

# Naar een betere dagvaarding

*De effecten van stijl- en structuuroptimalisatie op de begrijpelijkheid voor lezers met verschillende niveaus van geletterdheid*

Tialda Sikkema, Leo Lentz en Henk Pander Maat

TVT 40 (3): 327–356

DOI: 10.5117/TVT2018.3.003.SIKK

## Abstract

### ***Improving the court summons. Effects of stylistic and structural revisions on summons comprehensions for readers of different literacy levels***

The traditional Dutch court summons does not help readers to understand the information it's lawfully supposed to communicate. Especially lower literate and lower educated readers cannot deal with this document properly. In this study we compare reading success in four versions of a court summons. The content in all four is the same. The first, classic summons is normally being used throughout the legal professions involved in serving writs. In the second version the structure is manipulated by inserting headings and an altered order of both sentences and topics. In the third version only words and sentences have been manipulated, the structure however remained identical as in the classic summons. In the fourth version both manipulations are combined. The results indicate that when both style and structure are revised, readers with lower literacy and a lower educational level are no longer disadvantaged and show equal reading success. A reversed Matthew effect occurs in this revision. Therefore the authors suggest the new court summons should be revised on both structure and style.

**Keywords:** comprehensibility, financial communication, literacy, debt literacy, legal documents, document design

## 1      **Introductie en onderzoeksvraag**

Wie voor de rechter moet verschijnen, ontvangt een dagvaarding die door de deurwaarder persoonlijk wordt langsgebracht. Sommige gedaagden zullen de deurwaarder aan de deur spreken, maar veel gedaagden vinden ex-ploten, waar de dagvaarding er één van is, in de brievenbus. De ontvanger moet dan op eigen gelegenheid met het document aan het werk, maar we weten dat we geen hoge verwachtingen moeten hebben van wat lezers begrijpen van de dagvaarding. Een groot deel van de deelnemers uit eerder onderzoek haalt bijvoorbeeld niet uit de (incasso)dagvaarding wat de inzet is van de juridische procedure of wat een gedaagde moet doen als hij het niet eens is met de vordering. Sikkema, Lentz, Pander Maat & Jungmann (2017) concludeerden dat de dagvaarding niet gericht is op de taak die lezers ermee moeten uitvoeren, wat als gevolg kan hebben dat gedaagden een verkeerde of geen enkele keuze maken in hun juridische (schuld)situatie. Zij kunnen hierdoor te maken krijgen met hogere kosten, een hogere schuld en misschien zelfs met een gedwongen ontruiming. Niet alle lezers hebben in dezelfde mate problemen met de dagvaarding: degenen met een hoger opleidingsniveau en een grotere woordenschat zijn veel beter in staat om de dagvaarding te begrijpen dan anderen. Maar onder schuldenaren zijn laagopgeleiden en laaggeletterden oververtegenwoordigd (Madern, Jungmann & Geuns, 2016; Westhoff, De Ruig & Kerckhaert, 2015) en juist deze groep is het minst in staat om te begrijpen wat er in de dagvaarding staat en in het verlengde daarvan passende keuzes te maken in de eigen schuldsituatie.

Niet alleen schuldenaren, maar alle burgers moeten -steeds vaker- zelf financiële, juridische en medische keuzes maken op basis van informatie die, al dan niet verplicht, verschaft moet worden (Hoeken e.a., 2011; WRR, 2017). Om burgers beter in staat te stellen deze informatie te begrijpen is er veel geïnvesteerd in onderzoek naar de begrijpelijkheid ervan (het NWO-programma Begrijpelijke Taal). In dit verband wordt regelmatig gewaarschuwd voor sociale ongelijkheid die in de hand gewerkt wordt wanneer keuzekwaliteit afhangt van kenmerken van burgers, zoals opleidingsniveau en geletterdheid (Ben-Shahar & Schneider, 2011; Lentz, 2011; Mechanic, 2002; Van Dijk, 2003; WRR, 2017). Het fenomeen dat mensen met een lagere sociaaleconomische status minder profiteren van – specifiek op hen gericht – sociaal beleid dan de middenklasse, is een voorbeeld van het Mattheüseffect dat ook in tal van andere domeinen is beschreven (Deleek, Huybrechs & Cantillon, 1983; Pfof, Hattie, Dörfler, & Artelt, 2014, Rigney, 2010). Dit effect is voor het eerst beschreven door de socioloog Merton

(1968) die daarmee verwijst naar het evangelie van Mattheüs (13:12): *Want aan degene die heeft, zal gegeven worden, en wel overvloedig. Maar aan degene die niet heeft, zal zelfs nog ontnomen worden wat hij heeft.* Dit effect van groeiende ongelijkheid is niet alleen een risico dat samenhangt met het bestuurlijke principe van zelfredzaamheid, ook inspanningen om documenten begrijpelijk te maken, kunnen vooral degenen bevoordelen die al gewend zijn om informatie te vergaren en te gebruiken. Zo beschrijven Hall et al. (2015) dat leesvaardige leerlingen in het voordeel blijven bij teksten met hoge én lage tekstcohesie. Ozuru, Dempsey & McNamara (2009) hebben aangetoond dat juist leesvaardige lezers profiteerden van cohesieverbeteringen. In het financiële domein is het Mattheüseffect waargenomen in een studie naar de samenhang tussen financiële geletterdheid en de vraag naar financieel advies door Calcagno & Monticone (2015).

Maar soms wordt er een effect gevonden dat tegengesteld is aan het Mattheüseffect. Nell (2017) rapporteert in haar onderzoek naar de begrijpelijkheid van de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) dat structuurverbeteringen het effect van geletterdheid, opleidingsniveau en woordenschat sterk doen afnemen. Dit betekent dat de achterstand van minder geletterde lezers kleiner is geworden doordat de hoger geletterde lezer niet méér profiteert van tekstoptimalisatie. Dit omgekeerde Mattheüseffect hebben Lentz, Nell & Pander Maat (2017) beschreven als het Martinuseffect, genoemd naar Martinus van Tours ofwel Sint Maarten, de beschermheilige van de armen en de stad Utrecht. Volgens de legende gaf Sint Maarten als jonge soldaat in het Romeinse leger zijn halve mantel aan een bedelaar. Hij kon alleen zijn eigen helft geven omdat de andere helft van Rome was. Het Martinuseffect is zeer wenselijk omdat de optimalisatie van institutionele teksten niet moet resulteren in een nog grotere kloof tussen hoger en lager geletterden. Dat geldt wat ons betreft zeker in het domein van schulden: we weten dat schulden, armoede en laaggeletterdheid met elkaar samenhangen (Buckingham, Beaman & Wheldall, 2014; Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016) en verkeerde financiële keuzes hebben grote gevolgen voor mensen die leven in armoede. Incassoteksten zoals de dagvaarding, spelen een rol bij het maken van dergelijke keuzes. In onze studie zijn we dus geïnteresseerd of een Martinus- of Mattheüseffect optreedt na ingrepen die de dagvaarding begrijpelijker moeten maken.

We hebben twee soorten interventies getest die elk op zich de begrijpelijkheid ten goede zouden kunnen komen: stijlverbeteringen die alleen betrekking hebben op de zinnen en woorden, en structuurverbeteringen die alleen betrekking hebben op de plaats van informatie in het document en tussenkoppen. We beantwoorden de volgende twee vragen:

- 1 In hoeverre bevorderen stijl- en structuurverbeteringen het begrip van de dagvaarding?
- 2 In hoeverre zorgen de stijl- en structuurverbeteringen ervoor dat lees-succes minder afhankelijk wordt van de geletterdheid van de lezer?

Deze vragen zijn ten eerste relevant binnen het wetenschappelijke kader van het NWO-project *Begrijpelijke Taal* en het werk aan de Universiteit Utrecht rond *begrijpelijke financiële communicatie*. Ten tweede is ook in de politiek en de (rechts)praktijk belangstelling voor de *begrijpelijkheid* van incassodocumenten: in 2016 leidde de *onbegrijpelijkheid* van *deurwaardersexploten* tot *Kamervragen* van Van Nispen. De *Rechtspraak* streeft met het programma *KEI* naar een *begrijpelijker* en *toegankelijker* procesrecht en in dat kader is de *dagvaarding* aan *verandering* onderhevig.<sup>1</sup> Ondertussen werken meerdere *deurwaarderskantoren* aan *begrijpelijke taal* in hun documenten en wordt ook de *berekening* van de *beslagvrije voet*, dat is het deel van het inkomen waar geen beslag op mag worden gelegd, en de *communicatie* daaromtrent vereenvoudigd (*Stb.* 2017, 110).

## 2 Begrijpelijkheid: een kwestie van taakgerichtheid

Tekst begrijpen beschouwen we als de uitkomst van een proces waarbij lezers betekenis uit een tekst moeten extraheren en construeren (Sweet & Snow, 2003). Het resultaat van dit proces wordt bepaald door de interactie tussen kenmerken van de lezer, de tekst en de taak (Eason et al., 2012; Ozuru, Rowe, O'Reilly & McNamara, 2008; Pearson, Valencia & Wixson, 2014). Wat de lezerskenmerken betreft, beperken we ons hier tot leesvaardigheid en voorkennis; eigenschappen die in nagenoeg alle definities van *domeingeletterdheid* een plaats hebben (bijvoorbeeld Sørensen et al., 2012 in het medische domein; Atkinson & Messy, 2012; Hung, Parker & Yoong, 2009; Huston, 2010; Remund, 2010 in het financiële domein). Leesvaardigheid is de eerste en evident kritische factor die noodzakelijk is voor tekstbegrip. Voorkennis over schulden en gerechtelijke incasso is het tweede element van *domeingeletterdheid* dat we bij dit onderzoek betrekken (Kintsch, 1998; McNamara & Kintsch, 1996; Ozuru, Dempsey & McNamara, 2009). Die voorkennis kan zijn opgedaan door algemene ontwikkeling tijdens een opleiding, maar ook door ervaring, in dit geval met incassodocumenten of schulden (Zwaan, 1999; Zwaan & Rapp, 2006). Omdat voor de verwerking van incassodocumenten *gecijferdheid* en *figuurvaardigheid* amper van belang zijn, betrekken we deze vaardigheden niet in onze studie.

De taak die lezers met een tekst moeten uitvoeren kan gemakkelijker of moeilijker zijn afhankelijk van (1) de abstractie van het te geven antwoord en van (2) de relatie tussen vraag en brontekst (Kirsch, Jungeblut & Mosenthal, 1998; Kirsch, 2001, 2005; Ozuru, Rowe, O'Reilly, & McNamara, 2008; Rouet e.a., 2001; Sweet & Snow, 2003). Kirsch (2001) onderscheidt drie kenmerken die het koppelen van informatie in de vraag en de brontekst kunnen bemoeilijken: (2a) de mate van inferentie die nodig is om de vraag en de brontekst op elkaar te betrekken, (2b) het al of niet bij elkaar staan van de gevraagde informatie, en (2c) de mate waarin de brontekst afleidende informatie bevat. Sikkema, Lentz, Pander Maat & Jungmann (2017) hebben voorgesteld hier nog een vierde tekstkenmerk aan toe te voegen: (2d) het visueel ontwerp van de informatie. Daar is sprake van als informatie bijvoorbeeld in een kleine letter of voetnoot is verstopt. Vraagabstractie en inferentie tussen vraag en brontekst hangen af van lexicale en syntactische factoren. Wij zijn benieuwd of een revisie op beide niveaus tot meer taakgerichtheid en dus tot beter begrip leidt (Arya, Hiebert & Pearson, 2011). De verwachting is dat vooral minder leesvaardige deelnemers profijt hebben van de stijlmanipulaties omdat 'inferentiedruk' en woordmoeilijkheid obstakels vormen voor deze groep (Perfetti & Adlof, 2012).

Spreiding van informatie heeft te maken met de structuur van de tekst (Pander Maat, Lentz & Raynor, 2015) en de verwachting is dat een structuurrevisie ertoe leidt dat lezers informatie die voorheen verspreid stond, nu gemakkelijker kunnen interpreteren. De structuurrevisie omvat ook toegevoegde kopteksten en ingrepen in het ontwerp. Van deze manipulaties verwachten we niet dat één groep in het bijzonder daar meer voordeel van heeft: studies leveren daar geen eenduidig beeld over op. Cohesieverbeteringen, waaronder ingevoegde kopjes, hebben een positief effect op tekstbegrip bij hoger geletterden (O'Reilly & McNamara, 2007; Ozuru, Dempsey & McNamara, 2009), bij lager geletterden (Nell, 2017) of bij allebei (de Leeuw, Segers & Verhoeven, 2016).

### 3 Vier versies van de dagvaarding

In deze studie vergelijken we vier versies van een dagvaarding waarin de fictieve huurder Dennis Gaaikema voor de rechter wordt gedaagd wegens een huurachterstand. De eis van de woningstichting is niet alleen betaling van de huur, maar ook ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Hierna bespreken we de kenmerken van de klassieke dagvaarding (DV<sub>1</sub>), de op structuur gemanipuleerde dagvaarding (DV<sub>2</sub>) en de

op stijl gemanipuleerde dagvaarding (DV<sub>3</sub>). In DV<sub>4</sub> zijn manipulaties van stijl en structuur gecombineerd. De vier versies bestaan allemaal ongeveer uit 1100 woorden.

### 3.1 Dagvaarding 1: de klassieke dagvaarding

De klassieke dagvaarding (DV<sub>1</sub>) is in een .11 letter met schreef opgesteld (Times New Roman) en bevat enkele logo's op de eerste pagina.<sup>2</sup> De kantoorinformatie staat op de eerste pagina in de rechtermarge en het kantoorlogo staat op alle pagina's gedrukt. DV<sub>1</sub> bestaat uit drie delen. In het eerste deel staat informatie over de eiser, de gedaagde en de zitting. Daarna volgen het tweede en derde deel met respectievelijk de gronden van de eis en de eis zelf. Deze dagvaarding bevat ook bijlagen met aanmaningen en een betaaloverzicht van de woningstichting. Drie woorden zijn als koptekst gedrukt: *gedagvaard*, *teneinde* en *mitsdien*. *Gedagvaard* staat midden in het eerste deel, *teneinde* staat boven de gronden en *mitsdien* luidt de eis in. De tekst in het tweede en derde deel is per alinea genummerd. DV<sub>1</sub> is in een klassiek juridische stijl geschreven, wat wil zeggen dat deze versie moeilijke woorden, lange zinnen en passieve constructies bevat: bij de bespreking van de revisie op stijl gaan we daar verder op in. Sikkema, Lentz, Pander Maat & Jungmann (2017) hebben ditzelfde exemplaar gebruikt voor hun studie naar de begripsproblemen die lezers ondervinden met de dagvaarding.

### 3.2 Dagvaarding 2: structuurmanipulatie

Voor de structuurmanipulatie van DV<sub>2</sub> hebben we drie randvoorwaarden geformuleerd:

- 1 De dagvaarding blijft feitelijk en juridisch correct en treedt niet buiten de normen van de wetgever.
- 2 Er wordt geen informatie toegevoegd of geschrapt. Zinsdelen worden alleen geschrapt of toegevoegd als
  - a de grammaticale correctheid van de zin toevoeging of deletie van een zinsdeel vereist, of als
  - b een zinsdeel herhaald moet worden om daar een koptekst mee te formuleren.
- 3 De kop verwijst naar de inhoud van de tekst eronder.

De structuur is gewijzigd volgens de aandachtspunten van Pander Maat, Lentz & Raynor (2015) (Zie tabel 1).

Tabel 1 Principes volgens Pander Maat, Lentz & Raynor (2015)

Structuur	
Groepering in thema's	Staat bij elkaar wat bij elkaar hoort?
Volgorde	Is de volgorde van informatie tussen en binnen de thema's logisch?
Granulariteit	Is de hoeveelheid informatie verdeeld in een optimaal aantal tekstsegmenten?
Kopjes	Voorspellen de kopjes goed wat eronder staat?

*Groepering en volgorde thema's*

Er zijn vijf thema's die aan de orde komen in een dagvaarding:

- I. Het relaas: de verklaring van de deurwaarder over algemene informatie over de rechtszaak, de namen van gedaagde, de eiser en zijn vertegenwoordiger en de betrokken deurwaarder.
- II. Feiten: de feiten die de grondslag vormen voor de eis.
- III. Eis: de eis zelf.
- IV. Verweer: procesinformatie over al of niet verweer voeren tegen de eis.
- V. Kosten van de dagvaarding.

De informatie is in DV2 gegroepeerd binnen deze vijf thema's. In tabel 2 is te zien welke vijf tekstfragmenten daarvoor zijn verplaatst.

Tabel 2 Overzicht van verplaatste tekstfragmenten in DV2

Informatie	Plaats in DV1	Verplaatst in DV2
Verschijnen in de procedure	I Relaas	IV Verweer voeren
Controle adresgegevens (GBA)	II Feiten	I Relaas
De kosten van de dagvaarding	III Eis	V Kosten dagvaarding
Verweer voeren	II Feiten	IV Verweer voeren
Bedrijfsgegevens	Deels bovenaan relaas en in rechterkolom	Geheel in rechterkolom

Alle informatie over wat de gedaagde moet doen als hij het niet eens is met de eis, is bijvoorbeeld verplaatst van deel II in DV1 naar het nieuwe deel IV over verweer voeren. De thema's zijn in de hierboven geschetste volgorde geplaatst. Deze volgorde is logisch en chronologisch. De dagvaarding opent met informatie over onderwerp en betrokken partijen (thema I, het relaas). Thema II bevat de feitelijke onderbouwing van de eis en krijgt de kop *feiten*. Thema III gaat over de *eis* die voortvloeit uit de feiten. In thema IV staat in *verweer voeren* wat de ontvanger kan doen, of wat er gebeurt als hij niets doet. Thema V dat op de *kosten van de dagvaarding* betrekking heeft, is conform het wettelijk voorschrift onderaan de dagvaarding geplaatst.

	
<b>Dagvaarding</b>	
<b>Datum</b> Negentwintig oktober tweeduizenddertien	
<b>Terechzitting</b> donderdag 28 november 2013 's morgens om 11:00 Parnassusweg 220 AMSTERDAM	
<b>Gedaagde</b> DENNIS ARTHUR GAAKEMA, wonende te AMSTERDAM, Willem Marishof 5, (1050 BZ),	
<p>O bij voormeld adres dit exploit in gesloten envelop met daarop de vermeldingen zoals wettelijk voorgeschreven, omdat ik ter plaatse niemand aantrof aan wie rechtsgeldig afschrift kon worden gelaten.</p> <p>O aldaar mijn exploit doende en afschrift hiervan en van eventueel na te melden stuk(ken) latende aan:</p>	
De adresgegevens van gedaagde zijn op 25-10-2013 geverifieerd.	
<b>Eiser</b> Stichting WONINGSTICHTING FIJN WONEN, gevestigd te AMSTERDAM, die voor deze zaak woonplaats kiest ten kantore van Incassade Amsterdam B.V., gevestigd te Amsterdam aan het Bos en Lommerplein 321 (1055 RW).	
<b>Gemachtigde van eiser</b> INCASSADE AMSTERDAM B.V., gevestigd te Amsterdam aan het Bos en Lommerplein 321 (1055 RW).	
<b>Gerechtsdeurwaarder</b> <a href="#">Adriaan Rudolf Hennink</a> , gerechtsdeurwaarder gevestigd in Amsterdam aan het Bos en Lommerplein 321	
<b>Referentie</b> 2219340/0/HUU01  <b>Doorkiesnummer</b> 088-444 130  <b>Behandeld door</b> Huur/team incasso	
<b>Incassade Amsterdam B.V.</b> Bos en Lommerplein 321 Postbus 1070 AD Amsterdam  <b>Telefoon</b> 088-444 100 <b>Fax</b> 088-444 103 <b>E-mail</b> info@incassade.nl <b>Internet</b> www.incassade.nl	
<b>Kwaliteitsrekening</b> ING 3560950 BIC INGBNL2a IBAN NL29INGB0003560950  <b>KvK Amsterdam</b> 33278149 Btw nr. NL8045.76.270801	

*Figuur 1 Eerste bladzijde DV2*

### *Volgorde informatie binnen de thema's in DV2*

De op structuur gewijzigde dagvaarding begint met thema I (het relaas). DV2 volgt briefconventies en begint met de datum, dan het onderwerp, de naam van degene voor wie de dagvaarding bestemd is, de eiser en zijn gemachtigde en de gestempelde informatie van de betrokken gerechtsdeurwaarder. De informatie over de procesvertegenwoordiger van de eiser is hier eveneens opgenomen. De naam van de deurwaarder past ook in thema I omdat die het tot de wettelijk verplichte informatie behoort hoe en aan wie hij de dagvaarding heeft bezorgd.



Thema II (de feiten) is opgesteld in chronologische en causale volgorde. De verbintenis begint met een huurovereenkomst. Na verloop van tijd ontstaat er een huurachterstand en om die te incasseren, schakelt de verhuurder een incassobureau in. Omdat de huurachterstand noch de incassokosten betaald zijn, wil de eisende partij dat de huurder wordt veroordeeld tot betaling van allerlei kosten én wil de eiser dat de rechter de huurovereenkomst ontbindt en dat de woning wordt ontruimd.

Thema III (eis) begint met de ontbinding en de ontruiming: een huurovereenkomst moet eerst ontbonden worden voordat de gehuurde woning ontruimd kan worden. Daarna volgt de eis tot betaling van de kosten. Als we de eis met de betaling zouden starten, zoals in DV<sub>1</sub> het geval is, zou dat de indruk kunnen wekken dat met betaling de ontbinding en ontruiming nog voorkomen kunnen worden, maar dat is niet per definitie zo en zou misleidend zijn. De tweede reden voor vooropplaatsing is dat een dreigende ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning onmiddellijke aandacht rechtvaardigen omdat die het meest ingrijpend zijn voor de huurder.

Thema IV (verweer voeren) geeft informatie in chronologische volgorde. Dit thema opent met algemene informatie over verschijnen in de procedure. Wie schriftelijk verweer wil voeren moet eerder handelen dan wie dat mondeling doet. Als de gedaagde verweer voert, kan de eiser zijn bewijs aanvullen. Tijdens de (rol)zitting constateert de rechter of iemand is verschenen in de procedure en het thema besluit met informatie wat er gebeurt als gedaagde niet verschijnt.

Thema V (kosten dagvaarding) is een noodcategorie omdat verplaatsing met de eerste randvoorwaarde van wettelijke correctheid conflicteert. Idealiter zou deze informatie bij de alinea over de kosten geplaatst zijn bij de eis.

### *Granulariteit en kopjes*

De vijf thema's van de dagvaarding zijn in de klassieke versie met drie kopjes ingedeeld. In DV<sub>2</sub> wordt de informatie fijnmaziger door elk thema van (sub)kopjes te voorzien die kunnen gelden voor alle ontbinding/ontruimingsdagvaardingen. De eerste kop duidt het genre aan: *dagvaarding*. De informatie over de betrokken partijen, datum, onderwerp en partijen hebben per topic een subkop gekregen. De thema's *feiten*, *eis* en *verweer voeren* zijn als koptitel gedrukt en elk topic als subkop. De kopjes zijn geformuleerd met woorden uit de tekst eronder, zodat er geen nieuwe tekst is ontstaan. Uitzondering vormen de woorden *datum* in thema I en *gevolg*

bij de subkopjes onder IV. In tabel 3 is een vergelijkende ‘inhoudsopgave’ opgenomen.

Tabel 3 Vergelijking structuur DV1 en DV2 met kopteksten

Inhoudsopgave DV1	Inhoudsopgave DV2
[geen titel]	DAGVAARDING
Gedagvaard	[relaas]
[..]	Datum
Teneinde	Terechting
[..]	Gedaagde
Mitsdien	Eiser
[..]	Gemachtigde
	Gerechtsdeurwaarder
	<b>Feiten</b>
	Huurovereenkomst
	Huurachterstand
	Incassowerkzaamheden en -kosten
	Totaalbedrag
	Verweer
	Ontbinding, ontruiming en betaling
	<b>Eis</b>
	Ontbinding huurovereenkomst
	Ontruiming woning
	Betaling achterstallige huur
	<b>Verweer voeren</b>
	Verweer voeren schriftelijk
	Verweer voeren mondeling
	Gevolg verweer voeren
	Gevolg geen verweer voeren
	<b>Kosten dagvaarding</b>

#### *Ontwerp en typografie*

Het referentienummer van Incassade is in DV2 verhuisd naar de rechterkolom met bedrijfsinformatie en daar voorzien van het kopje *referentie*. Alle bedrijfsinformatie is daarmee bij elkaar komen te staan. In DV2 staat alleen op de openingsbladzijde bedrijfsinformatie en op de daaropvolgende bladzijden is de gehele bladspiegel gebruikt om het aantal pagina's te beperken. In DV2 is een lijn ingevoegd boven de kop *kosten dagvaarding* om aan te geven dat deze informatie niet bij *verweer voeren* hoort. DV2 is ook van paginanummers voorzien. De broodtekst is met .11 gelijk aan DV1, de koptitels van genre en thema staan vetgedrukt in .18. Ze zijn niet meer in .11 kapitalen gedrukt met spaties tussen de letters, maar in onderkast zonder spaties. De

subkopjes zijn vetgedrukt in .11. Alinea's blijven van elkaar gescheiden door witregels, en één alinea is verdeeld in twee alinea's.

**Tabel 4** Verschil in ontwerp tussen DV1 en DV2

DV1	DV2
Deel bedrijfsinformatie boven relaas	Bedrijfsinformatie in rechtermarge
Rechterkolom niet gebruikt	Gehele bladspiegel
Nergens lijnen	Een lijn tussen deel IV en V
Geen paginanummers	Paginanummers
Koptitels in kapitaal met spatie ertussen	Koptitels vet en in .18
Geen subkopjes	Subkopjes vet in .11

### 3.3 Dagvaarding 3: stijlmanipulatie

We hebben vier randvoorwaarden voor de stijlmanipulatie van DV<sub>3</sub> gehanteerd:

- 1 De dagvaarding blijft juridisch correct en treedt niet buiten de normen van de wetgever.
- 2 De structuur van DV<sub>3</sub> blijft gelijk aan DV<sub>1</sub>. Informatie in alinea's, kopjes en marges blijft op dezelfde plaats staan.
- 3 Het visuele ontwerp en de typografie van DV<sub>3</sub> zijn gelijk aan DV<sub>1</sub>.
- 4 De formuleringen in zinnen en woorden zijn consistent en consequent.<sup>3</sup>

Er is op zins- en woordniveau gereviseerd om de tekst eenvoudiger te kunnen verwerken. Er is ook sporadisch tekst geschrapt om herhalingen en pleonasmen te verwijderen.

#### *Zinnen*

Lange zinnen en tangconstructies zijn gereviseerd door de zin op te delen in meerdere zinnen. Soms is een tangconstructie gehandhaafd om informatie die bij elkaar hoort bij elkaar te houden. De lijdende vorm en naamwoordconstructies zijn vervangen door een zin met een handelend grammaticaal onderwerp, als dat aanwijsbaar blijkt. De lijdende vorm blijft gehandhaafd als het noemen van handelende partij conflicteert met de juridische inhoud, of als een door-bepaling de samenhang tussen zinnen bevordert. Dat gebeurt bijvoorbeeld in de volgende tekst: "Fijn Wonen eist van de rechter dat u de schuld betaalt, dat de rechter de huurovereenkomst ontbindt en dat de woning aan de Willem Marishof 5 in Amsterdam *wordt ontruimd.*" De nadruk ligt hier op de ontruiming en het is niet relevant wie ontruimt. In Tabel 5 staat een overzicht van de revisies op zinsniveau. In de voorbeelden zijn ook andere manipulaties te zien omdat bijna elke zin van DV<sub>1</sub> noopte tot meerdere ingrepen.

Tabel 5 Voorbeelden van revisies op zinsniveau

Tekstkenmerk	DV1	Aantal revisies	Voorbeeld brontekst	Voorbeeld revisie
Tangconstructie	23	18	Het niet betalen van de schuld brengt, gezien de hoogte daarvan, met zich mee dat, naast veroordeling tot betaling, ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning wordt geëist.	Fijn Wonen eist van de rechter dat u de schuld betaalt, dat de rechter de huurovereenkomst ontbindt en dat de woning aan de Willem Marishof 5 in Amsterdam wordt ontruimd. Deze eis is mogelijk vanwege de hoogte van de schuld.
Lijdende vorm	27	19	Bij verschijning in de procedure zal van gedaagde geen griffierecht worden geheven.	U hoeft geen geld aan de rechtbank te betalen als u bezwaar maakt.
Naamwoordconstructie	13	11	Daar betaling is uitgebleven...	...maar u heeft niet betaald.

### Woorden


Meer dan negentig moeilijke woorden hebben we in DV3 vervangen door een ander woord, waarbij we de criteria van Pander Maat & Dekker (2016) voor woordmoeilijkheid hebben gebruikt. Woorden zijn moeilijk wanneer ze laagfrequent zijn, morfologisch of conceptueel complex zijn of als ze abstract of ambigu zijn. We hebben bij de categorie *conceptueel moeilijk* ook nog een ondersoort gedefinieerd: *juridisch conceptueel moeilijk*. In deze laatste categorie is drie keer een juridisch moeilijk woord blijven staan om niet in conflict te komen met de uitgangspunten. Een woord kan op meerdere kenmerken tegelijk scoren.

Tabel 6 Voorbeelden van revisies van moeilijke woorden in DV 3

Type moeilijk woord	DV1	Aantal revisies	Voorbeeld brontekst	Voorbeeld revisie
Laagfrequent	29	29	[...] aan <i>voormeld</i> adres [...]	[...] op <i>dat</i> adres [...]
Morfologisch	6	4	[...] is eiseres aan haar <i>incassogemachtigde</i> [...] kosten verschuldigd [...]. [...] op gedaagde te verhalen.	Deze kosten heeft <i>Incassade</i> in rekening gebracht bij Fijn Wonen, maar die zult u moeten betalen.
Conceptueel	12	12	[...] is [...] rente verschuldigd vanaf de <i>vervaldatum</i> .	Dat [...] de huurder ook rente moet betalen over een huurschuld.
Juridisch conceptueel	58	55	[...] <i>aldaar exploit doende en afschrift hiervan latende</i> [...]	<i>Een kopie van deze dagvaarding geven</i> [...]
Abstract	4	4	[...] dat [...] ontruiming van <i>het gehuurde</i> wordt gevorderd.	[...] dat de <i>woning aan het Willem Marishof 5 in Amsterdam</i> wordt ontruimd.
Ambigu	2	2	[...] de terechtzitting [...], <i>welke</i> zitting wordt gehouden in het gerechtshof [...].	<i>Deze rechtszitting vindt plaats</i> [...] in het gerechtshof [...].

*Schrappen van tekst*

We hebben 14 keer tekst geschrapt als sprake is van 'juridische pleonasmen': dan wordt bijvoorbeeld expliciet vermeld dat een juridische professional iets conform wettelijke vereisten doet, terwijl conform de wet handelen in zijn professionaliteit besloten ligt. Een voorbeeld uit DV1 is: '[...] voormeld adres in gesloten envelop met daarop de vermeldingen zoals wettelijk voorgeschreven, omdat ik ter plaatse niemand aantrof aan wie rechtsgeldig afschrift kon worden gelaten.' In de wet staat dat er op die envelop staat



Datum controle adresgegevens: 25-10-2013  
Datum

Referentie: 2219340/0/HUU01  
Doorkiesnummer: 0888 44 130  
Behandeld door: Huur/ Team Huurincasso

Negentwintig oktober tweeduizenddertien.

Het is vandaag

Ik ben **gerechtsdeurwaarder Adriaan Rudolf Hennink**  
en ik heb mijn kantoor aan het Bos en Lommerplein 321,  
1055 RW in Amsterdam.

Stichting WONINGSTICHTING FIJN WONEN uit AMSTERDAM heeft een eis tegen u ingesteld bij de kantonrechter. Fijn Wonen kiest woonplaats op het kantoor van Incassade Amsterdam B.V., aan het Bos en Lommerplein 321, 1055 RW in Amsterdam. Voor deze zaak laat woningstichting Fijn Wonen zich vertegenwoordigen door Incassade Amsterdam B.V.

U bent

**GEDAGVAARD.**

U bent Dennis Arthur Gaaikema. U woont aan de Willem Marishof 5, 1050 BZ in AMSTERDAM. Bij dat adres heb ik een kopie van deze dagvaarding, met eventuele bijlagen achtergelaten

in een gesloten envelop omdat ik op dat adres niemand aantrof aan wie ik de dagvaarding rechtsgeldig kon geven.

U wordt opgeroepen om bij de rechtszitting van de kantonrechter van de Rechtbank Amsterdam te verschijnen. Deze rechtszitting vindt plaats op donderdag 28 november 2013 om 11.00 uur in het gerechtsgebouw aan de Parnassusweg 220 in AMSTERDAM. U kunt hier zelf, in persoon, verschijnen. U kunt zich ook laten vertegenwoordigen door iemand anders. Het postadres van deze rechtbank is postbus 70515, 1007 KM in AMSTERDAM.

**TENEINDE**

1. U huurt de woning aan het Willem Marishof 5 in Amsterdam van de woningstichting Fijn Wonen. Fijn Wonen en u hebben hier een huurovereenkomst over gesloten.
2. In die huurovereenkomst staat dat u € 469,33 huur per maand moet betalen.

**Incassade Amsterdam B.V.**

Bos en Lommerplein 321  
Postbus 1070 AD Amsterdam  
Tel. 088-444 100  
Fax 088-444 103  
E-mail: info@incassade.nl  
Internet: www.incassade.nl

**Kwaliteitsrekening:**

ING 3560950  
BIC INGBNL2a  
IBAN NL29INGB0003560950

KvK Amsterdam 33278149  
Btw nr. NL8045.76.270801

*Figuur 2 Eerste bladzijde DV3*

dat de inhoud ervan ‘onmiddellijke aandacht behoeft.’ Een dergelijke tekst staat op alle enveloppen die gerechtsdeurwaarders gebruiken als zij een exploit in de brievenbus doen. Ook het expliciet verwijzen naar toepasselijke wetgeving is niet vereist en niet nodig. De tekst ‘*Op grond van art. 6:119 B.W.* is over de vervallen en niet betaalde huurtermijnen de wettelijke rente verschuldigd vanaf de vervaldatum’ is in DV<sub>3</sub> gewijzigd in ‘*In de wet staat dat in geval van een huurachterstand, de huurder ook rente moet betalen over een huurschuld.*’

#### *Check door T-Scan*

Met het programma T-Scan hebben we de stijlrevisies van DV<sub>3</sub> doorgemeten. T-Scan is een digitale tool die teksten analyseert door zo’n 400 kenmerken in kaart te brengen en daar onderzoekers mee in staat stelt om teksten op (genre)complexiteit te vergelijken (Pander Maat & Dekker, 2016). De gereviseerde dagvaarding is met de klassieke versie vergeleken op drie lexicale en zeven syntactische kenmerken. De lexicale kenmerken betreffen de gemiddelde woordfrequentie, de gemiddelde woordlengte in letters en het aantal nominalisaties per duizend woorden. De syntactische kenmerken zijn het gemiddeld aantal woorden per zin en per deelzin, het aantal betrekkelijke bijzinnen per zin, het aantal meervoudige inbeddingen per zin, het aantal bijvoeglijke bepalingen per deelzin, de proportie deelzinnen met een lijdende vorm en de gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte. In tabel 7 is te zien dat de stilistisch gemanipuleerde versie op al deze kenmerken minder complex is geworden.

**Tabel 7** Vergelijking DV1 en DV3 met T-scan

Lexicale kenmerken	Klassieke dagvaarding (DV1)	Na stijlmanipulatie (DV3)
Woordfrequentie (log)	3.52	4.16
Letters per woord	5.6	5.1
Nominalisaties per 1000 woorden	61	47
<b>Syntactische kenmerken</b>		
Aantal woorden per zin	24.7	14.8
Aantal woorden per deelzin	15.3	9.3
Aantal betrekkelijke bijzinnen per zin	.21	.12
Aantal bijzinnen in bijzinnen per zin	10.8	5.5
Aantal bijvoeglijke bepalingen per deelzin	2.3	.9
Meervoudige inbedding	.21	.14
Proportie deelzinnen met lijdende vorm	.47	.11

## 4 Methode

### 4.1 Proefpersonen

Aan deze studie hebben 209 proefpersonen deelgenomen. Zij zijn op twee manieren geworven: via een selecte gelegenheidssteekproef en via een selecte doelgerichte steekproeftrekking. De doelgerichte steekproeftrekking is tot stand gekomen door acht respondenten te werven bij de balie van een deurwaarderskantoor in Amsterdam en bij de schulddienstverlening van de gemeente Utrecht. De andere proefpersonen zijn gevonden door studentassistenten en de eerste auteur die als proefleider de vragenlijsten hebben afgenomen. Proefpersonen kregen als dank voor hun deelname een VVV-bon van € 7,50. De gemiddelde leeftijd varieert per versie tussen de 40 en 52. Lezers van DV4 zijn gemiddeld wat ouder dan de andere deelnemers. Er deden ongeveer evenveel mannen als vrouwen mee aan het onderzoek. Bij DV1 en DV2 heeft de helft van de deelnemers eerder een dagvaarding gezien. Bij DV3 en DV4 was dat ongeveer een derde.

**Tabel 8** Leeftijd, geslacht en bekend met dagvaarding of schulden per versie

Versie	Leeftijd Gemiddeld (SD)	Man/vrouw (total aantal deelnemers 209)	% Dagvaarding ontvangen of gelezen	% Zelf problematische schulden (gehad)
DV1 klassiek	40 (16)	40/43 (83)	45	20
DV2 structuur	45 (14)	20/23 (43)	35	6
DV3 stijl	43 (16)	18/20 (38)	34	0
DV4 structuur & stijl	52 (16)	20/25 (45)	33	5

Het opleidingsniveau van de proefpersonen is vergeleken met algemene opleidingsgegevens van Eurostat. Hierbij merken we op dat de telling van Eurostat start met 25-jarigen, terwijl in dit onderzoek proefpersonen vanaf 17 jaar hebben deelgenomen omdat mensen vanaf 16 jaar een dagvaarding mogen ontvangen. In tabel 9 is te zien dat er verhoudingsgewijs iets meer laagopgeleiden hebben deelgenomen aan het onderzoek bij DV 1. Hoogopgeleiden zijn iets ondervertegenwoordigd bij DV 4 en iets oververtegenwoordigd bij DV 1 en 3. Bij DV 1 is ook de middengroep iets ondervertegenwoordigd.

**Tabel 9** Verdeling onderwijsniveaus van respondenten per versie

Opleidingsniveau	Eurostat	DV1	DV2	DV3	DV4
		Klassiek	Structuur	Stijl	Structuur & Stijl
<b>Laag</b> basisschool, vmbo, mbo 1, mbo2	28%	39%	28%	21%	32%
<b>Midden</b> mbo 3, mbo 4, havo, vwo	40%	23%	42%	43%	43%
<b>Hoog</b> hbo, wo	32%	38%	30%	36%	25%

## 4.2 Instrumenten

In onze testbatterij zijn instrumenten opgenomen die lezerskenmerken in kaart brengen en een instrument om leessucces op de dagvaarding mee te meten. Die instrumenten bespreken we hierna. Persoonlijke informatie over onder meer leeftijd, de hoogst genoten opleiding en of iemand schulden heeft (gehad) of bekend is met dagvaardingen is geïnventariseerd in de eerste vragenlijst.

**Tabel 10** Lezerskenmerken en instrumenten

Lezerskenmerk	Instrument
Geletterdheid	Woordenschattest
Voorkennis schulden en incasso	Voorkennistest
Ervaring met dagvaarding en/of schulden	Vragenlijst persoonlijke informatie

### *Prozageletterdheid: woordenschattest*

Met het meten van de woordenschat kunnen we een uitspraak doen over de leesvaardigheid omdat woordenschat en leesvaardigheid sterk met elkaar correleren (Landi, 2010; Stahl, 2003). Woordenschat is gemeten met 25 meerkeuzevragen. Respondenten moesten daarbij de juiste betekenis van een moeilijk woord in een korte zin uit drie opties kiezen. Zij konden ook aanvinken dat ze het antwoord niet wisten. De betrouwbaarheidsscore is gemeten met KR 20 en komt uit op  $\alpha,92$ .



2. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.
- a. mensen die werkzaam zijn in de forensische sector
  - b. mensen die heen en weer reizen tussen woon-en werkgemeente
  - c. mensen die een hoog inkomen hebben
  - d. mensen die net een huis hebben gekocht
  - e. ik weet het niet

*Figuur 3 Voorbeeldvraag uit woordenschattest*

*Domeinkennis: voorkennistest schulden en incasso*

Domeinkennis over schulden en incasso is gemeten met een vragenlijst met tien scenariovragen over de juridische procedure, de bevoegdheid van incassokantoren en die van de gerechtsdeurwaarder. Deze inhoudsindicatie stond niet op de vragenlijst vermeld. De betrouwbaarheidsscore van deze test is met KR 20 vastgesteld op  $\alpha,59$  als één vraag buiten beschouwing wordt gelaten.

5. Wanneer mag een gerechtsdeurwaarder de spullen van mevrouw Pieters meenemen?
- a. Als de rechter haar heeft veroordeeld om haar schuld te betalen.
  - b. Als zij een dagvaarding heeft gekregen.
  - c. Als zij te weinig geld heeft om haar schuld mee te betalen.
  - d. Weet ik niet.

*Figuur 4 Voorbeeldvraag uit voorkennistest*

*Vragenlijst persoonlijke informatie*

De deelnemers hebben vragen over hun demografische gegevens en vijf vragen over hun ervaring met schulden en de dagvaarding beantwoord. Degenen die hebben aangegeven dat zij zelf met problematische schulden te maken hebben gehad, zijn aangemerkt als mensen met ervaring met schulden. Deelnemers die een dagvaarding hebben ontvangen of gelezen, zijn aangemerkt als mensen met ervaring met de dagvaarding.

- Wilt u aankruisen wat op u van toepassing is? (meer dan 1 antwoord mogelijk)
- Ik heb wel eens een dagvaarding gelezen
  - Ik heb wel eens een dagvaarding ontvangen
  - Ik heb zelf wel eens te maken gehad met problematische schulden
  - Ik heb tijdens mijn studie aandacht besteed aan recht of schulden
  - Ik heb wel eens iemand met schulden geholpen
  - niets van toepassing

*Figuur 5 Vragen over ervaring met schulden*

*Leessucces: de gebruikerstest*

De vragen van de gebruikerstest zijn gebaseerd op een functionele analyse, waarbij de wettelijke functie van de dagvaarding als uitgangspunt is genomen. Bij elke vraag is vooraf in een codeerschema vastgesteld uit welke elementen een correct antwoord moet bestaan. Voor een foutloze score moesten op twaalf vragen 22 (deel)antwoorden gegeven worden. Er is gevraagd naar de gedaagde, de ontvangst, de eiser, waarom er gedagvaard wordt, de hoogte van de schuld en de incassokosten, eerder verweer van de gedaagde, de eis, verweer voeren en de gevolgen van niet-verschijnen. Uit de vorige studie naar lezersproblemen die dit document opwerpt, is gebleken dat deze twaalf vragen zelf niet complex zijn, maar dat voor een deel van de goede antwoorden wel veel inferentie vereist was (Sikkema, Lentz, Pander Maat & Jungmann, 2017). De revisies die we in dit artikel beschrijven hebben tot doel die inferentiedruk te verlagen. De proefleider noteerde op zijn codeerschema welke passage de proefpersoon heeft aangewezen, of de proefpersoon de juiste (deel)antwoorden heeft gegeven en of hij in eigen woorden antwoordde of voorlas. Wie binnen één minuut de juiste antwoordelementen heeft gegeven, scoorde positief op leessucces van die vraag. Leessucces definiëren wij als proportie goed beantwoorde vragen in de gebruikerstest. Respondenten zijn niet aangemoedigd om door te zoeken als zij een fout antwoord gaven of zeiden het antwoord niet te weten.

### 4.3 Procedure

Deelnemers hebben alle testen één-op-één met een proefleider gemaakt. Dat is thuis, op het werk, bij de schulddienstverlening of op een gerechtshofkantoor gebeurd. De proefleider heeft de respondent over het verloop van de test geïnstrueerd, en heeft daarna de proefpersoon gevraagd om de dagvaarding een halve minuut te bekijken. De proefpersoon kreeg bij elke vraag een minuut om het antwoord te geven. Vlak voor aanvang van de test is de deelnemer uitdrukkelijk gevraagd om ook de passage aan te wijzen waar hij het antwoord uit heeft gehaald. De proefleider maakte een opname van de test en scoorde op zijn codeerschema welke antwoordelementen de proefpersoon heeft gegeven en hoe lang de respondent heeft gezocht naar het antwoord. Achteraf heeft de eerste auteur de opnamen beluisterd om de tijdscore en antwoorden te controleren.

## 5 Resultaten

Randomisatietesten hebben uitgewezen dat er geen systematische verschillen zijn in leeftijd, opleiding en woordenschat tussen de vier onderzoeksgroepen. Het verschil in aantal deelnemers bij DV 1 ten opzichte van de drie andere groepen heeft niet geleid tot problemen met de homogeniteit van de variantie (Levene's test .06). De volgende lezerskenmerken hangen met elkaar samen: een grotere woordenschat correleert met een hogere opleiding ( $r_s = .56; p < .001$ ) en een hogere score op de voorkennistest ( $r_s = .34; p < .01$ ). Een hogere opleiding gaat samen met meer voorkennis ( $R_s = .17; p < .05$ ). Proefpersonen die zelf schulden hebben of hebben gehad, hebben een kleinere woordenschat ( $t = 3.38; df = 35.92; p < .05$ ) en proefpersonen die bekend zijn met de dagvaarding scores iets beter op de voorkennistest ( $t = -2.11; df = 207; p < .05$ ).

### 5.1 Leessucces: effect van stijl en structuur

We bekijken eerst de proportie leessucces per conditie en per versie (tabel 11). Dan valt op dat zowel een revisie op stijl als op structuur het leessucces verhoogt.

Tabel 11 Leessucces: goedproportie per conditie en per versie

	Geen structuurmanipulatie	Wel structuurmanipulatie	Totaal goedproportie
Geen stijlmanipulatie	.45 (SD .19)	.62 (SD .17)	.51 (SD .21)
Wel stijlmanipulatie	.56 (SD .17)	.59 (SD .16)	.58 (SD .16)
Totaal goedproportie	.48 (SD .19)	.61 (SD .17)	

Een variantieanalyse van leessucces per conditie laat zien dat er sprake is van een hoofdeffect van een verbeterde structuur ( $F = 16,32^{**}; df = 1; \eta^2 = ,07$ ), en een interactie-effect van stijl op structuur ( $F = 7,77^*; df = 1; \eta^2 = ,04$ ). De celgemiddelden laten zien dat de structuurmanipulatie leidt tot meer leessucces, maar alleen bij de klassieke stijl. Overigens valt op dat de score op de gemanipuleerde versies niet boven de 62% komt. Omdat de interactie de hoofdeffecten overschaduwet, rapporteren we in de volgende paragraaf per versie, en niet op de variabelen stijl en structuur.

### 5.2 Leessucces: lezerskenmerken per versie

Woordenschat bepaalt in aanzienlijke mate het leessucces op de klassieke dagvaarding. In hoeverre blijft dit lezerskenmerk een voorspeller van

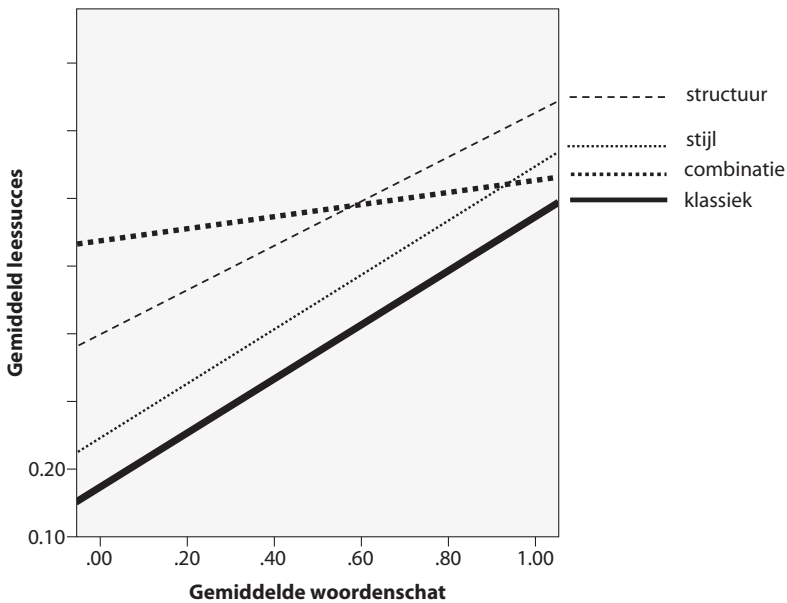
leessucces na een revisie op stijl of structuur? Eerst voeren we voor elke versie een stapsgewijze regressie uit met leessucces als afhankelijke variabele en hoge opleiding en woordenschat als voorspellers. De driewaardige variabele opleidingsniveau is voor deze regressieanalyse omgezet in twee dummyvariabelen: *opleiding hoog* en *opleiding midden* als contrast met *opleiding laag*. De effecten van deze twee variabelen representeren dus het verschil tussen door de scores van hoog- respectievelijk middenopgeleiden en die van de laagopgeleiden. Woordenschat is net als leessucces in proportie omgerekend: dus wie 100% van de woordenschattest goed heeft gemaakt, heeft een score van 1. In Tabel 12 is te zien dat het verschil in leessucces tussen iemand die 100% en iemand die 0% scoort op de woordenschattoets, 42% bedraagt. In de klassieke versie verklaren opleiding hoog en woordenschat voor 37% de variantie in leessucces. Na de revisies op structuur en stijl verdwijnt opleiding als voorspeller en de verklaarde variantie daalt tot resp. 21% en 25%. In de geheel gereviseerde versie is er geen significant verband meer tussen lezerskenmerken en leessucces.

Tabel 12 De effecten van geletterdheid op leessucces per versie

Tekstversie	Model	Voorspellers leessucces	B	SE	Beta	t
DV1	r= .61	Woordenschat	.29	.07	.40	3.89**
Klassiek	R <sup>2</sup> = .37 SE= .16	Dummy opleiding hoog	.12	.04	.29	2.76**
DV2	r= .45	Woordenschat	.31	.11	.47	2.83**
Structuur	R <sup>2</sup> = .21 SE= .16					
DV3	r= .50	Woordenschat	.42	.15	.43	2.85**
Stijl	R <sup>2</sup> = .25 SE= .15					
DV4	r= .30	Woordenschat	.08	.11	.12	.70
Combinatie	R <sup>2</sup> = .09 SE= .15					

\*p = <.05; \*\*p = <.001

We nemen het afnemend beroep dat de dagvaarding doet op de woordenschat nader onder de loep. In figuur 6 zijn de regressielijnen van gemiddelde woordenschat op gemiddeld leessucces per versie opgenomen. De lijn van de combinatieversie is niet alleen vlakker, maar ze begint ook hoger: lezers die het laagst scoren op woordenschat behalen een veel betere score dan bij de andere versies. Deze figuur laat zien dat de hoger geletterden geen voordeel meer hebben ten opzichte van anderen bij de combinatievaarding. Dit duidt op een Martinuseffect, hetgeen we verderop zullen toetsen.



*Figuur 6 Regressielijnen woordenschat-effect per versie*

De vraag is of het verschil in woordenschat-effect tussen tekstversies, significant is. We beantwoorden die vraag met een nieuwe regressieanalyse (tabel 13). De eerste voorspeller is daarbij documentversie. De originele versie is de referentiewaarde en voor elke revisie wordt een dummy-variabele gecreëerd. De tweede voorspeller is woordenschat. Daarnaast worden interactietermen gevormd uit het product van woordenschat en de drie versie-dummy's. Als in een bepaalde versie het effect van woordenschat op de prestatie significant afneemt, dan zou de interactieterm  $\text{woordenschat} \times \text{versie}$  voor die versie een verbetering van het model moeten opleveren.

Uit deze analyse kunnen we ten eerste opmaken dat voor de klassieke versie een toename van woordenschat van 0 naar 1 leidt tot een goedproportie van .39. Ten tweede zien we dat voor de twee enkelvoudige revisies op respectievelijk structuur en stijl het effect van woordenschat niet significant vermindert. Maar het meest interessant is de uitkomst dat de interactieterm voor de combinatieversie significant is: in die versie gaat er 28% van het woordenschat-effect af. Het woordenschat-effect verdwijnt dus goeddeels. Zo wordt het idee dat deze versie een Martinuseffect sorteert, statistisch ondersteund.

**Tabel 13 Regressiemodel met interacties tussen versie en geletterdheid**

Model	Voorspeller	B	SE	Beta	t
leessucces R = .55; R <sup>2</sup> = .28; SE = .16	Intercept	.19	.05		4.03**
	DV2: verbeterde structuur	.20	.08	.42	2.33*
	DV3: verbeterde stijl	.11	.12	.23	.92
	DV4: verbeterde structuur + stijl	.30	.09	.67	3.39**
	Woordenschat	.39	.06	.53	6.12**
	Interactie Woordenschat * revisie structuur	-.11	.11	-.18	-.97
	Interactie Woordenschat * revisie stijl	-.04	.16	-.06	-.24
	Interactie Woordenschat * revisie combinatie	-.28	.12	-.48	-2.33*

\*p = <,05; \*\*p = <,001

### 5.3 Taakcomplexiteit op vraagniveau

Om beter te kunnen zien welke effecten de revisies hebben op taakcomplexiteit, doen we per vraag een loglineaire analyse met de volgende factoren: stijlmanipulatie/geen stijlmanipulatie, structuurmanipulatie/geenstructuurmanipulatie en correct antwoord/fout antwoord. Die analyse kan verschillende uitkomsten hebben. Er kan geen manipulatie-effect optreden, er kan een stijl- of een structureffect optreden, beide effecten kunnen optreden of er kan sprake zijn van een interactie tussen stijl en structuur. In Tabel 14 melden we per uitkomst het aantal vragen waar dat effect optreedt. Die uitkomsten proberen we vervolgens te verklaren met een kwalitatieve analyse. Van elk van deze verklaringen geven we ook een voorbeeld.

Op vraagniveau zien we terug dat voornamelijk de revisie op structuur tot betere antwoorden leidt. Bij de zeer belangrijke vraag naar wat de eiser van de rechter vraagt (vraag 10), zien we niet alleen een sterk hoofdeffect van structuur, maar ook een effect van stijl. Waar na lezing van de klassieke dagvaarding maar 31% van de respondenten de ontruiming zag aankomen, stijgt dat percentage naar 83% in de combinatie-dagvaarding. Dit resultaat is echter een uitzondering: de dagvaarding als geheel gaat er na revisies maar mondjesmaat op vooruit. Op de helft van de vragen leveren revisies weinig op door een combinatie van redenen: een plafondeffect doordat de revisie niet mogelijk blijkt of doordat de revisie de respondenten voor nieuwe problemen stelt. Wat we ook zien is dat bij 14 van de 22 vragen nog steeds geen scores boven de 70% worden behaald. Dat kan worden veroorzaakt door een confirmation bias: respondenten gaan op zoek naar een antwoord dat zij zelf verwachten, maar dat niet in de tekst staat. Daardoor stoppen ze met zoeken of vinden ze het juiste antwoord niet. Neem vraag *n*. *Dennis is het niet eens met de rechtszaak. Wat moet hij nu doen?* Sommige respondenten gaven antwoorden zoals 'een advocaat in de arm nemen', of 'goede argumenten geven.' De dagvaarding sluit in die gevallen niet aan bij

Tabel 14 Overzicht effect van revisies op prestaties

Resultaat (taakcomplexiteit)	Aantal vragen waar dit effect optreedt Totaal = 22	Verklaring resultaat	Voorbeeld met toelichting	Voorbeeld met toelichting
Geen effect van manipulaties: Hoge score blijft hoog	4	Plafondeffect	<b>1. Voor wie is deze dagvaarding bedoeld?</b> Er wordt om een concreet antwoord gevraagd en er zijn geen koppelingsproblemen voorzien.	<b>1. Voor wie is deze dagvaarding bedoeld?</b> Er wordt om een concreet antwoord gevraagd en er zijn geen koppelingsproblemen voorzien.
Geen effect van manipulaties: Lage score blijft laag	2	Tekstdelen niet gemanipuleerd	<b>8. Welke maanden heeft Dennis zijn huur niet betaald?</b> De bijlage met betaal informatie van de woningstichting is ongewijzigd gebleven omdat die niet gemaakt wordt door de gerechtsdeurwaarder.	<b>8. Welke maanden heeft Dennis zijn huur niet betaald?</b> De bijlage met betaal informatie van de woningstichting is ongewijzigd gebleven omdat die niet gemaakt wordt door de gerechtsdeurwaarder.
Structuureffect: visueel (2d)	1	Koppeling mogelijk door grotere letter	<b>2. Wie heeft de deurwaarder aan de deur getroffen?</b> Dit tekstdeel stond in de klassieke versie in een .9-letter en die is in de structuurrevisie vergroot tot broodtekstformaat . 11.	<b>2. Wie heeft de deurwaarder aan de deur getroffen?</b> Dit tekstdeel stond in de klassieke versie in een .9-letter en die is in de structuurrevisie vergroot tot broodtekstformaat . 11.
Structuureffect: tekstueel	7	Koppeling mogelijk door kopteksten, minder inferentiestappen nodig van vraag naar antwoord	<b>10. Kunt u in steekwoorden aangeven wat de woningstichting van de rechter vraagt?</b>	<b>10. Kunt u in steekwoorden aangeven wat de woningstichting van de rechter vraagt?</b>

Resultaat (taakcomplexiteit)	Aantal vragen waar dit effect optreedt Totaal = 22	Verklaring resultaat	Voorbeeld met toelichting	Voorbeeld met toelichting
(2b)			Wat de woningstichting eist (ontbinding, ontruiming en betaling) staat niet meer versholen in grote alinea's, maar is nu onder drie kopjes uitgewerkt.	Wat de woningstichting eist (ontbinding, ontruiming en betaling) staat niet meer versholen in grote alinea's, maar is nu onder drie kopjes uitgewerkt.
Stijleffect	4	Minder inferentie vraag en antwoord door lexicale en syntactische revisie	<b>9. Heeft Dennis volgens dit document een goede reden om zijn huur niet te hebben betaald?</b>	<b>9. Heeft Dennis volgens dit document een goede reden om zijn huur niet te hebben betaald?</b>
(2a)			Het antwoord op de vraag naar de reden waarom Dennis niet betaald heeft, was in de klassieke versie: <i>juridisch relevant verweer</i> , en dat werd <i>juridisch geldige redenen en geldige bezwaren</i> .	Het antwoord op de vraag naar de reden waarom Dennis niet betaald heeft, was in de klassieke versie: <i>juridisch relevant verweer</i> , en dat werd <i>juridisch geldige redenen en geldige bezwaren</i> .
Combinatie:	4	Manipulatie werkt nieuw koppelingsprobleem in de hand: sterke afleider	<b>12. Wat is de laatste dag dat Dennis bezwaar kan maken?</b>	<b>12. Wat is de laatste dag dat Dennis bezwaar kan maken?</b>
lagere score dan bij structuur- of stijlmanipulatie			In de combinatieversie staat dat de datum van de boodschap verliest de concurrentie met de datum van de dag ervoor: <i>Uw brief moet de griffie uiterlijk 27 november 2013 ontvangen. U kunt uw brief ook tijdens de zitting overhandigen aan de rechter.</i>	In de combinatieversie staat dat de datum van de boodschap verliest de concurrentie met de datum van de dag ervoor: <i>Uw brief moet de griffie uiterlijk 27 november 2013 ontvangen. U kunt uw brief ook tijdens de zitting overhandigen aan de rechter.</i>



de kennis en de verwachting van de lezer. Dat lezers maar beperkt weet hebben van juridische (incasso)procedures, blijkt ook uit de lage scores op de voorkennistest.

## 6 Conclusie en discussie

Tekstbegrip is het resultaat van een proces waarbij kenmerken van de lezer, de tekst en de taak op elkaar inwerken. In deze studie hebben we onderzocht in hoeverre optimalisatie van de taakgerichtheid van de dagvaarding invloed heeft op verbetering van tekstbegrip. Daarnaast vroegen we ons af of de gereviseerde versies een groter beroep doen op leesvaardigheid of juist een kleiner beroep, oftewel treedt er een Mattheüs- of Martinuseffect op?

Het eerste wat opvalt is dat de dagvaarding, na optimalisatie, nog steeds magere rapportcijfers haalt. De klassieke dagvaarding haalt een gemiddeld leessucces van 45%, de versie met geoptimaliseerde structuur verhoogt dat naar 62% en de op stijl verbeterde versie verhoogt leessucces naar 56%. Er is een zodanige interactie dat de combinatie van manipulaties niet beter scoort dan een enkele manipulatie, want bij de combinatiedagvaarding is het leessucces 59%. Een nadere beschouwing op vraagniveau leert ons dat de begrijpelijkheid vooral gebaat is bij de tekstuele ingreep om kopjes toe te voegen en de tekstgrootte gelijk te trekken. Op de meest urgente vraag, die naar wat de gedaagde boven het hoofd hangt, is er overigens wel een versterkend effect van stijl op structuur: bij de klassieke dagvaarding heeft maar 31% van de lezers begrepen dat de woning van gedaagde ontruimd zou worden, een betere structuur verhoogde dat naar 70% en bij de combinatiedagvaarding gaf 83% van de deelnemers het juiste antwoord.

Vanwege de interactie tussen de factoren stijl en structuur hebben we voor de vier tekstversies apart bekeken welke effecten van geletterdheid er zijn op leessucces. De verwachting dat vooral deelnemers met een lagere woordenschat van de stijlmanipulatie zouden profiteren, is niet bevestigd. In zowel de stijlrevisie als de structuurrevisie blijft er een flink effect van geletterdheid op begrijpelijkheid, maar dat verdwijnt bij de combinatie van beide ingrepen. Het wenselijke, maar zeker niet vanzelfsprekende verschijnsel dat lager geletterden als gevolg van optimalisatie van de tekst beter in staat zijn om die te begrijpen, is eerder in dit tijdschrift door Lentz, Nell & Pander Maat (2017) geïntroduceerd als het Martinuseffect.

Deze studie laat ons met een paar vragen zitten: we kunnen niet verklaren waarom de afzonderlijke interventies zo weinig effect hebben op

begrijpelijkheid of waarom minder leesvaardige lezers pas profiteren na de combinatie van interventies. Misschien biedt inzicht in verschillende leesstrategieën waar respectievelijk vaardige en minder vaardige lezers zich van bedienen (Allen, Jacovina & McNamara, 2016) perspectief op antwoorden. Verder ontbreekt het ons ook nog aan inzicht in niet-cognitieve eigenschappen die zowel met tekstbegrip als met schulden te maken hebben, zoals de mogelijke negatieve gevolgen van stress op de motivatie en vaardigheid om een complexe taak uit te voeren (Shah, Mullainathan & Shafir, 2012; Ross, Cleland & MacCleod, 2006).

In deze studie hebben we geen correlatie gevonden tussen leessucces en domeinkennis. Met deze studie bevestigen we de resultaten van Nell (2017): domeinspecifieke voorkennis leidt niet tot meer tekstbegrip. We stellen voorzichtig dat investeringen in kennis niet zullen leiden tot beter begrip van documenten die nodig zijn om belangrijke financiële keuzes te maken (zie ook Prast, Teppa & Smits, 2012). Ook Willis (2008) concludeert in haar overzichtsstudie dat financiële educatie niet tot betere financiële keuzes leidt en inzichten uit de gedragseconomie maken het aannemelijk dat gezond (financieel) gedrag inderdaad niet zozeer met kennis te maken heeft, maar vooral het gevolg is van niet-cognitieve eigenschappen (Madern, 2015). De relatie tussen voorkennis en tekstbegrip, en passend gedrag in het verlengde daarvan, is op z'n zachtst gezegd niet eenduidig. Daarbij waarschuwt de WRR in het rapport *Weten is nog geen doen* (2017) dat in een maatschappij waarin burgers op basis van informatie tot betere keuzes moeten komen, een aanzienlijke groep mensen minder kansen heeft om zelfredzaam te zijn.

Voor de juridische praktijk is deze studie relevant omdat de Rechtspraak in het kader van het programma KEI werkt aan een opvolger van de dagvaarding: het oproepingsbericht.<sup>4</sup> Dit document onderscheidt zich van de klassieke dagvaarding door een grondige herziening van stijl, structuur en inhoud van het procesmatige deel van de tekst, zodat die beter op de juridisch ongeschoolde lezer afgestemd is (Kamerstukken II 2014/15 34059, nr. 3). Deze studie biedt een wetenschappelijke basis voor interventies die al bij de Rechtspraak, sommige gerechtsdeurwaarderskantoren en de opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder plaatsvinden om doelgroepgericht te communiceren en waar professionals in het gehele juridische domein hun voordeel mee kunnen doen. Een begrijpelijker dagvaarding zal de grote schuldenproblematiek in Nederland niet veranderen, maar met een stevige optimalisatie van structuur en stijl is de dagvaarding er niet langer de schuld van dat schuldenaren niet snappen wat hun te doen staat als ze er een ontvangen.

## Noten

1. De dagvaarding wordt bijvoorbeeld vervangen door het oproepingbericht dat dezelfde functie heeft, maar met een format wordt voorgeschreven.
2. Deze dagvaarding is speciaal voor onderzoeksdoeleinden opgemaakt door T. van der Woude van Incassade; een van de rechtsvoorgangers van Syncasso.
3. Overigens is de wetgever zelf ook niet altijd consistent in zijn woordgebruik. De begrippen *eis* en *vordering* gebruikt de wetgever door elkaar en hoe een exploit zich verhoudt tot een akte wordt door de wetgever verschillend behandeld.
4. In mei 2018 is het project KEI deels stopgezet. Het is op dit moment onduidelijk hoe de rechtspraak zal digitaliseren.

## Literatuur

- Allen, L.K., Jacovina, M.E., & McNamara, D.S. (2016). Cohesive features of deep text comprehension processes. In *Proceedings of the 38th Annual Meeting of the Cognitive Science Society in Philadelphia, PA*, 2681-2686.
- Arya, D.J., Hiebert, E.H., & Pearson, P.D. (2011). The effects of syntactic and lexical complexity on the comprehension of elementary science texts. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 4(1), 107.
- Atkinson, A., & Messy, F.A. (2012). *Measuring financial literacy*. OECD working paper. DOI: 101787/207
- Ben-Shahar, O. & Schneider, C.E. (2011). The failure of mandated disclosure. *University of Pennsylvania Law Review*, 647-749. DOI: 10.2139/ssrn.1567284
- Buckingham, J., Beaman, R., & Wheldall, K. (2014). Why poor children are more likely to become poor readers: The early years. *Educational Review*, 66(4), 428-446. DOI: 10.1080/00131911.2013.795129
- Calcano, R., & Monticone, C. (2015). Financial literacy and the demand for financial advice. *Journal of Banking & Finance*, 50, 363-380.
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. 's Hertogenbosch: echo, Amsterdam: Stichting Lezen en Schrijven.
- Deleeck, H., & Huybrechts, J.B. Cantillon (1983). *Het Mattheüseffect. De ongelijke verdeling van de sociale overheidsuitgaven in België*. Antwerpen/Deurne: Kluwer.
- Dijk, J.A.G.M. van (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Den Haag/Amsterdam: SQM en Infodrome.
- Eason, S.H., Goldberg, L.F., Young, K.M., Geist, M.C., & Cutting, L.E. (2012). Reader-text interactions: How differential text and question types influence cognitive skills needed for reading comprehension. *Journal of educational psychology*, 104(3), 515. DOI: 10.1037/a0027182
- Eurostat (30 juni 2016). Population by educational attainment level, sex and age (%). Geraadpleegd op 10 februari 2017. <https://www.onderwijsincijfers.nl/kengetallen/sectoroverstijgend/nederlands-onderwijsstelsel/hogst-behaalde-onderwijsniveau>.
- Hall, S.S., Kowalski, R., Paterson, K.B., Basran, J., Filik, R., & Maltby, J. (2015). Local text cohesion, reading ability and individual science aspirations: Key factors influencing comprehension in science classes. *British Educational Research Journal*, 41(1), 122-142. DOI: 10.1002/berj.3134
- Hoeken, H., van der Geest, T., van der Goot, M., Hornikx, J., Jongenelen, M., & Kruike-meier, S. (2011). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context – Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Lereren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 266-286.

- Hung, A., Parker, A.M., & Yoong, J. (2009). *Defining and measuring financial literacy*. Rand working paper.
- Huston, S.J. (2010). Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316. DOI: 10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kirsch, I.S., Jungeblut, A., & Mosenthal, P.B. (1998). The measurement of adult literacy. *Adult literacy in OECD countries: Technical report on the first international adult literacy survey*. Washington, DC: US Department of Education, National Center for Education Statistics.
- Kirsch, I.S. (2001). The international adult literacy survey (IALS): Understanding what was measured. *ETS Research Report Series*, 2001(2), i-61.
- Kirsch, I.S. (2005). Prose literacy, document literacy and quantitative literacy: understanding what was measured in IALS and ALL. *International Adult Literacy Survey. Measuring Adult Literacy and Life Skills: New Frameworks for Assessment*, 88-136.
- Landi, N. (2010). An examination of the relationship between reading comprehension, higher-level and lower-level reading sub-skills in adults. *Reading and Writing*, 23(6), 701-717. DOI: 10.1007/s11145-009-9180-z
- Leeuw, L. de, Segers, E., & Verhoeven, L. (2016). The Effect of Student-Related and Text-Related Characteristics on Student's Reading Behaviour and Text Comprehension: An Eye Movement Study. *Scientific Studies of Reading*, 20(3), 248-263. DOI: 10.1080/10888438.2016.1146285
- Lentz, L.R. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet*. Oratie uitgesproken bij het aanvaarden van de leeropdracht Tekstontwerp en Communicatie op 9 september 2011.
- Lentz, L.R., Nell, L., Pander Maat, H.P. (2017). Begrijpelijkheid van pensioencommunicatie: effecten van wetgeving, geleterdheid en revisies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39(3), 191-208. DOI: 105,5117/TVT2017.2.Lent
- McNamara, D.S., & Kintsch, W. (1996). Learning from texts: Effects of prior knowledge and text coherence. *Discourse processes*, 22(3), 247-288. DOI: 10.1080/01638539609544975
- Madern, T.E. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Institute of Tax Law and Economics, Faculty of Law, Leiden University. Isbn 978-90-8904-078-7.
- Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.
- Mechanic, D. (2002). Disadvantage, inequality, and social policy. *Health Affairs*, 21(2), 48-59. DOI: 10.1377/hlthaff.21.2.48
- Merton, R.K. (1968). The Matthew effect in science. *Science*, 159(3810), 56-63.
- Nell, M.L. (2017). *Multichannel pension communication: An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands* (Doctoral dissertation, Utrecht University). Isbn 978-94-6103-060-3.
- O'Reilly, T., & McNamara, D.S. (2007). Reversing the reverse cohesion effect: Good texts can be better for strategic, high-knowledge readers. *Discourse processes*, 43(2), 121-152. DOI: 10.1080/01638530709336895
- Ozuru, Y., Dempsey, K., & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and instruction*, 19(3), 228-242. DOI: 10.1016/j.learninstruc.2008.04.003
- Ozuru, Y., Rowe, M., O'Reilly, T., & McNamara, D.S. (2008). Where's the difficulty in standardized reading tests: The passage or the question?. *Behavior Research Methods*, 40(4), 1001-1015. DOI: 10.3758/BRM.40.4.1001.
- Pander Maat, H.P., Lentz, L., & Raynor, D.K. (2015). How to Test Mandatory Text Templates: The European Patient Information Leaflet. *PloS one*, 10(10), DOI: 10.1371/journal.pone.0139250

- Pander Maat, H., & Dekker, N. (2016). Tekstgenres analyseren op lexicale complexiteit met TScan. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 38(3), 263-304. DOI: 10.5117/TVT2016.3.PAND
- Pearson, P.D., Valencia, S.W., & Wixson, K. (2014). Complicating the world of reading assessment: Toward better assessments for better teaching. *Theory into Practice*, 53(3), 236-246. DOI: 10.1080/00405841.2014.916958
- Perfetti, C.A., & Adlof, S.M. (2012). Reading comprehension: A conceptual framework from word meaning to text meaning. *Measuring up: Advances in how we assess reading ability*, 3-20.
- Pfost, M., Hattie, J., Dörfler, T., & Artelt, C. (2014). Individual differences in reading development: A review of 25 years of empirical research on Matthew effects in reading. *Review of Educational Research*, 84(2), 203-244. DOI: 10.3102/0034654313509492
- Prast, H., Teppa, F., & Smits, A. (2012). Is information overrated? Evidence from the pension domain. *DNNB working paper 300/Netspar discussion paper 12/2012-50*.
- Remund, D.L. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276-295. DOI: 0.1111/j.1745-6606.2010.01169.x
- Rigney, D. (2010). *The Matthew Effect: How Advantage Begets Further Advantage*. New York: Columbia University Press.
- Ross, S., Cleland, J., & Macleod, M.J. (2006). Stress, debt and undergraduate medical student performance. *Medical education*, 40(6), 584-589. DOI: 10.1111/j.1365-2929.2006.02448.x
- Rouet, J.F., Vidal-Abarca, E., Erbou, A.B., & Millogo, V. (2001). Effects of information search tasks on the comprehension of instructional text. *Discourse Processes*, 31(2), 163-186.
- Shah, A.K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some consequences of having too little. *Science*, 338(6107), 682-685. DOI: 10.1126/science.1222426
- Sikkema, T.E., Lentz, L.R., Pander Maat, H.P. & Jungmann, N. (2017). De schuld van incassodocumenten. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39(3), 273-295. DOI: 10.5117/TVT2017.3.SIKK
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., & Brand, H. (2012). Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC public health*, 12(1), 80. DOI: 10.1186/1471-2458-12-80
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and readability: How knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders*, 23(3), 241-247. DOI: 0.1097/00011363-200307000-00009
- Sweet, A.P., & Snow, C.E. (2003). *Rethinking Reading Comprehension. Solving Problems in the Teaching of Literacy*. New York: Guilford Publications.
- Westhof, F., de Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia i.o.v. het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid.
- Willis, L.E. (2008). Against financial-literacy education. *Iowa Law Review* 94(1), 197-286.
- WRR/Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*. Den Haag: WRR.
- Zwaan, R.A. (1999). Situation models: The mental leap into imagined worlds. *Current directions in psychological science*, 8(1), 15-18. DOI: 10.1111/1467-8721.00004
- Zwaan, R.A. & Rapp, D.N. (2006). Discourse comprehension. In M.J. Traxler, M.A. Gernsbacher (Eds.), *Handbook of psycholinguistics*, 2nd ed. Amsterdam: Elsevier Academic Press, 725-764.

### Wet- en regelgeving

- Aanhangsel Handelingen II 2015/16, 3278. (Kamervragen van Van Nispen).
- Kamerstukken II 2014/15 34059, nr. 3. Memorie van Toelichting Wijziging van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de Algemene wet bestuursrecht in verband met vereenvoudiging en digitalisering van het procesrecht (KEI).

Staatsblad, 2017, 10. Wet van 8 maart 2017 tot wijziging van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, de Invorderingswet 1990 en enkele andere wetten in verband met een vereenvoudiging van de beslagvrije voet (Wet vereenvoudiging beslagvrije voet).

## Over de auteurs

**Tialda Sikkema** werkt aan promotieonderzoek naar de begrijpelijkheid van incassodocumenten. Daarnaast is zij verbonden aan de juridische (deeltijd)opleidingen van de Hogeschool Utrecht waar ook de opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder deel van uitmaakt.

**Henk Pander Maat** is senior docent-onderzoeker bij de afdeling Taal en Communicatie van de Universiteit Utrecht en het onderzoekscentrum UiL-OTS. Hij houdt zich bezig met de kwaliteit van teksten waarmee experts leken proberen te bereiken.

**Leo Lentz** is emeritus hoogleraar Tekstontwerp en Communicatie aan de Universiteit Utrecht. Hij doet onderzoek naar de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van teksten.