

Hoe maak ik mijn tekst begrijpelijk?

Een empirische studie naar de invloed van coherentiesignalen
op de begrijpelijkheid van externe schriftelijke communicatie
in het primair onderwijs

Afstudeerscriptie

Ter verkrijging van de bachelor leerkracht primair onderwijs
aan de Christelijke Hogeschool Ede

door

Jan Willem Mak

Geboren op 14 januari 1996
te Vlaardingen

Hoe maak ik mijn tekst begrijpelijk?

Een empirische studie naar de invloed van coherentiesignalen
op de begrijpelijkheid van externe schriftelijke communicatie
in het primair onderwijs

Jan Willem Mak
Studentnummer: 141534
Christelijke Hogeschool Ede
Afstudeeronderzoek Leraar Basisonderwijs (Pabo)
Juni 2018
Afstudeerbegeleider: drs. Susan van der Ree
19.558 woorden

Begeleider:

Drs. S. van der Ree

Voorwoord

Met blijdschap presenteer ik u het resultaat van mijn onderzoek naar begrijpelijke communicatie ten behoeve van mijn afstudeerscriptie aan de Christelijke Hogeschool Ede. Tijdens dit onderzoek heb ik mijn liefde voor de Nederlandse taal tot uiting kunnen laten komen. Het eind brengt daardoor toch wat pijn teweeg.

Het schrijven van dit onderzoek was uiteraard nooit gelukt zonder de hulp van een aantal mensen. Ik wil daarom expliciet mijn dank uitspreken aan een aantal mensen wier hulp cruciaal is gebleken. Onder deze mensen schaar ik de ouders die mijn enquête hebben ingevuld en mijn collega's van De Burcht. Niet alleen de onderzoeksresultaten waren afhankelijk van hun inmenging, maar ook mijn enthousiasme werd meermaals door hen vergroot.

Verder wil ik Paul Bouw bedanken voor alle ondersteuning en informatie die ik heb gekregen. Hij was nauw betrokken bij de totstandkoming, dacht altijd mee over mogelijke verbeteringen en hij heeft mij geholpen om de ideeën om te zetten in een realistisch werk. Bovendien wil ik mijn studiegroep bedanken. Mijn studiegenoten hebben mij met hun scherpste en hun kritische blik vooruitgeholpen in het proces.

In het bijzonder wil ik Susan bedanken. Door haar kritische noten en opmerkingen ben ik in staat gebleken dit onderzoek af te sluiten. Ik heb het erg plezierig gevonden samen te werken en ik zie uit naar een eventueel vervolg.

Last, but definitely not least, wil ik mijn vader bedanken voor zijn etymologische inbreng. Zijn hartstocht voor taalkundige correctie bleek mijn grootste motivator en inspiratiebron te zijn.

Ik hoop dat u benieuwd bent naar dit onderzoek en ik wens u veel plezier bij het lezen ervan.

Ik heb gezegd!

Samenvatting

Tijdens het communiceren zijn er meerdere factoren die het proces moeilijk maken. Dit geldt voor gesproken communicatie, maar het geldt vooral voor schriftelijke communicatie. De toon die men aanslaat, de daadwerkelijke semantische begrippen en de structuur van een tekst hebben invloed op tekstbegrip. Hoe kan het proces naar tekstbegrip vloeiender verlopen? En hoe wordt dit dan toegepast?

Hoofdstuk 2 tot en met 5 geven een theoretische studie weer naar communicatie en het gebruik van linguïstiek hierin. Hieruit blijkt dat samenhang en voorkennis van de lezer van groot belang zijn voor tekstbegrip. Voorkennis is nodig om de vooronderstellingen en verzwegen relaties tussen tekstonderdelen te begrijpen. Samenhang zorgt voor een heldere structuur, waardoor de cognitieve verwerking van een tekst soepel verloopt.

Dezelfde theoretische studie betoogt dat coherentiesignalen van cruciaal belang zijn bij het creëren van samenhang. Coherentiesignalen, zoals *dit*, *daarom*, *deze*, vormen dan ook de overgang naar het empirische deel. Dit deel vindt u in hoofdstuk 7.

Het empirische deel bestaat uit een verband tussen de aanwezigheid van (expliciete) coherentiesignalen en de meningen van ouders. De context is immers een school, waarbij de communicatie tussen de school en de ouders erg belangrijk is. De meningen van deze ouders werden gevraagd bij verschillende teksten. Enkele teksten waren voorzien van coherentiesignalen en andere teksten niet. De resultaten toonden dat ouders voorkeur hadden voor teksten met dergelijke signalen.

Dit werd bevestigd door het onderzoek per bouw. Een school is altijd onderverdeeld in drie bouwen, namelijk de onder-, midden- en bovenbouw. Dit onderzoek voegt daar het management aan toe. De communicatie vanuit elke afzonderlijke bouw werd gecontroleerd op de aanwezigheid van coherentiesignalen. Deze gegevens werden vervolgens in verband gebracht met het cijfer dat de ouders aan de communicatie van die bouw hadden gegeven. De resultaten van dit gedeelte lieten zien dat er hogere cijfers werden gegeven bij een tekst met meer coherentiesignalen.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat samenhang door coherentiesignalen invloed heeft op tekstbegrip. In dat geval zou het voor leerkrachten en managers raadzaam zijn om, in langere teksten, deze signalen te gebruiken.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Samenvatting.....	5
Inhoudsopgave.....	6
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	9
1.1 Probleemstelling.....	9
1.1.1 Aanleiding en context.....	9
1.1.2 Christelijke identiteit en visie	9
1.1.3 Onderzoeksdoel.....	9
1.1.4 Vraagstelling.....	9
1.1.5 Afbakening.....	10
1.1.6 Hypothese.....	10
1.2 Uitwerking kernbegrippen	10
Hoofdstuk 2 Communicatie.....	12
2.1 Inleiding.....	12
2.2 Externe communicatie	12
2.3 Verbale en non-verbale communicatie.....	12
2.4 Communicatievormen.....	13
2.5 Digitale communicatie.....	13
2.6 Conclusie.....	13
Hoofdstuk 3 Communicatie in context.....	15
3.1 Inleiding.....	15
3.2 Communicatiemodel.....	15
3.3 Communicatiewetenschap	15
3.3.1 Aspecten van een boodschap	15
3.3.2 Appellerende aspect	16
3.3.3 Vernieuwd model.....	17
3.3.4 Uitgebreid communicatiemodel.....	18
3.4 Conclusie.....	19
Hoofdstuk 4 Begrijpelijkheid.....	20
4.1 Inleiding.....	20
4.2 Taalwetenschap	20
4.2.1 Semantiek en pragmatiek.....	20
4.2.2 Vooronderstellingen.....	21
4.2.3 Conversationele implicatuur.....	21
4.2.4 Conventionele implicatuur.....	22

4.3 Discourse analysis.....	22
4.3.1 Definitie	22
4.3.2 Context	23
4.4 Taalniveaus.....	23
4.5 Conclusie.....	24
Hoofdstuk 5 Samenhang.....	25
5.1 Inleiding.....	25
5.2 Tekstrelaties.....	25
5.2.1 Coherentie-relaties.....	25
5.2.2 Connectieven	26
5.2.3 Tekstrepresentatie	26
5.3 Conclusie.....	27
Hoofdstuk 6 Methode van onderzoek	28
6.1 Inleiding.....	28
6.2 Verantwoording verzamelde gegevens	28
6.2.1 Delen van het onderzoek	28
6.2.2 Procedure.....	28
6.2.3 Participanten teksten	28
6.2.4 Respondenten enquête.....	29
6.2.5 Betrouwbaarheid.....	29
6.2.6 Validiteit	29
6.3 Ethische verantwoording.....	29
6.4 Gegevens onderzoeksinstelling	30
6.4.1 Geografische gegevens.....	30
6.4.2 Demografische gegevens	30
6.5 Belangrijkste begrippen + koppeling theorie.....	30
Hoofdstuk 7 Onderzoeksresultaten	31
7.1 Externe communicatie De Burcht.....	31
7.1.1 Beleidsplan	31
7.1.2 Mening ouders over managementcommunicatie.....	32
7.1.3 Mening ouders over communicatie per bouw.....	33
7.1.4 Opleidingsniveau ouders	34
7.2 Tekstvoorkeuren	34
7.2.1 Teksten	34
7.2.2 Voorkeuren	35
7.3 Teksten door leerkrachten	35

7.4 Implicatuur	36
7.4.1 Teksten leerkrachten	36
7.4.2 Resultaten	37
Hoofdstuk 8 Conclusie	38
8.1 Inleiding	38
8.2 Conclusies	38
8.2.1 Deelvraag 1	38
8.2.2 Deelvraag 2	38
8.2.3 Deelvragen 3 en 4	38
8.2.4 Hoofdvraag	39
8.3 Discussie	40
8.3.1 Gebreken onderzoek	40
8.3.2 Suggesties vervolgonderzoek	40
8.4 Aanbevelingen	41
Literatuurlijst	43
Bijlagen	45
Bijlage 1: Interviewvragen directeur	45
Bijlage 2: Interview directeur	46
Bijlage 3: Teksten leerkrachten	48
Bijlage 4: Meetinstrument voor tekstanalyse	53
Bijlage 5: ABC met afspraken rondom communicatie	54
Bijlage 7: Koppeling theorie en onderzoek	57

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Probleemstelling

1.1.1 Aanleiding en context

Een mens is afhankelijk van contact. Dit contact kan op vele manieren naar voren komen, variërend van lichamelijk tot oogcontact. Willemse (2015) betoogt eenzelfde standpunt door te stellen dat mensen altijd aan het communiceren zijn, bewust ofwel onbewust. Organisaties zijn ook afhankelijk van contact. In de terminologie van een bedrijf wordt dit vaak bestempeld als communicatie. Zonder communicatie is een organisatie een gebouw met losstaande individuen. Om tot een binding van deze individuen te komen is het essentieel dat deze individuen correct met elkaar communiceren. Maar bij communicatie houdt het proces niet op. Communicatie is namelijk een ruim begrip dat ruimte laat voor vele interpretaties en manieren van uitvoering. Eenduidigheid is daarom van groot belang. Dit kon geconcludeerd worden naar aanleiding van een eerder uitgevoerd onderzoek in jaar drie. Het onderzoek is door mij uitgevoerd tijdens de minor Jong Management. Dit onderzoek was gericht op de interne communicatie bij een verandertraject. Hierbij stond de communicatie omtrent een visie-implementatie centraal.

Communicatie als onderdeel van het onderzoek is de aanleiding geweest voor dit afstudeeronderzoek. Het onderzoek wordt gebouwd op het deelaspect taal, namelijk de invloed van taalformulering op de begrijpelijkheid van taal binnen externe communicatie.

1.1.2 Christelijke identiteit en visie

Een treffende tekst die veel raakvlakken heeft met zowel taal als communicatie, is een tekst uit het Bijbelboek Spreuken. In hoofdstuk 18: 21 (NBV) staat: *‘Woorden hebben macht over leven en dood, wie zijn tong koestert, plukt daarvan de vruchten.’* Deze tekst kan worden uitgelegd met een focus op spreken. Volgens mij reikt het dieper dan dat. Het gaat om taal als begrip. Deze tekst insinueert dat we op een bedachtzame manier met onze taal om moeten gaan. Dat kan simpelweg door iemand niet uit te schelden, maar het kan ook worden toegespitst op het aanpassen van het eigen taalniveau naar dat van een ander of op het begrijpelijk maken van een tekst.

Hierboven wordt duidelijk wat we juist niet met taal moeten doen, namelijk niet iemand uitschelden of kwaadspreken in het algemeen. Het loont ook om te kijken naar wat er wel met taal kan. Een voorbeeld wordt gegeven in het Bijbelboek Psalmen. In hoofdstuk 71: 8 (NBV) staat: *‘Heel de dag is mijn mond vervuld van uw lof en uw luister.’* In mijn optiek getuigt het van wijsheid als we voorzichtig zijn met woorden en deze woorden inzetten om God te loven en te prijzen.

1.1.3 Onderzoeksdoel

De relatie tussen kwalitatieve communicatie en de begrijpelijkheid van de teksten blootleggen, is het primaire doel. Het secundaire doel is een advies schrijven over de begrijpelijkheid van teksten en welke handelingen hierin ondernomen kunnen worden om de communicatie vanuit de basisschool richting externen te optimaliseren.

1.1.4 Vraagstelling

Na hierboven de aanleiding van het onderzoek te hebben beschreven, kan er worden overgegaan op het formuleren van de hoofdvraag. De hoofdvraag voor dit onderzoek is als volgt:

Hoe wordt taalformulering ingezet binnen de externe, digitale communicatiestroom van een schoolorganisatie en welke invloed heeft dit op de begrijpelijkheid van deze communicatiestroom?

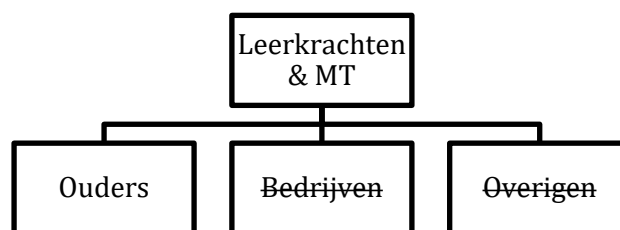
Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Wat is (externe) communicatie en hoe ziet deze communicatie er binnen een school uit?

2. Wat wordt er in de communicatie- en taalwetenschap onder pragmatiek en taalformulering verstaan en welk effect heeft dit op de begrijpelijkheid van de taal?
3. Wat is samenhang en hoe wordt samenhang gecreëerd binnen een tekst?
4. Welke invloed heeft dit op de begrijpelijkheid van teksten?

1.1.5 Afbakening

De communicatie in dit onderzoek wordt vanuit twee disciplines bekeken, namelijk de communicatie- en taalwetenschap. Als het gaat om de vormen van communicatie is gekozen voor de digitaal schriftelijke communicatie. De redenen hiervoor zijn de opkomst van het digitale tijdperk en de frequentie van het gebruik, alsmede de actualiteit. Met actualiteit wordt de opkomst van de 21st century skills bedoeld. Het onderzoek richt zich tot de communicatiestroom vanuit de Burcht te Veenendaal, een basisschool onder de hoede van het overkoepelende CPOV. Dit onderzoek richt zich op de uitgaande stroom van berichten naar de ouders en de begrijpelijkheid van deze communicatiestroom.



Figuur 1: weergave accent communicatieproces

Bovenstaand figuur geeft de communicatiestromen in het primair onderwijs weer. Dit onderzoek richt zich daarbij alleen op de communicatie naar ouders.

1.1.6 Hypothese

Voor de verwachte uitkomsten van dit onderzoek zijn de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 1: De begrijpelijkheid van een boodschap kan worden geoptimaliseerd door goed gebruik te maken van implicatuur in een tekst.

Hypothese 2: Een begrijpelijke tekst staat in verhouding tot het gebruik van coherentie-signalen, zoals connectieven.

1.2 Uitwerking kernbegrippen

(Externe) communicatie

Binnen dit onderzoek ligt de focus op externe communicatie. Hiermee wordt bedoeld de uitgaande stroom van berichten van een school als zender naar ouders en bedrijven als ontvangers.

Zender

Alle leerkrachten van een school in het primair onderwijs. In het kader van dit onderzoek gaat het om het team van De Burcht te Veenendaal.

Ontvanger

Ouders die een relatie hebben met de school en die in aanraking komen met de uitgaande stroom berichten, afkomstig van deze school.

Pragmatiek

Pragmatiek is een erg groot taalkundig begrip. Binnen dit onderzoek ligt de focus op een aantal deelaspecten, namelijk het gebruik van coherentie in een tekst, impliciete informatie in een zin en taalgebruik binnen een context.

Taalformulering

Binnen dit onderzoek ligt de focus op de taalformulering. Hieronder wordt verstaan het gebruik van de context, de mogelijkheid tot het creëren van samenhang als ook het taalniveau van de zender.

Onderzoeksinstelling

Binnen dit onderzoek is de onderzoeksinstelling De Burcht in Veenendaal. Dit is een school in het primair onderwijs. De school opereert onder de vleugels van scholenstichting CPOV.

Communicatiestromen

De externe, digitale informatiestroom van de onderzoeksinstelling als zender richting de beoogde doelgroep als ontvanger.

Coherentiesignalen/structuurmarkeringen

Binnen dit onderzoek wordt er geen onderscheid gemaakt tussen coherentiesignalen en structuurmarkeringen. Beide staan voor individuele woorden die een woordgroep vervangen en verwijzen naar een eerder stuk. Bijv.: hierdoor, dit, daarom.

Connectieven

Een onderdeel van coherentiesignalen. Bij een connectief vindt er een connectie plaats tussen een hoofdelement en extra informatie. Bijvoorbeeld: 'Morgen schijnt de zon **en** morgen gaan we picknicken.'

Context

De context speelt een belangrijke rol binnen dit onderzoek. Belangrijk hierbij is om te onthouden dat zowel communicatie als taal in een context voorkomen. Dit wil niet zeggen dat deze contexten hetzelfde zijn.

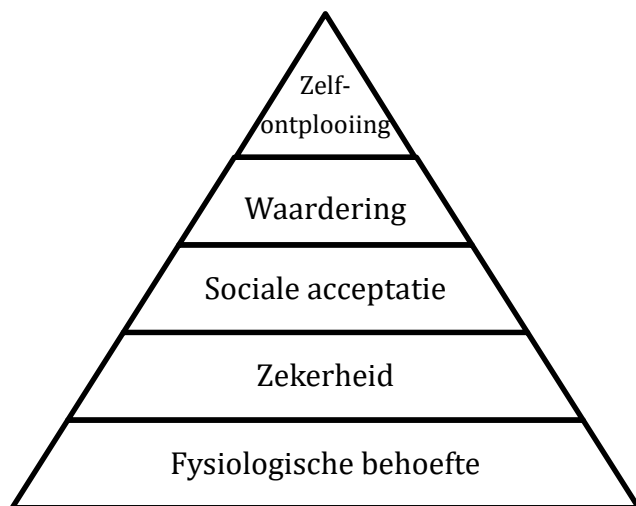
Hoofdstuk 2 Communicatie

2.1 Inleiding

Contact is voor een mens onmisbaar. Deze bewering kan worden uitgelegd aan de hand van de theorie van Maslow. Swaen (2013) geeft deze theorie in piramidevorm weer. Bij elk aspect van deze piramide (figuur 2) komt het sociale contact naar voren of is het nodig om de behoefte te bevredigen. Hieruit is af te leiden dat mensen afhankelijk zijn van sociaal contact. Het contact wordt gerealiseerd door communicatie. Maar wat is communicatie? *“Alle gedrag, verbaal en non-verbaal, in de aanwezigheid van anderen waarvan we ons bewust zijn.”* (Oomkes, F. & Garner, F., 2011, p. 9).

Een organisatie onderscheidt zich van een gebouw met losstaande individuen door middel van communicatie (1.1.1). Deze communicatie is echter intern van aard. Het gaat hierbij namelijk om *soepeler samenwerken, samenwerkingsgereedschappen* en *medewerkers betrekken* (Reijnders, 2010). De tegenhanger van interne communicatie is externe communicatie. Hierbij heeft hij het over *relatie, verbinding* en *reputatie*. Maar wat is het verschil?

De interne communicatie richt zich op de werknemers van het bedrijf. Onderling moeten zij duidelijk hebben wat hun visie is, wat ze willen bereiken en hoe ze dat gaan bereiken. De externe communicatie richt zich op de klanten of degene voor wie de dienst beschikbaar is, via sociale media e.d. Reputatiemanagement wordt vaak als kernbegrip gegeven (Michels, 2016). Maar welke vormen zijn te onderscheiden?



Figuur 2: de behoeftepiramide van Maslow (Swaen, 2013).

2.2 Externe communicatie

In hoofdstuk 2.1 wordt gezegd dat de externe communicatie zich richt tot degene voor wie het product of de dienst bedoeld is. Maar wat is de precieze definitie van externe communicatie? Externe communicatie is volgens Ensie (1992) communicatie van een organisatie met personen, groepen en organisaties buiten de eigen organisatie. Alle stromen van contact die de eigen organisatie niet als ontvanger stellen, worden tot de externe communicatie gerekend. In het geval van een school in het primair onderwijs worden ouders, de lokale overheid e.d. tot de ontvangers van externe communicatie gerekend.

2.3 Verbale en non-verbale communicatie

Grofweg bestaat er een tweedeling binnen de communicatie. Deze tweedeling wordt echter weer opgedeeld in een verschillende soorten uitingen. Dit onderzoek onderscheidt er twee. Als eerste is er de verbale communicatie. Deze vorm van communicatie beslaat het interactieve proces en bevat de boodschap zoals wordt uitgesproken of geschreven. Van Poecke (1991) stelt hierbij dat verbale en

non-verbale communicatie niet los van elkaar kunnen worden gezien. Non-verbale communicatie is de tweede vorm en is in een gesprek onmiskenbaar aanwezig. Onder non-verbale communicatie kunnen de mimiek en houding van een spreker worden geschaard. Een gezegde dat een goed beeld geeft van non-verbale communicatie is: *'Een beeld zegt meer dan duizend woorden.'* (Onze Taal, 2015). Hoe iemand kijkt naar degene die wat zegt, heeft veel meer impact dan de daadwerkelijke boodschap. Dit wordt ook wel de *expressieve boodschap* genoemd.

Grofweg bestaat er dus een tweedeling binnen communicatie-uitingen. Deze tweedeling kan worden geduid als niveaus voor communicatie, waarbij het eerste niveau verbale communicatie is (de feitelijke boodschap) en het tweede niveau non-verbale communicatie.

2.4 Communicatievormen

Tot nu toe is er onderscheid gemaakt tussen intern en extern, non-verbaal en verbaal. Hier houdt het echter niet op. Er zijn een aantal vormen van communicatie te onderscheiden (Scholten & Verhoeven, 2009). Als eerste is er de mondelinge communicatie. In het geval van een school kan hierbij gedacht worden aan een oudergesprek of een intakegesprek. Bij mondelinge communicatie gaat het om het mondeling overbrengen van de boodschap door een zender aan de ontvanger. Bij schriftelijke communicatie kan worden gedacht aan een brief die de directeur schrijft.

De afgelopen jaren zijn daar steeds meer vormen bijgekomen. Deze vormen bevinden zich in de digitale communicatiestroom. Hierbij moet gedacht worden aan een digitale nieuwsbrief of een e-mail. Volgens Scholten & Verhoeven (2009) is digitale communicatie alleen verstandig in een context waarin snel gecommuniceerd moet worden, de doelgroep zeer divers is of wanneer de boodschap kort en krachtig geformuleerd moet worden. Müller betoogt eenzelfde standpunt door te stellen dat *'directe persoonlijke communicatie en interactie, dus niet door mediatechnologieën bemiddelde communicatie, stilzwijgend functioneert als norm en maatstaf van de analyse en evaluatie van processen van communicatie en interactie.'* (Müller, 2008, p. 26). In de huidige wereld waarin media worden verheerlijkt, lijkt er echter geen ontkomen aan het gebruik van technologie in communicatie. Er valt veel voor te zeggen om te streven naar directe en persoonlijke communicatie, maar dit zal gepaard moeten gaan met mediale communicatie. Sampers (2011) concludeert in haar onderzoek dat de begripelijkheid van een tekst niet minder wordt als er gebruik wordt gemaakt van digitale media. Hierdoor wordt er in dit onderzoek geen aandacht besteed aan de invloed van digitaal communiceren, maar gaat het alleen om de inhoud van deze digitale communicatie.

2.5 Digitale communicatie

De komst van nieuwe technologieën zorgt voor vele nieuwe manieren om tot communicatie te komen. Bedrijven maken steeds meer gebruik van machines en deze worden steeds complexer en vaardiger. Dit is terug te zien in het gebruik van technologie door bijvoorbeeld scholen en de overheid. Sinds een aantal jaar is het mogelijk je belastingaangifte te doen door middel van een applicatie, in vrijwel elke klas staat een Digibord en alle communicatie tussen de burgers en de overheid gaat digitaal. Deze ontwikkelingen brengen grote voordelen met zich mee. Het is immers makkelijker om 'even snel' een mail te sturen, dan om een brief te posten. De recente ontwikkelingen hebben echter een keerzijde. Sanders en Jansen (2011) geven een aantal concrete voorbeelden van nadelen of misverstanden bij digitale communicatie. Zij stellen dat steeds meer leerlingen moeite hebben met bijvoorbeeld het lezen van hun studieboeken. De oorzaak van deze communicatiestoornis is vaak terug te vinden in het taalgebruik. Ongeacht de toegenomen hoeveelheid aan technologieën is het belangrijkste nog steeds de begripelijkheid van een boodschap.

2.6 Conclusie

Er kan kortweg worden gesteld dat er vele vormen en niveaus van communicatie zijn. Binnen een instelling spreken we van interne en externe communicatie. Deze communicatie kan worden onderverdeeld in verbale en non-verbale communicatie, wat staat voor de boodschap gegeven door woorden en respectievelijk houdingen. Deze niveaus van communicatie komen terug in de vormen van communicatie. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen mondelinge, schriftelijke en digitale

communicatie. Al deze vormen komen echter voor in een context. Afhankelijk van deze context wordt de boodschap opgesteld. De belangrijkste factor voor deze boodschap is de begrijpelijkheid.

Hoofdstuk 3 Communicatie in context

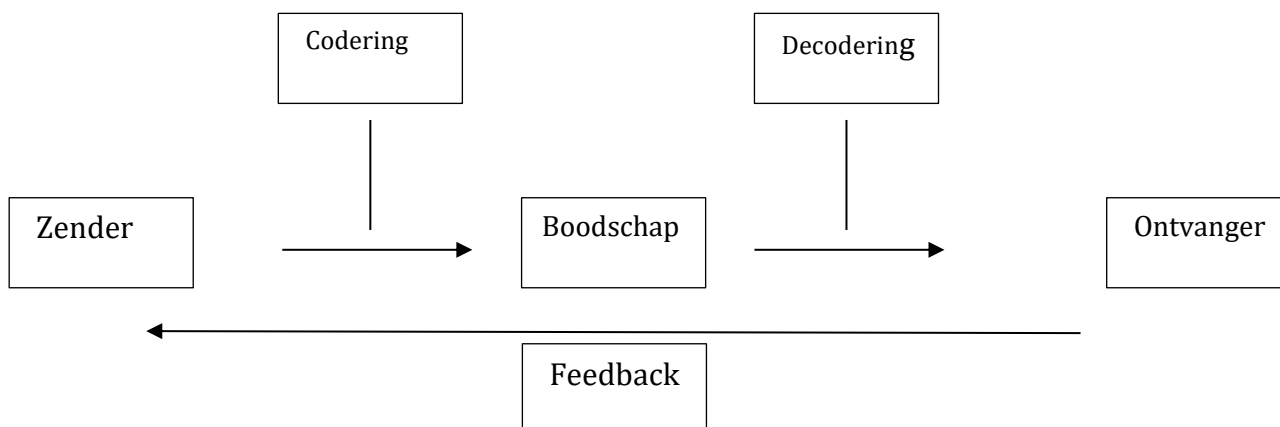
3.1 Inleiding

Communicatie en taaluitingen staan niet op zichzelf, maar worden altijd beïnvloed door een context (zie ook hoofdstuk 4.3). Binnen dit onderzoek ligt de focus op de context van het primair onderwijs. Vanuit het communicatiemodel (figuur 3), een schematische weergave van het communicatieproces, wordt de koppeling gemaakt naar scholen. De vraag die hierbij centraal staat is: Hoe ziet communicatie er binnen een school uit?

3.2 Communicatiemodel

De begrippen (2.1) voor externe communicatie door Reijnders (2010) laten zien dat verbinding belangrijk is. Om begripelijkheid te realiseren binnen de bestaande vormen van communicatie is er een model ontwikkeld (figuur 3). Dit model beoogt een schematische weergave van een communicatieproces en maakt inzichtelijk waar stoornissen op kunnen treden en welke randvoorwaarden meewegen.

In eerste instantie is er iemand die een boodschap wil versturen. Dit wordt de *zender* genoemd. Deze zender wil een bepaald doel bewerkstelligen en verstuurt daarom informatie. Deze informatie wordt de *boodschap* genoemd. Om dit vorm te geven ondergaat de boodschap een proces. Dit proces heet *codering*. Dit wil zeggen dat de zender de boodschap bewerkt. Hierbij kan gedacht worden aan het doel, de doelgroep, de taal, de plaats en de tijd (M. Put, 22 november, 2017, Enschede). Vervolgens wordt de boodschap verstuurd en krijgt de *ontvanger* het binnen. Echter, de wijze van codering geeft geen garantie dat de boodschap op exact dezelfde manier gedecodeerd wordt. *Decodering* is de interpretatie van de boodschap door de ontvanger (Steehouder et al., 2012).



Figuur 3: het communicatiemodel (Put, M., 22 november 2017, Enschede).

3.3 Communicatiewetenschap

3.3.1 Aspecten van een boodschap

Elke communicatie heeft twee aspecten, volgens Willemse (2015). Hij geeft aan dat de twee aspecten van communicatie een inhouds- en een betrektingsaspect betreffen. Hij doelt hiermee op *wat* er gecommuniceerd wordt en *hoe* er gecommuniceerd wordt. Terecht heeft Willemse het hier over *aspecten* van communicatie, waar Steehouder et al. (2012) spreken over de *aspecten van een boodschap*. Communicatie is een groot begrip en wordt uitgekapt in het uiteindelijke communicatiemodel, zoals weergegeven in paragraaf 3.2. In dit communicatiemodel wordt de communicatie als boodschap geplaatst tussen zender en ontvanger. Belangrijk hierin is het verschil tussen communicatie en de boodschap. Vanzelfsprekend is de boodschap een onderdeel van de communicatie, maar de boodschap is nooit de communicatie zelf.

Een boodschap bestaat nooit uit één aspect, maar uit vier aspecten, zo stellen Steehouder et al. (2012). Deze vier aspecten hebben allemaal invloed op de verstuurde boodschap. Zij hebben een uiteenzetting gemaakt van deze vier aspecten en benoemen ze als volgt: *referentiële, appellerende, expressieve en relationele*. Onder het referentiële aspect worden het feitelijke onderwerp en wat daarover gezegd wordt, verstaan. Het appellerende aspect betreft het doel van de communicatie. Hiermee wordt bedoeld dat wat de zender wil bereiken met zijn boodschap. Vervolgens is het expressieve aspect van belang. Hieronder wordt verstaan het beeld dat de zender afgeeft van zichzelf bij het geven van een boodschap. Bijvoorbeeld hoe de persoon echt is en wat zijn normen en waarden zijn. Het laatste deelaspect wordt aangeduid als relationeel aspect. Hieruit kan worden opgemaakt hoe de zender, volgens de uiting, aankijkt tegen de ontvanger en hun onderlinge relatie.

Een samenvoeging van de theorieën van Willemse (2015) en Steehouder et al. (2012) leidt tot de volgende onderverdeling:

Betrekkingaspect	Inhoudsaspect
Expressieve aspect	Referentiële aspect
Relationele aspect	
Appellerende aspect	Appellerende aspect

Figuur 4: schematische weergave Willemse (2015) en Steehouder et al. (2012).

Waar Steehouder et al. (2012) spreken over de vier aspecten van een boodschap, valt de onderverdeling te maken tussen aspecten van de inhoud van de boodschap en de manier van overbrengen. Deze sluiten aan bij de theorie van Willemse (2015) die spreekt over het inhouds- en betrekkingaspect. De samenvoeging van deze aspecten (figuur 4) is reeds gedaan door de Duitse psycholoog Schult von Tun (1982).

Onderstaande voorbeeld kan de vier aspecten van een boodschap en de twee aspecten van communicatie wellicht duidelijker maken:

Een leerkracht wordt boos op een leerling, omdat hij vindt dat de leerling niet goed oplet. Doordat de leerling niet goed oplet, haalt hij lage cijfers. Het referentiële aspect van de boodschap betreft de berisping die de leerkracht aan zijn leerling stelt. Het appellerende aspect, dat wat de leerkracht wil bereiken, wordt gevormd door de wil om de leerling mee te laten doen. Het achterliggende doel kan zijn dat de leerling hogere cijfers gaat halen. Het expressieve aspect betreft het beeld dat de leerkracht van zichzelf geeft. Volgens de leerling zal dit waarschijnlijk een boeman zijn, die altijd chagrijnig is. Het relationele aspect moet opgemaakt worden uit de letterlijke context, maar er zou gesteld kunnen worden dat de leerkracht professioneel tegen de onderlinge relatie aankijkt, omdat hij door middel van een interventie zijn taak wil vervullen. De exacte manier van spreken zou meer uitsluitel moeten geven.

Deelnemers aan communicatie maken dit begrijpelijk door oog te hebben voor het samenspel van deze vier aspecten. Oftewel, een zender moet kijken naar wat, hoe, waarom en tegen wie hij dit zegt. Hierbij kan er wel een verschil in nadruk liggen. De keuze voor een accent op een van de vier aspecten heeft zijn invloed op de inhoud en de vorm van de uiting.

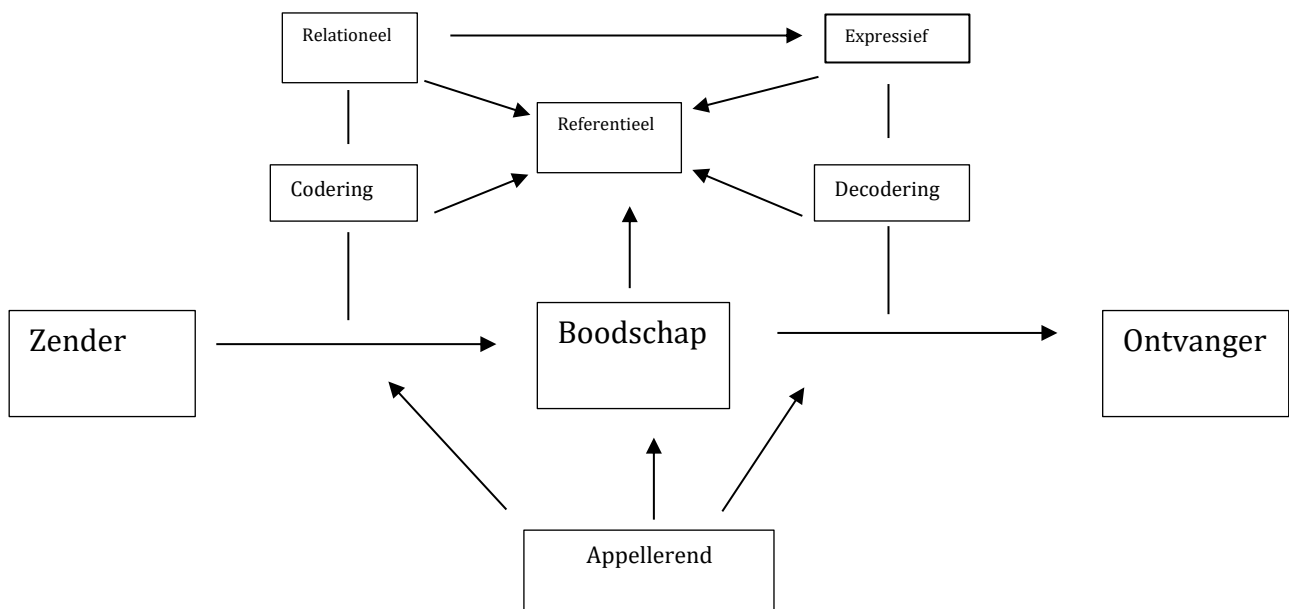
3.3.2 Appellerende aspect

Communicatie is pas communicatie als er iets mee wordt bereikt (Scholten & Verhoeven, 2009). In een professionele context wordt communicatie altijd gevormd door de achterliggende doelen, zo stellen Steehouder et al. (2012). Het bereiken van een dergelijke doelstelling hangt af van de context. Zo kan een leerkracht als doel hebben een leerling het alfabet aan te leren, terwijl een directeur een nota stuurt naar een klant, waarbij het doel is om geld te verzamelen. De context heeft daarmee ook invloed op de complexiteit van de boodschap.

Elke vorm van communicatie heeft een bepaald doel. Steehouder et al. (2012, p. 25) onderscheiden een aantal doelen die zenders hebben met het versturen van communicatie in welke vorm dan ook. Deze doelen zijn: *informatief, instructief, persuasief, motiverend en affectief* van aard. Zo heeft een reclamebureau een ander doel dan een politieagent die verslag moet doen van gebeurtenis. Het reclamebureau zal een motiverend motief hebben en de politieagent heeft als doel om te informeren. Belangrijk om te beseffen is dat er achter elk motief om te communiceren een werkelijk primair doel ligt. Deze doelen bepalen in hoge mate de inhoud en de vorm van een uiting (Steehouder et al., 2012, p. 27). Bijvoorbeeld: een man die gaat solliciteren wil niet alleen de mensen van de sollicitatiecommissie informeren over zijn werkzaamheden, opleidingen en ervaringen. Hij wil uiteindelijk de baan krijgen. Doordat deze sollicitant de baan graag wil hebben, is het waarschijnlijk dat hij nauwgezet naar de vorm en de inhoud gaat kijken.

3.3.3 Vernieuwd model

De samenvoeging van Steehouder et al. (2012) en Willemse (2015) leidt tot een vernieuwd communicatiemodel. Hierin zijn de verschillende aspecten hergroepeerd tot een geheel, waarin de invloed van elk aspect op de boodschap duidelijk wordt.



Figuur 5: vernieuwd communicatiemodel

Als het communicatiemodel (figuur 3) wordt bekeken vanuit de systeemtheorie kan de verbinding gemaakt worden tussen de verschillende theorieën.

Het betrekkingaspect van Willemse (2015) kan in verband gebracht worden met de decodering/codering van Steehouder et al. (2012). Het inhoudsaspect van Willemse (2015) kan vervolgens in verband gebracht worden met de boodschap van Steehouder et al. (2012). Immers, het betrekkingaspect gaat over de vraag *hoe* er wordt gecommuniceerd en het inhoudsaspect gaat over de vraag *wat* er wordt gecommuniceerd. Vervolgens kan deze koppeling worden uitgebreid met de theorie van Steehouder et al. (2012). De vier aspecten van een boodschap kunnen worden verbonden met de *codering*, *decodering* en de *boodschap* in het communicatiemodel. Het *expressieve aspect* staat in verbinding met het betrekkingaspect van Willemse (2015). Het betrekkingaspect staat in verbinding met de *decodering* uit het communicatiemodel. Dit geldt ook voor het *relationele aspect*, met enig verschil dat het hier gaat om de *codering*, omdat dit aspect wordt benaderd vanuit de zender (Steehouder et al., 2012, p. 22).

Het *referentiële aspect* heeft betrekking tot het inhoudsaspect en daarmee staat het in relatie tot de *boodschap* uit het communicatiemodel. De ware interpretatie van een boodschap hangt echter af van de juiste decoding en het beeld dat de ontvanger van de zender heeft. Dit bepaalt in hoge mate de boodschap, terwijl deze interpretatie niet daadwerkelijk zo bedoeld hoeft te zijn door de zender. Hier komen de begrippen *conversationele & conventionele implicatuur* kijken. Door middel van taal is het mogelijk om een boodschap een andere interpretatie te geven als er niet letterlijk wordt gezegd wat er wordt bedoeld. In combinatie met de zender en zijn/haar houding ten opzichte van het communicatieproces kan dit zorgen voor ruis. Hoofdstuk 4.2.3 gaat hier verder op in.

Opvallend is dat het *appellerende aspect* in contact staat met zowel de *codering*, de *boodschap* en de *decoding*. De reden hiervoor is dat communicatie wordt bepaald door een doel. Zowel de zender als de ontvanger hebben een primair doel, namelijk informatie geven of ontvangen. Achterliggende doelen laten we hier buiten beschouwing. Deze doelen bepalen in hoge mate de inhoud van de boodschap, de interpretatie van de ontvanger en de houding van de zender. Dit is de reden dat het appellerende aspect in verbinding staat met alle aspecten (figuur 5).

3.3.4 Uitgebreid communicatiemodel

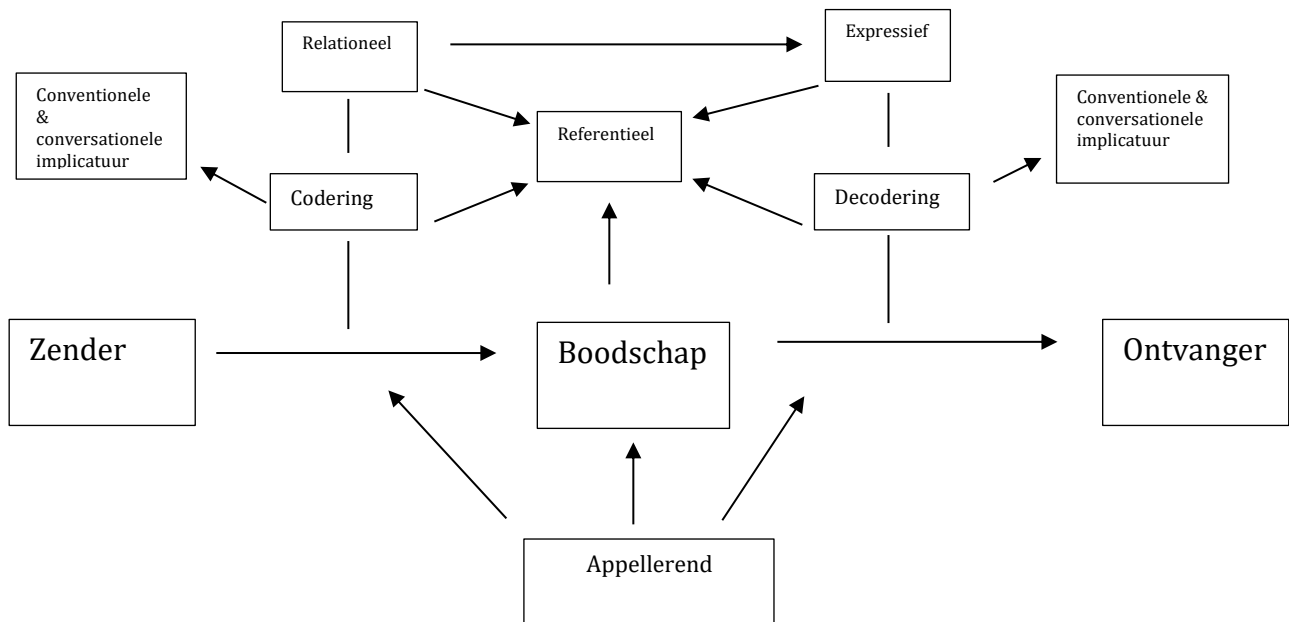
In het algemeen kan worden gesteld dat de conversationele implicatuur zich richt op de inhoud (4.2.3) van een tekst en dat de conventionele implicatuur zich richt op de formulering, ofwel vorm. Als deze twee begrippen worden samengevoegd met de begrippen uit de communicatiewetenschap kun je tot de volgende conclusie komen:

Betrekkingsaspect	Inhoudsaspect
Expressieve aspect	Referentiële aspect
Relationele aspect	
Appellerende aspect	Appellerende aspect
Conventionele implicatuur	Conversationele implicatuur

Figuur 6: schematische weergave Willemse (2015), Steehouder et al. (2012) en Baker et al. (2013).

De begrippen uit de theorie van Baker et al. (2013) zijn ingevoegd bij de eerder samengevoegde theorieën van Steehouder et al. (2012) en Willemse (2015). Maar wat betekent dit concreet voor de begrijpelijkheid van een tekst? Bovenstaand schema maakt inzichtelijk welke deelgebieden van de taal- en communicatiewetenschap invloed hebben op deze begrijpelijkheid en maken hierin onderscheid tussen inhoud en vormgeving.

Figuur 3 geeft een beknopte weergave van het communicatiemodel. De aspecten van Steehouder et al. (2012) en Willemse (2015) kunnen hieraan worden toegevoegd (figuur 5), tezamen met de begrippen uit de taalwetenschap, respectievelijk conversationele en conventionele implicatuur. Onderstaand schema geeft een uitgebreide weergave van het communicatiemodel:



Figuur 7: communicatiemodel uitgebreid

Maar wat wil dit schema zeggen en hoe staat het in relatie tot de begrijpelijkheid van taal? Allereerst is het standaard communicatiemodel te zien, waarin een zender een boodschap verstuurt naar een ontvanger. De formulering van de boodschap wordt codering genoemd en de interpretatie van de boodschap decodering. Deze twee begrippen zijn de sleutels naar begrijpelijke teksten, omdat hier het gehele proces plaats vindt, zo stellen Willemse (2015), Steehouder et al. (2012) en Michels (2016). Beide processen worden echter sterk beïnvloed door de aanwezigheid van taalkunde, namelijk door de eerdergenoemde begrippen conversationale en conventionele implicatuur. De codering van een boodschap wordt beïnvloed door de manier waarop de zender tegen de ontvanger aankijkt (*relationeel*). De decodering van een boodschap is afhankelijk van het beeld dat de ontvanger van zichzelf geeft (*relationeel en expressief*) en de interpretatie daarvan (*expressief*). Verder hebben codering en decodering uiteraard betrekking op de boodschap, omdat dit de spil is van de communicatie. Echter, het relationele aspect heeft ook invloed op de boodschap (Steehouder et al., 2012), omdat de zender rekening houdt met de ontvanger. Het expressieve aspect heeft ook invloed op de daadwerkelijke boodschap, omdat een ontvanger iets anders kan interpreteren en er zo miscommunicaties kunnen ontstaan. Het appellerende aspect heeft invloed op alle factoren binnen het proces, omdat communicatie wordt gevormd door primaire en achterliggende doelen (Steehouder et al., 2012).

Dit schema laat in werkelijkheid zien hoe een boodschap wordt opgesteld. Verder biedt het een hulpmiddel om eventuele ruis te herleiden.

3.4 Conclusie

Communicatie wordt te allen tijde beïnvloed door de context. In het geval van het primair onderwijs moet er rekening worden gehouden met veel factoren. Hulpmiddelen hiervoor zijn het communicatiemodel, waarin het proces omtrent communicatie wordt geïllustreerd, en het communicatieplan. Dit plan richt zich op de doelen, de doelgroep en de feitelijke boodschap. Deze boodschap heeft een inhoud, maar deze inhoud moet worden begrepen. Om dit te bewerkstelligen moet de boodschap helder worden geformuleerd.

Hoofdstuk 4 Begrijpelijkheid

4.1 Inleiding

Taal wordt in dagelijkse situaties gebruikt. Denk aan het praten met de caissière bij de supermarkt of het volgen van een college. Deze stelling roept de vraag op wat taal precies is en wat het inhoudt. Baker, Don & Hengeveld (2013) hebben de volgende vraag geformuleerd: *‘Wat zijn de wezenlijke kenmerken van [...] talen?’* (Baker et al., 2013, p. 4). In hun beschouwing stellen zij dat taal wordt gebruikt voor algemene communicatie. Afhankelijk van de context wordt er een bepaald jargon aangesproken, dat gebruik maakt van verschillende taalstructuren en regels; genaamd grammatica. Deze regels dragen bij aan het begrijpelijk maken van de communicatie. Tegelijk introduceren zij hiermee de definitie van *discourse analysis*, namelijk het gebruik van taal in context.

Begrijpelijkheid van taal is een belangrijk kenmerk van goede communicatie. De overheid heeft begrijpelijkheid als norm vast laten leggen in de wet (Lentz, 2011). Teksten van de overheid moeten op niveau 2F zijn geschreven. Doordat tekstbegrip subjectief is, is het lastig om kenmerken van een begrijpelijke tekst te noemen. Dit onderzoek gaat daarom uit van het niveau dat is gesteld door de overheid. In zijn oratie concludeert Lentz (2011) dat er in algemene communicatie te veel jargon wordt gebruikt en dat de begrijpelijkheid van de informatie niet voldoende is. Hij zegt dat drie van de tien rapporten die gereviseerd zijn in duidelijkheid toenemen. Dit is schrijnend, helemaal als het gaat om teksten van formele aard. Deze teksten raken de financiële of medische markt, maar spitst zich ook toe naar het onderwijs.

Formulering van taal heeft een grote invloed op de begrijpelijkheid van een tekst. In het volgende hoofdstuk worden deze verschijnselen geanalyseerd aan de hand van twee disciplines, namelijk de communicatie- en de taalwetenschap. Communicatiewetenschap is reeds benoemd en uitgelegd in hoofdstuk 3.3. Vervolgens wordt aan de hand van discourse analysis ingegaan op het begrijpelijk maken van teksten.

4.2 Taalwetenschap

4.2.1 Semantiek en pragmatiek

Alvorens de begrijpelijkheid van taal verder te bekijken vanuit de discipline taalwetenschap, is het goed onderscheid te maken tussen semantiek en pragmatiek. Velen zullen zeggen dat er nauwelijks verschil tussen beide vormen zit, maar dit is niet waar. Leech (1982) betoogt dat er een verschil aanwezig is en maakt dit duidelijk door de volgende twee zinnen naast elkaar te zetten:

- (1) Wat betekent X?
- (2) Wat bedoel je met X?

Beide zinnen vragen om informatie over X, wat in beide gevallen ook hetzelfde moet zijn. Waarin zin (2) zich onderscheidt van zin (1) is de tussenkomst van een ander onderwerp, namelijk *je*. De tussenkomst van dit onderwerp heeft vele gevolgen, omdat het nu gaat om de mening en de toevoeging van de aangesproken persoon. Het gaat niet meer zozeer om de betekenis van X. Het onderwerp uit zin (2) kan allerlei informatie toevoegen binnen een bepaalde context. Hierin is dan ook het verschil tussen semantiek en pragmatiek te vinden, waarin (1) voor de semantiek staat en (2) voor een vorm van pragmatiek. Hierin is het opvallend dat pragmatiek een ruime vorm van taal is met vele vormen van gebruik.

Met het verschil tussen semantiek en pragmatiek wordt er echter nog geen duidelijke definitie gegeven van pragmatiek. Pragmatiek is een ruim begrip met vele definities. Zo is een *pragmaticus* iemand die uitgaat van de feiten en bij voorkeur handelend optreedt. Een definitie van *pragmatiek* (iets pragmatisch behandelen) is ook *iets aan de hand van de feiten, oorzaken en gevolgen ter lering behandelend* (Pragmatiek, Van Dale). Binnen dit onderzoek staat de definitie van pragmatiek in relatie

tot de taalkunde centraal: *het onderdeel van de taalwetenschap waarin de aspecten van de taal worden bestudeerd* (Baker et al., 2013, p. 17). Bij deze aspecten kan worden gedacht aan de taalhandelingen, het handelingskarakter van taaluitingen, en aan discourse, het overbrengen van betekenissen door middel van taal.

4.2.2 Vooronderstellingen

Begrijpelijke taal in een context van voortdurend ontwikkelende technologie is niet zo makkelijk als het lijkt. Lezers van een tekst of een bericht zullen zich moeten aanpassen aan de nieuwe omstandigheden, zeggen Sanders en Jansen (2011). Maar er mag ook van de zenders verwacht worden dat zij hun teksten dusdanig aan kunnen passen dat zij leesbaar zijn. Een aantal jaren terug werd er in Onze Taal een artikel geplaatst over leesbaarheidsformules. Schrijvers konden hun teksten in een formule plaatsen en de formule gaf vervolgens een advies over de gemiddelde woordlengte en de gemiddelde zinslengte. Hieruit kon de schrijver opmaken of de tekst leesbaar was voor de doelgroep. De schrijvers van het artikel trekken de conclusie dat deze formules onvolledig zijn. Zij kijken enkel en alleen naar de woordmoeilijkheid, de zinsmoeilijkheid en de samenhang tussen de tekstelementen. Hiertegenover stellen zij dat een tekst alleen maar goed begrepen kan worden wanneer de lezer zijn eigen voorkennis inzet tijdens het lezen (Jansen & Lentz, 2008). Het is voor de schrijver echter onmogelijk om te bepalen wat de voorkennis is van de lezer. Hierdoor kunnen vele moeilijkheden ontstaan, zeggen Jansen & Lentz (2008). Foute vooronderstellingen blijken de voornaamste aanstichter te zijn van moeilijkheden in een tekst. Hierbij vermelden zij dat een lezer de meeste moeite heeft met dat wat níét gezegd wordt, de verzwegen vooronderstellingen van de auteurs.

4.2.3 Conversationele implicatuur

Waar Jansen & Lentz (2008) het hebben over vooronderstellingen in een tekst en lezers die vooral moeite hebben met dat wat níét gezegd wordt, spreekt de taalwetenschap over conversationele implicatuur. Wanneer mensen met elkaar communiceren gebruiken ze vaak zinnen die niet aangeven wat ze precies willen bereiken. Toch willen mensen iets bewerkstelligen. In het volgende voorbeeld wordt dit nader gespecificeerd:

Joost: Ga je vanavond gezellig mee wat drinken?
Angelique: Ik moet huiswerk maken

Over de betekenis van bovenstaande zinnen bestaat geen twijfel. Joost vraagt of Angelique vanavond meegaat om wat te drinken. Wat opvallend is binnen dit gesprek is dat het antwoord van Angelique niet volstaat met een simpel ja of nee. Ze gebruikt de zin '*Ik moet huiswerk maken.*' Joost moet uit deze zin opmaken dat ze huiswerk moet maken en dus niet in de gelegenheid is om mee te gaan en wat te gaan drinken. Dit kan cultuurgebonden zijn, omdat verschillende culturen ook verschillende omgangsvormen hebben. Dit onderzoek gaat hier verder niet op in. De taalwetenschap noemt dit verschijnsel *conversationele implicatuur* (Baker, Don & Hengeveld, 2013, p. 62). Conversationele implicatuur houdt dus in dat het interpretatievermogen van de ontvanger enorm op de proef wordt gesteld. Het vergt inlevingsvermogen van de zender om te komen tot een goed geformuleerde boodschap die de ontvanger goed kan interpreteren. Baker et al. (2013, p. 63) noemen dit het *coöperatieprincipe*. Kort gezegd betekent dit de onderlinge afstemming tussen de zender en de ontvanger. Een stilzwijgende overeenkomst tussen beiden, waarin zij elkaar ruimte geven om te praten en te luisteren. In het kader van het doel van de zender zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat de zender zijn boodschap dusdanig formuleert, dat de ontvanger het op de juiste manier kan decoderen. Hier gaat het echter vaak fout, betogen Jansen & Lentz (2008). Zij spreken over de eerdergenoemde vooronderstellingen die gedaan worden door de zender en de moeilijkheden die dat oplevert voor de lezers.

Kortom, de theorie van Jansen en Lentz (2008) kan worden aangevuld met de theorie van Baker et al. (2013). Waar eerstgenoemden spreken over vooronderstellingen die moeilijkheden in een tekst vergroten en elementen van teksten die een tekst moeilijker maken, vullen Baker et al. dit aan door conversationele implicatuur te introduceren. Na een samenvoeging van beide verschijnselen kan de

conclusie worden getrokken dat een tekst elementen van conversationele implicatuur kan bevatten. Dit betekent dat een tekst aan de ene kant moeilijk wordt gemaakt door de intenties van een schrijver, maar dat er tegelijkertijd kansen liggen voor begrijpelijke teksten. Deze kansen kunnen worden benut als er meer licht wordt gescheden op het (juiste) gebruik van vooronderstellingen en conversationele implicatuur in zakelijke teksten.

4.2.4 Conventionele implicatuur

Buiten de focus op inhoud kan er ook focus worden gelegd op de vorm van een taaluiting. In plaats van conversationele implicatuur spreken we dan over conventionele implicatuur, een begrip bedacht door Grice (Houtkoop & Koole, 2000). Grice zegt dat conventionele implicatuur een geïmpliceerde betekenis is die tot stand wordt gebracht met conventionele linguïstische middelen. Een voorbeeld: het woordje *maar* heeft, als voegwoord, altijd dezelfde betekenis, namelijk het aangeven van een contrast. Tevens draagt dit woordje bij aan een conclusie die getrokken kan worden uit de voorafgaande zin.

(1) Hij is klein, maar dapper.

Uit zin (1) kan worden opgemaakt dat mensen die klein zijn doorgaans niet dapper zijn. Als het eerste gedeelte van de zin verandert, heeft dit geen invloed op de conventionele implicatuur van de zin.

(2) Hij is student, maar dapper.

In zin (2) is het eerste gedeelte veranderd, maar blijft de conventionele implicatuur hetzelfde, namelijk dat er iemand *iets is* en in tegenstelling daarop wel dapper. Waar het eerste stuk ook in wordt veranderd, uit alles zal dan blijken dat de ongelukkigen niet dapper zijn.

Jansen (2014) zegt dat conventionele implicatuur in relatie staat tot de conventionele betekenis van een uiting en dat ze hiermee onmiddellijke conclusies van de uiting aangeven. Hij betoogt verder dat het woordje *maar* een pragmatisch betekenisverschil aanduidt en hij maakt dit duidelijk met het volgende voorbeeld.

(3) Ze is leuk, maar slim.

(4) Ze is leuk en slim.

Jansen (2014) stelt dat de semantische betekenis in beide gevallen hetzelfde is, omdat in beide zinnen het onderwerp leuk en slim is. In (3) is er echter het pragmatische verschil dat een onderwerp dat gewoonlijk leuk is niet ook slim kan zijn. Dit verschil is in (4) niet te vinden. Deze zin stelt dat een onderwerp zowel leuk als slim kan zijn. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat er door simpele woorden grote betekenisverschillen kunnen optreden. Waar conversationele implicatuur sprak over inhoud van een uiting, spreekt conventionele implicatuur over de vorm van een uiting.

4.3 Discourse analysis

4.3.1 Definitie

Een andere factor die invloed heeft op de begrijpelijkheid van taal is discourse analysis (DA). Baker et al. (2013) hebben het reeds over discourses in hun definitie van pragmatiek. Zij stellen discourse als overkoepelend begrip voor losse uitingen die worden samengevoegd tot een logisch geheel. Maar wat wordt er verstaan onder DA en welke invloed heeft dit op de begrijpelijkheid van de communicatie? Taylor (2013) is erg voorzichtig in het beantwoorden van deze vragen. Zij stelt dat de term 'DA' refereert aan verschillende manieren van benaderen binnen een aantal disciplines en theoretische tradities. Verder stelt zij dat de eerste academische benadering zich richt op de persoon achter de communicatie. Ze geeft het voorbeeld van een brief die een aantal eeuwen terug geschreven is. De woorden van de schrijver bieden in eerste instantie inzicht in de gesteldheid en de gevoelens van deze schrijver. Er kan echter ook waardevolle informatie in staan over de maatschappij van die tijd. Uiteindelijk voegt Taylor (2013) al haar bevindingen samen in een definitie voor discourse analysis,

namelijk: *'Discourse analysis is the close study of language and language use as evidence of aspects of society and social life.'* (Taylor, 2013, p. 4).

Paltridge (2012) heeft het over een benadering die patronen van taal toetst en de sociale en culturele context waarin deze patronen voorkomen. Voorts maakt hij een overweging of het gebruik van taal representatief is voor de opvattingen over de wereld en allerlei interpretaties van de spreker of schrijver. Verder wordt er geanalyseerd of het gebruik van taal wordt beïnvloed door de relatie tussen de deelnemers en de invloed van het gebruik van taal op sociale identiteit en relaties.

Discourse bestaat, volgens Johnstone (2018), uit kennis van taal die is gebaseerd op formuleringen en het resultaat van het gebruik in context.

Kortom, allen betogen dat er typische manieren zijn om taal te gebruiken in bepaalde situaties. Deze typische manieren worden benoemd als *discourses*.

4.3.2 Context

De situatie waarin een bepaalde zin wordt uitgesproken heeft invloed op de manier van interpretatie. In het communicatiemodel (figuur 3) is dit terug te vinden bij de *ruis* die op kan treden bij de *decoding* van een bepaalde boodschap. Harris (1952), de grondlegger van discourse analysis, spreekt van de relatie tussen het linguïstische en niet-linguïstische gedrag als het gaat om de interpretatie van communicatie door middel van de context. Paltridge (2012) maakt met een voorbeeld duidelijk wat we hier precies onder moeten verstaan. Hij gebruikt de context van een vliegveld, waar een luchtverkeersleider tegen een piloot zegt: *'The runway is full at the moment.'* De piloot maakt hieruit op dat het niet mogelijk is om te landen. Als dezelfde zin wordt uitgesproken door iemand die zijn vriend op komt halen van het vliegveld, zal deze vriend uit de zin opmaken dat het vliegtuig later landt en dat de vriend dus vertraging heeft. Dit subtiele contextverschil, waarin dezelfde zin wordt gesproken, leidt (of kan leiden) tot verschillende interpretaties en dus ook tot communicatiestoornissen.

Discourse analysis heeft, evenals de semantiek (4.3.2) een aantal overeenkomsten met de pragmatiek. Binnen de pragmatiek wordt gekeken naar de bedoeling van de zender met wat hij zegt ten opzichte van wat de gebruikte woorden letterlijk betekenen (Paltridge, 2013). Er zijn overeenkomsten te vinden tussen discourse analysis en conversationele implicatuur (4.3.3). In de pragmatiek onderscheiden Brown & Yule (1983) twee functies, namelijk de *transactional* en de *interactional*. Onder transactional verstaan zij de communicatie van informatie met een bepaald doel. Informeren bijvoorbeeld. Verder spreken zij over *interactional* als zijnde expressie en persoonlijk gedrag. Zij betogen zelfs dat *'it [clearly is] the case that a great deal of everyday human interaction is characterised by the primarily interpersonal rather than the primarily transactional use of language.'* (Brown & Yule, 1983, p. 3). Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat er bij het gebruik van taal veel meer handelingen en bedoelingen komen kijken dan op het eerste gezicht lijkt. Met laatstgenoemde uitspraak van Brown & Yule (1983) kan worden geïllustreerd dat communicatie afhankelijk is van taal en dat taal afhankelijk is van allerlei factoren, zoals expressie, doelen, inhoud, formulering en verzorging etc. Goede kennis over bijkomende factoren kunnen leiden tot geoptimaliseerde en effectieve communicatie binnen elke context.

4.4 Taalniveaus

Een factor waaraan gedacht kan worden in het proces naar een begrijpelijke tekst is het taalniveau van de taalgebruiker. Het taalniveau van een individu ten opzichte van de tekst zou van groot belang zijn. In het Referentiekader Taal zijn eisen opgenomen met bepaalde niveaus, waaraan schrijvers moeten voldoen. Ofwel, waaraan zij moeten voldoen om een bepaald niveau te behalen. Deze zijn ook opgenomen in de *Kijkwijzer*, geformuleerd door Van der Leeuw, Meestringa en Ravesloot (2012). De referenties zijn ingedeeld in vier niveaus, samengevoegd met de letter F. Elke niveau geeft een bepaalde omschrijving voor de verschillende onderdelen van de Nederlandse taal. Dit houdt in dat er gekeken wordt naar het schrijven, lezen, luisteren en spreken. Voor dit onderzoek wordt er ingezoomd op het schrijven. De doelgroep van dit onderzoek is het bestuur van een scholenorganisatie. Zij moeten minimaal hbo als vooropleiding hebben en dat betekent dat zij over niveau 4F zouden moeten

beschikken. Om het niveau gelijk in verbinding te brengen met de begrijpelijkheid van teksten, wordt er in dit onderzoek gekeken naar de onderdelen *inhoud/context, functie/doel, samenhang, afstemming op doel en publiek, woorden en taalverzorging*. Al deze subdomeinen van het domein Schrijven vormen samen de opstap naar een begrijpelijke tekst.

Onderling kunnen deze domeinen ook weer onderverdeeld worden in kenmerken en definities. Maar wat heeft het taalniveau te maken met de begrijpelijkheid van de tekst? Jansen (2013) betoogt dat niveaus niets zeggen. Het is een greep in de lucht, omdat een taalniveau te abstract is en er nog geen verbinding is geweest met een context. Begrippen in de alinea hierboven zijn niet alle afhankelijk van het taalniveau. Echter, Harm (2008) concludeert in haar onderzoek dat een slechte verzorging en veel taalfouten een negatief effect hebben op de geloofwaardigheid van de tekst en de tekstwaardering. Deze conclusie kan worden verbonden met het *expressieve aspect* (Steehouder et al., 2012) van een tekst. De inhoud van de boodschap en de manier van verzorging kunnen worden verbonden met het *referentiële aspect* (Steehouder et al., 2012) van een boodschap. Het taalniveau van een zender is dus wel van belang, maar doet niet per se afbreuk aan de begrijpelijkheid (5.2.1).

4.5 Conclusie

Vanuit de taalkunde zijn er een aantal factoren te benoemen die invloed hebben op de begrijpelijkheid van een tekst. Hierbij kan worden gedacht aan de aanwezigheid van conversationele en conventionele implicatuur en discourse analysis, als vooronderstellingen door de zender. Kortweg zou dus gezegd kunnen worden dat communicatiestoornissen kunnen worden voorkomen door je als taalgebruiker bewust te zijn van vooronderstellingen en context. Dit vergt veel van een individu, omdat implicatuur en context vooral onbewust gebruikt worden. Bewust gebruik van taal vraagt een bepaald taalniveau.

Hoofdstuk 5 Samenhang

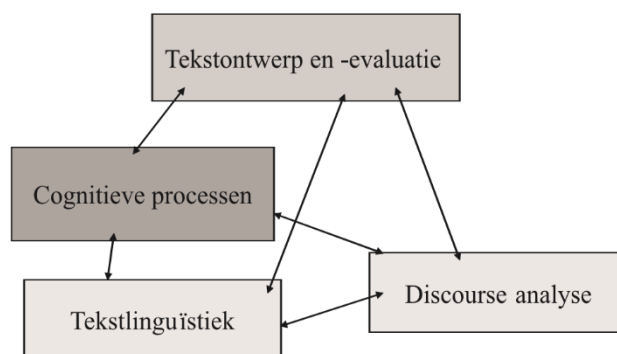
5.1 Inleiding

In hoofdstuk vier wordt betoogd dat de afwezigheid van vooronderstellingen het belangrijkste element is om communicatiestoornissen te voorkomen. Dit is echter niet het enige. Sanders (2004) meent dat samenhang het belangrijkste argument voor een begrijpelijke tekst is. Dat betekent concreet dat samenhang een stimulans is voor een begrijpelijke tekst. Wat wordt er dan verstaan onder samenhang? Waalwijk (2006) zegt dat samenhang ontstaat doordat er betekenisrelaties tussen tekstdelen worden gelegd. Zij vermeldt hierbij dat uit onderzoek (door onder meer Sanders) is gebleken dat causale connectieven en signaalzinnen een positief effect op tekstbegrip hebben. Maar wat zijn connectieven en hoe wordt het verband gemeten?

5.2 Tekstrelaties

5.2.1 Coherentie-relaties

Sanders (2004) maakt in zijn oratie duidelijk dat een begrijpelijke tekst niet afhankelijk is van het gebruik of weglaten van complexe zinnen. Hoewel het gebruik van dergelijke zinnen de begrijpelijkheid kan stimuleren en vergroten, is er een andere component waar een schrijver (zender) rekening mee dient te houden, namelijk de *samenhang*. Zonder deze samenhang is er geen tekst, zegt hij. Sanders (2004) betoogt dat problemen in de tekstopbouw te wijten zijn aan het ontbreken van een lijst met regels. Taalverzorging voldoet hier wel aan en is daarmee beter te toetsen. Tevens baseert hij zich op twee subdisciplines, namelijk de taalbeheersing en de tekstkwaliteit. Het onderzoek hiernaar wordt geïllustreerd door het volgende schema:



Figuur 8: onderzoek naar taalbeheersing (Sanders, 2004)

Figuur 8 illustreert de samenhang van het opstellen van teksten en de cognitieve processen die hiermee in verband staan. Tekstlinguïstiek betekent in deze context taalkunde op zinsoverstijgend niveau. Aan de hand van de onderzoeksresultaten kan een advies worden uitgebracht omtrent tekstontwerp. Het begrip *samenhang* toont relaties tussen alle gebieden, namelijk tekstkwaliteit en taalbeheersing. Maar wat bedoelt Sanders (2004) met samenhang? En welke invloed heeft dit op de externe communicatiestroom? In het volgende voorbeeld (3) maakt hij duidelijk wat samenhang precies inhoudt.

(3) Greenpeace heeft in het Zuidoostelijke [sic] Beieren een nucleair transport verstoord. Demonstranten ketenden zich vast aan het spoor.

In voorbeeld (3) zijn geen linguïstische segmenten te ontdekken die op samenhang wijzen. Toch zal elke lezer het verband onderscheiden door de begrippen *Greenpeace* en *demonstranten* en *transport* en *spoor* aan elkaar te koppelen. Sanders (2004) noemt dit *referentiële coherentie*. De samenhang die wordt gerealiseerd doordat taalgebruikers betekenisrelaties tussen tekstdelen leggen, heten

coherentie-relaties. 'Deze coherentie is een mentaal, conceptueel construct, dat wordt gestuurd door linguïstische signalen' (Sanders, 2004, p. 12). In zijn oratie verbindt hij linguïstische signalen aan het leggen van verbindingen. Woorden die deze verbinding expliciet moeten maken, zijn bijvoorbeeld de connectieven *en, toen, want en maar*. Deze connectieven staan volgens Sanders (2004) ook in volgorde van verwerving, maar ze hebben een verschillende achtergrond. Voor de linguïstische analyse van dit onderzoek zal gekeken worden naar het gebruik van dergelijke connectieven.

Uit het onderzoek van Sanders (2004) blijkt dat de toepassing van deze coherentie-signalen ook binnen de context van communicatieve teksten kan worden ingezet. Op basis van twee teksten, een impliciete tekst (met weinig coherentie-signalen) en een expliciete tekst (met veel coherentie-signalen) kan worden gesteld dat de laatste versie het beste werkt op de doelgroep (in het geval van Sanders onderzoek waren dit vmbo-leerlingen).

Maar wat betekenen de conclusies van Sanders (2004) voor de begrijpelijkheid van digitale externe communicatie van een school? In zijn conclusie stelt hij dat een informerende tekst optimaal is als hij de lezer in staat stelt er op efficiënte wijze een adequate representatie van te maken. Voorts spreekt hij van een hechte relatie tussen communicatieproblemen en '*inzicht in taalgebruik enerzijds en criteria voor tekstkwaliteit anderzijds*' (Sanders, 2004, p. 19). Dit betekent concreet dat een communicatieve tekst begrijpelijker wordt als het taalgebruik en taalniveau van een zender hoog is en kan worden toegepast. Verder heeft de tekstkwaliteit, met samenhang als belangrijkste onderdeel, invloed op de begrijpelijkheid.

Binnen zijn conclusies is er weinig aandacht voor taalverzorging. Dit heeft te maken met het feit dat een tekst met veel spelfouten niet onbegrijpelijk hoeft te zijn. Weliswaar heeft de spelling invloed op de geloofwaardigheid van een schrijver, maar het staat niet per se in verbinding met de begrijpelijkheid van een tekst. Sanders (2004) pleit er daarom voor om '*oordelen over tekstkwaliteit niet alleen te baseren op bekende normen van taalverzorging, zoals correcte spelling, maar ook op criteria als samenhangende structuur en adequaat gebruik van coherentie-signalen*' (Sanders, 2004, p. 20). Zijn conclusie vormt de basis voor mogelijke onderbelichting van taalverzorging in dit onderzoek.

5.2.2 Connectieven

Het woord connectieven kan nader worden bekeken en dan valt op dat het woord connectie hierin zit. Connectieven zijn daarom ook tekstelementen die een connectie weergeven tussen meerdere tekstelementen. Land (2009) onderscheidt een aantal soorten in connectieven, namelijk *causale, additieve en tegenstellende*. Allereerst causale connectieven. Voorbeelden hiervan zijn: *omdat, want, doordat, dus*. Dergelijke structuursignalen geven een oorzakelijk verband aan. Ten tweede onderscheidt zij additieve connectieven, zoals: *en, toen, vervolgens*. Deze signalen geven op tekstniveau een relatie tussen een hoofdkenmerk en een toevoeging, bijvoorbeeld extra informatie-elementen. Als laatste onderscheidt Land (2009) tegenstellende connectieven. Voorbeelden hiervan zijn: *maar, daarentegen*. Deze geven een relatie weer tussen een eerdergenoemde uitspraak en een daaropvolgende tegenstelling.

Opvallend is hierbij dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen de verschillende soorten connectieven wat betreft complexiteit. Land (2009) zegt dat causale connectieven meer cognitieve activiteiten vragen van een lezer dan additieve connectieven. Wegens de omvang van dit onderzoek is ervoor gekozen om deze verschillen buiten beschouwing te laten.

5.2.3 Tekstrepresentatie

Wat is er nu zo belangrijk aan connectieven in een tekst? Meerdere onderzoeken hebben aangetoond dat expliciete linguïstische signaalstructuren leiden tot een beter begrip van de tekst. De reden hiervoor is dat dergelijke linguïstische middelen de tekststructuur duidelijk maken. Waalwijk (2006) laat duidelijk zien dat bij aanwezigheid van structuurmarkeringen er minder energie nodig is om tot een goede verwerking van de tekst te komen. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen

lexicale signalen en connectieven. In het onderstaande voorbeeld toont Waalwijk (2006) het verschil tussen impliciete en expliciete coherentiesignalen.

Impliciet:	(...) zo sloeg er 65 miljoen jaar geleden een tien kilometer grote planetoïde in. Er stierven onmiddellijk veel planten en dieren in de directe omgeving van de inslag.
Expliciet:	(...) zo sloeg er 65 miljoen jaar geleden een tien kilometer grote planetoïde in.
Connectief: Daardoor/Lexicaal signaal: Als gevolg hiervan	stierven er onmiddellijk veel planten en dieren in de directe omgeving van de inslag.

Figuur 9: Voorbeeld connectief/signaalzin/impliciet (Waalwijk, 2006, p. 4)

Met zijn uiteenzetting pleit hij voor een expliciet gebruik van coherentiesignalen. Het duidelijk maken van deze signalen is nodig, omdat het aanzienlijk minder tijd en energie kost wat betreft de cognitieve verwerking. Deze theorie valt samen met de theorie van Jansen & Lentz (2008). Zij hebben het over vooronderstellingen door de schrijver en de moeilijkheden die dit aspect met zich meebrengt. Impliciete coherentiesignalen testen de vooronderstellingen van de lezer. Dit maakt een tekst voor een grote doelgroep automatisch minder duidelijk.

5.3 Conclusie

Samenhang vormt het belangrijkste kenmerk van een begrijpelijke tekst. Het realiseren van een bepaalde mate van samenhang vormt een obstakel voor elke schrijver. Een mogelijkheid tot het creëren hiervan ligt in het aanpassen van de tekststructuur. Dit kan worden bewerkstelligd door gebruik van coherentiesignalen. Een voorbeeld hiervan is een connectief. Binnen een tekst kunnen deze signalen zowel impliciet als expliciet voorkomen. In het kader van begrijpelijkheid kan er gesteld worden dat expliciete coherentiesignalen geschikter zijn, omdat het minder vooronderstellingen vraagt van een lezer. De cognitieve verwerking is hierdoor makkelijker te realiseren. Omgekeerd betekent dit dat de mate van samenhang, en dus het niveau van begrijpelijkheid, kan worden gemeten aan de aanwezigheid van expliciete coherentiesignalen.

Hoofdstuk 6 Methode van onderzoek

6.1 Inleiding

Begrijpelijkheid is een subjectief begrip, wat lastig te meten is. Het RKT geeft niveau 2F als norm, maar er zijn enkele aspecten te noemen die tekstbegrip ten goede komen. Met de aspecten van communicatie in het achterhoofd zijn er een aantal taalkundige begrippen te noemen die directe of indirecte invloed hebben op tekstbegrip. Deze begrippen zijn samenhang door expliciete en impliciete coherentiesignalen, connectieven en verschillende vormen van implicatuur. Dergelijke linguïstische segmenten zouden bijdragen aan het begrijpelijk maken van een tekst, waarbij het gebruik van expliciete coherentiesignalen het meest opviel. In de volgende hoofdstukken wordt er gekeken naar het verband tussen het gebruik van eerdergenoemde segmenten en de begrijpelijkheid van een tekst.

6.2 Verantwoording verzamelde gegevens

6.2.1 Delen van het onderzoek

Het grootste gedeelte van dit onderzoek stond in het teken van ervaringen en idealen van de doelgroep, namelijk de ouders. Hierdoor is er gekozen voor een kwalitatieve benadering van het onderzoek (Baarda, 2014). Wat betreft het gebruik van linguïstische segmenten heeft dit onderzoek een meer kwantitatieve insteek. Dit onderzoek bestaat daardoor grofweg uit een kwalitatief deel en een kwantitatief deel.

Het theoretisch deel van dit onderzoek geeft een beschrijving van theorie omtrent communicatiemodellen en de formulering van boodschappen. Hierbij is nog niet concreet ingegaan op de huidige situatie van de Burcht. De reden hiervoor is het aanbrengen van een duidelijke scheiding tussen het theorieeldeel en het empirische deel.

Het empirische deel is opgebouwd door een verbinding te leggen tussen de theorie en de praktijk. Allereerst is er hiervoor gekeken naar de huidige communicatie van de onderzoeksinstelling. Hulpmiddel hiervoor was een diepte-interview met de directeur. Verder is er gekeken naar de boodschap en de invloed van taalformulering hierop. Hierbij komen de ontvangers kijken. Zij zijn de schakelfactor in het onderzoek naar deze invloed. De aanpak was daarom groter van aard en in de vorm van een enquête. Hier komen kwantitatieve gegevens uit, maar ook deze zijn kwalitatief van aard.

6.2.2 Procedure

Informatie omtrent de beginsituatie is verkregen uit een diepte-interview met de directeur van de onderzoeksinstelling, zie bijlage 2. De afnamedatum hiervan was Verder is er gekeken naar de mening van ouders. Dit is gemeten aan de hand van een enquête. Deze werd op 21 maart uitgezet. 4 april was de sluitingsdatum. Er is geen herinneringsmail verstuurd. Op basis van de resultaten is er gekeken naar de communicatie vanuit De Burcht. Deze communicatie werd opgedeeld in vier groepen, namelijk de onderbouw, de middenbouw, de bovenbouw en het management. Van elk van deze groepen zijn er twee individuen gevraagd om elk informatie te leveren. Deze informatie was reeds gestuurd naar de ouders. De twee individuen waren waar mogelijk man en vrouw.

De communicatie is geanalyseerd aan de hand van een meetinstrument, zie bijlage 3. De teksten zijn geturfd op de aanwezigheid van linguïstische segmenten, zoals connectieven. Het Referentiekader Taal (Van der Leeuw, Meestringa & Ravesloot, 2012) heeft een subjectieve rol gespeeld in het geheel. De teksten zijn bekeken vanuit 2F-niveau schrijven, het minimale niveau voor een volwassene.

6.2.3 Participanten teksten

In dit onderzoek is er gekeken naar de bevindingen van ouders ten opzichte van de teksten, gestuurd door leerkrachten. Er is daarom gebruik gemaakt van een evenredige verdeling van leerkrachten. Uit elke bouw (onder-, midden- en bovenbouw + management) werd de communicatie van twee

leerkrachten onderzocht. Dit betekent dat er twee leerkrachten lesgeven aan groep 1 t/m 3, twee leerkrachten aan groep 5/6 en twee leerkrachten aan groep 7/8. Waar mogelijk was de spreiding over zowel mannen als vrouwen gewaarborgd, maar geheel volgens de trend van het primair onderwijs waren de vrouwelijke participanten in de meerderheid.

6.2.4 Respondenten enquête

Om een steekproef representatief te maken, moet er met veel dingen rekening gehouden worden. In dit onderzoek zijn er een aantal interventies geweest om het onderzoek representatief te maken. Allereerst is er berekend (Steekproefcalculator, z.j.) hoe groot de steekproef moest zijn. Vanuit het gegeven dat de onderzoekspopulatie 350 mensen bedroeg, werd berekend dat de steekproefomvang 184 respondenten moest bevatten. Hierbij is rekening gehouden met een foutenmarge van 5% en een spreiding van 50%. Dit is bij een betrouwbaarheidspercentage van 95%. Door te weinig respons op de enquête was de noodzaak dit betrouwbaarheidspercentage aan te passen naar 80%. Dit betekende een steekproefomvang van 113 respondenten. De werkelijke respons ligt op N = 115 respondenten.

Door een respons van N = 115 (32,86%) op een populatie van 350 is er gewerkt met een hoge non-respons (67,14%).

6.2.5 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek behoort niet op toeval te berusten, maar een andere onderzoeker zou tot dezelfde resultaten moeten kunnen komen (Baarda, 2014). Om de betrouwbaarheid binnen dit onderzoek te vergroten is gekozen om de willekeurigheid van dit onderzoek te behouden. Zo is de enquête verstuurd naar alle (bereikbare) ouders binnen de onderzoeksinstelling.

6.2.5.1 Scheiding onderzoek

Baarda (2014) onderscheidt kwantitatief en kwalitatief als grove scheiding tussen onderzoeksmogelijkheden. Beide manieren kwamen in het onderzoek voor. De uitvoering van deze manieren kwam naar voren door het gebruik van een interview (kwalitatief) en een enquête (kwantitatief). Als laatste is er een analyse gemaakt van de teksten aan de hand van bestaande teksten, verstuurd door leerkrachten.

6.2.5.2 Spreiding

De spreiding is gerealiseerd door de enquête te versturen naar alle ouders die mee zouden kunnen doen met het onderzoek. Dit betekent dan ook dat de maximale spreiding behaald is, afhankelijk van de daadwerkelijke respons.

6.2.6 Validiteit

Baarda (2014) stelt dat als een onderzoek meet wat hij moet meten, het onderzoek een hoge validiteit heeft bereikt. Binnen dit onderzoek is er meermaals een aanpassing gedaan van de vragen binnen de enquête.

De betrouwbaarheid wordt tevens gevalideerd door het onderzoek te verdelen over vier groepen. Deze vier groepen representeren de basis qua schoolstructuur. Elke groep wordt afgevaardigd door twee leerkrachten en waar mogelijk één man en één vrouw. Op deze manier wordt de kans op pieken verminderd en het verschil tussen mannen en vrouwen uitgesloten.

6.3 Ethische verantwoording

Er is vertrouwelijk omgegaan met de verkregen informatie. Alle data zijn met zorg behandeld door middel van vertrouwelijke programma's. Tevens is de informatie geïnventariseerd op beveiligde laptops en pc's. Na enkele maanden zullen de resultaten verwijderd worden door het gebruikte programma.

Het invullen van de enquête was volledig anoniem. Om deze anonimiteit extra te waarborgen werd er in de vragen alleen gevraagd naar verschillende groepen. Wat betreft de teksten van de leerkrachten: deze zijn niet op leerkracht, maar op bouw geselecteerd. Vervolgens zijn alle teksten met namen en vertrouwelijke informatie geanonimiseerd.

6.4 Gegevens onderzoeksinstelling

In dit onderzoek is De Burcht al een aantal maal genoemd als onderzoeksinstelling. Hieronder worden daarom een aantal gegevens omtrent De Burcht uiteengezet.

6.4.1 Geografische gegevens

De school is gevestigd in Veenendaal. Het gebied waarin de school gevestigd is, wordt ook wel het Petenbos genoemd. De wijk ligt vlak bij het bos, genaamd Prattenburg en is onderdeel van de Utrechtse Heuvelrug. Veenendaal is een gemiddelde stad, met ongeveer 70.000 inwoners. Veenendaal is gelegen tussen Utrecht en Ede.

6.4.2 Demografische gegevens

De school is gelegen in een welgestelde buurt van Veenendaal. De ouders hebben een hoog opleidingsniveau. Er kan gesproken worden van een 'yuppenwijk'. Wat betreft de school zelf: de afgelopen jaren heeft de school een behoorlijke krimp doorgemaakt. Van drie locaties is de school teruggegaan naar een enkele locatie. Het leerlingaantal bedraagt momenteel rond de 345 leerlingen.

6.5 Belangrijkste begrippen + koppeling theorie

Topic	Specificatie	Belangrijkste literatuur	Betreffende paragraaf (theorie)	Betreffende paragraaf (empirisch)
Communicatie	Overkoepelend binnen dit onderzoek.	- Oomkes & Gardner, 2011, p. 9.	2.1	-
Conversationale implicatuur	Verwachtingen ten opzichte van de ontvanger zonder een concrete boodschap.	- Baker, Don & Hengeveld, 2013, p. 63.	4.2.3	7.4
Conventionele implicatuur	Grote betekenisverschillen door kleine linguïstische segmenten.	- Jansen, 2014, p. 6.	4.2.4	7.4
Coherentiesignalen	Bijv.: <i>daarom, daardoor, dit, deze</i> .	- Sanders, 2004, p. 12.	5.2	7.2, 7.3
Samenhang	Verschillende stukken tekst vormen een logisch geheel.	- Sanders, 2004, p. 7.	5.1	7.2, 7.3
Vooronderstellingen	Ervan uitgaan dat een zender de informatie in een boodschap gelijk snapt. Zie ook conversationale implicatuur.	- Jansen & Lentz, 2008, p. 7.	4.2.2	7.4

Hoofdstuk 7 Onderzoeksresultaten

7.1 Externe communicatie De Burcht

7.1.1 Beleidsplan

Definitie begrijpelijkheid

De Burcht is een school binnen de overkoepelende stichting CPOV. Voor dit onderzoek is er een expertinterview uitgevoerd met de directeur van de school, de heer Paul Bouw (zie bijlage 2: interview directeur). De heer Bouw geeft aan dat er veel waarde wordt gehecht aan de communicatie richting ouders. Hierbij wordt een definitie gebruikt voor begrijpelijkheid, namelijk: voor één uitleg vatbaar. De meetbaarheid van deze definitie wordt uitgevoerd aan de hand van de vragen die achteraf worden gesteld door ouders.

Digitale communicatie

Deze meting van begrijpelijkheid wordt in dat geval op kleine schaal uitgevoerd. Immers, als een tekst niet begrijpelijk is, zal niet elke ouder mailen, bellen of langskomen. Velen zullen het aan zich voorbij laten gaan. Op grotere schaal wordt er daarom gebruik gemaakt van sociale media, aldus de heer Bouw. Facebook is hiervan een goed voorbeeld. Duidelijk wordt dat wanneer de directie wil dat een bericht snel en goed kenbaar wordt gemaakt, dit via Facebook moet gebeuren. Dit neemt echter niet weg dat de teksten via dit platform niet per se begrijpelijk zullen zijn. Wel wordt het door meer ouders gelezen.

De visie om te werken met Facebook, gebruik te maken van een extern bedrijf omtrent opmaak en de afspraken binnen het team komen voort uit het gebruik van het communicatiemodel (hoofdstuk 3.2). Concreet betekent dit dat er wordt uitgegaan van een zender, boodschap en ontvanger. Om de boodschap zo goed mogelijk te brengen, wordt dit breed aangeboden.

Communicatiemodel

Vanuit de directie is gebleken dat er veel waarde wordt gehecht aan de communicatie richting ouders. De directeur gaf in het interview weer dat de communicatie voor één uitleg vatbaar moet zijn. Aan de hand van de vragen die achteraf worden gesteld door ouders wordt gemeten hoe duidelijk de tekst was. Een mogelijk oorzaak voor communicatiestoornissen is de mate van het Facebook-gebruik, zo zei de directeur. De directeur gaf aan dat het bereiken van ouders door middel van Facebook effectiever is dan het sturen van een mail. Hierdoor wordt er op meerdere manieren gecommuniceerd. Op deze manier wordt elke groep bereikt. De reden hiervan is het gebruik van het communicatiemodel, zo stelde de directeur. Er wordt actief gebruik gemaakt van dit model. Zowel voor interne als externe communicatie.

Op het moment dat een ontvanger de boodschap niet heeft gelezen, is dit de verantwoordelijkheid van deze persoon, aldus de heer Bouw. Dit komt voort uit de verwachting dat iedereen minimaal één keer per dag zijn/haar mail leest.

Niveau leerkrachten

Dergelijke afspraken vallen binnen het beleid van de Burcht. Het ABC van De Burcht (Bijlage 4) laat dit ook zien. Van leerkrachten wordt in eerste instantie verwacht actief te ontvangen. Er zijn echter niet alleen maar afspraken gemaakt over het ontvangen, maar ook over het zenden door leerkrachten. Afspraken zijn:

- Minimaal één keer per dag mail bekijken.
- Alle uitgaande communicatie laten reviseren door een collega.
- Hierbij geldt: taalkundig minder onderlegd? Dan is deze noodzaak groot. Dit wordt uitgesproken door de directeur.

De motivator voor deze regels omtrent communicatie is het imago. Hier wordt op ingestoken door middel van tijd en geld. De gedachte hierachter is dat deze communicatie het visitekaartje is van de school. Taal- en spelfouten mogen niet of nauwelijks voorkomen in de communicatie van een school.

Samenhang

Bovenstaande informatie uit een expertinterview met de directeur van de school geeft blijk van een beleidsplan omtrent uitgaande informatie. Er wordt tijd en geld geïnvesteerd om een goed visitekaartje af te geven. Hierbij wordt snel de verbinding gelegd tussen imago en taal, waarbij taal- en spelfouten als voorbeeld worden genomen. Samenhang of begrijpelijkheid van teksten wordt niet of nauwelijks onder de aandacht gebracht of gecontroleerd. Sanders (2004) pleit voor minder focus op spelfouten e.d. binnen de begrijpelijkheid van teksten, omdat deze fouten niet per se invloed hebben op de begrijpelijkheid (5.2.1).

7.1.2 Mening ouders over managementcommunicatie

Externe communicatie is pas begrijpelijk als de ontvangers het begrijpelijk vinden. In dit onderzoek zijn dit de ouders. Vanuit deze vraag is daarom een enquête verstuurd naar ouders. Elke tabel geeft een vraag weer. Zo geeft tabel 2 de resultaten weer van de vraag naar het geslacht. De vragen zijn opgesteld met als doel inzicht verkrijgen in de mening van de ouders. Dit was ook het eerste deel van de enquête. Het overige deel werd gevormd door teksten met en zonder expliciete coherentiesignalen. Hieruit werd duidelijk wat ouders vinden van teksten met en zonder deze signalen. Alle exacte vragen kunnen worden gevonden in bijlage 6.

De resultaten van dit onderzoek geven een algemene tevredenheid weer. De vraag aan de respondenten hoe zij de communicatie vanuit het management zouden becijferen, werd overwegend positief beantwoord, bij N = 115. Tabel 1 weerspiegelt de antwoorden op de vraag naar begrijpelijkheid van communicatie vanuit het management. 7 en 8 zijn de meest gekozen cijfers met een procentuele waarde van beide 33,6%. Het gemiddelde cijfer voor de communicatie vanuit het management van De Burcht is een 6,8.

Tabel 1: gemiddelde cijfer management

	Management
Respons	115
Voldoende	97
Onvoldoende	28
Gemiddelde cijfer	6,8

De verschijnselen omtrent de onderzoekspopulatie mogen binnen deze kwestie niet ongemoeid blijven. Zo blijkt uit de tabellen 2, 3 en 4 dat de onderzoekspopulatie voor het merendeel vrouw was (78,1%), Nederlands als moedertaal heeft (99,1%) en een mbo- of hbo-opleiding heeft (48,7% om respectievelijk 31%).

Tabel 2: geslacht

Populatie	Aantal	Procent
Respons	115	100%
Vrouw	90	78,3%
Man	25	21,7%

Tabel 3: moedertaal

Populatie	Aantal	Procent
Respons	115	100%
Nederlands	114	99,1%
Anders	1	0,9%

Tabel 4: opleidingsniveau

Populatie	Aantal	Procent
Respons	115	100%
Lbo, vbo, vmbo	5	4,4%
Mavo, eerste 3 jaar havo/vwo, vmbo	2	1,8%
Mbo	35	30,7%
Bovenbouw havo en vwo, wo-propedeuse	9	7,9%
Hbo, wo-bachelor of kandidaats	56	49,1%
Wo-doctoraal of master	7	6,1%

7.1.3 Mening ouders over communicatie per bouw

De communicatie vanuit het management is niet de enige communicatie waar ouders mee te maken krijgen. Zij krijgen ook informatie van de leerkrachten werkzaam in de bouw waar hun kind zit. Naar aanleiding van de vraag welk cijfer ouders deze betreffende communicatie geven kon tabel 5 worden opgesteld. In deze tabel is een weergave gegeven van de respons en de aantal voldoende en onvoldoendes die per bouw zijn gegeven. In totaal zijn er door ouders 10 onvoldoendes gegeven op een populatie van N = 115, met een foutmarge van 3. Per bouw is het aantal onvoldoendes weergegeven. Deze staan in verhouding tot het aantal reacties van ouders per bouw.

Tabel 5: respondenten en cijfers per bouw

	Onderbouw	Middenbouw	Bovenbouw	Foutenmarge	Totaal
Respons	37	28	47	3	115
Voldoende	33	26	43		102
Onvoldoende	4	2	4		10

Naar aanleiding van het aantal voldoende en onvoldoendes kon het gemiddelde cijfer per bouw berekend worden. De middenbouw krijgt, na het management, het laagste cijfer, namelijk een 6,9. Hierbij moet opgemerkt worden dat de middenbouw de laagste respons had en de minste onvoldoendes, zoals te zien is in tabel 5. Ook laat tabel 7 bij de middenbouw een standaarddeviatie zien van 1,537881. Dit is hoger dan alle andere bouwen (1,23314 en 1,059297). Concreet betekent dit dat er veel af te dingen valt bij de resultaten van deze groep, omdat de twee onvoldoendes beduidend lager zijn. Dit kunnen dus toevalstreffers zijn.

Tabel 6 geeft een weergave van alle cijfers die zijn gegeven door de ouders. Het gaat hierbij om de drie bouwen. Het procentuele aantal is ook weergegeven, maar het gaat om het uiteindelijke gemiddelde cijfer. Hieruit valt de conclusie te trekken dat de middenbouw het laagst wordt beoordeeld.

Tabel 6: gemiddelde cijfer per bouw

	Onderbouw	Middenbouw	Bovenbouw	Foutenmarge
Respons	37	28	47	3
Voldoende	33	26	43	
% van totaal bouw	89,19%	92,86%	91,49%	
Onvoldoende	4	2	4	
% van totaal bouw	10,81%	7,14%	8,51%	
Gemiddelde cijfer	7,1	6,9	7,4	

In de bovenstaande tabel is het opvallend dat de bouw met het laagste gemiddelde cijfer ook het laagste procentuele aandeel van onvoldoendes waarborgt. Hieruit kan dus ook de conclusie worden

getrokken dat de onvoldoendes beduidend lager liggen, omdat ze het gemiddelde cijfer naar beneden trekken. Dit wordt bevestigd door de standaarddeviatie in tabel 7.

Tabel 7: standaarddeviatie

	Onderbouw	Middenbouw	Bovenbouw	Foutenmarge
Respons	37	28	47	3
Voldoende	33	26	43	
% van totaal bouw	89,19%	92,86%	91,49%	
Onvoldoende	4	2	4	
% van totaal bouw	10,81%	7,14%	8,51%	
Gemiddelde cijfer	7,1	6,9	7,4	
Standaarddeviatie	1,23314	1,537881	1,059297	

In de bovenstaande tabel is gekeken naar de standaarddeviatie als gevolg van de toegekende cijfers door de ouders. Te zien is dat de ouders met kinderen in de bovenbouw weinig afwijkingen vertonen van het gemiddelde. In de onderbouw is dat al anders en de middenbouw gaat hierop verder door. Concreet betekent dit dat de onderlinge verschillen tussen de gegeven cijfers in de onder- en middenbouw sterker verschillen. Hieruit valt af te leiden dat de onderlinge meningen bij ouders in de laagste groepen sterker verschilt dan in de hogere groepen.

7.1.4 Opleidingsniveau ouders

In totaal zijn er tien onvoldoendes gegeven. Opvallend is dat bij zeven van de tien onvoldoendes het opleidingsniveau hbo/wo is. Bij de overige drie onvoldoendes is het maximale opleidingsniveau mbo. Vijf van de zeven onvoldoendes, gegeven door ouders met een hoger opleidingsniveau, vormen een vijf. De overige twee onvoldoendes zijn lager. Hieruit valt de conclusie te trekken dat mensen met een hoger opleidingsniveau sneller de neiging hebben een onvoldoende te geven. Dat is echter een conclusie die vervolgonderzoek oproept (8.3.2).

7.2 Tekstvoorkeuren

In de volgende paragraaf wordt gekeken naar de uitslagen op basis van de verschillende teksten en de tekstvoorkeuren van de ouders. In de enquête werden bij vier vragen twee teksten per vraag aan de ouders voorgelegd (bijlage 5). De ene tekst bevatte expliciete coherentiesignalen, de andere tekst bevatte impliciete of geen coherentiesignalen.

Vanwege ouders die de enquête niet hebben afgemaakt en zijn afgehaakt bij de teksten, is de populatie gezakt naar N = 100.

7.2.1 Teksten

De eerste van de vier vragen waarin teksten centraal staan, levert de gegevens uit tabel 9 op.

Tabel 9: eerste vraag

Opties	Aantal	Procentueel
Tekst 1	59	59%
Tekst 2	30	30%
Beide teksten gelijk	11	11%

Bovenstaande tabel geeft de resultaten weer van de reacties op de eerste vraag. De tweede tekst binnen deze vraag werd getekend door het gebruik van coherentiesignalen, de eerste tekst was meer staccato, door geen gebruik te maken van deze signalen. Opvallend is daarom dat bij deze vraag 59% heeft gekozen voor de eerste tekst.

De volgende vraag laat al een ander beeld zien. Tekst twee was hierbij de tekst met coherentiesignalen. Bij deze vraag geeft 61% aan deze tekst het meest begrijpelijk te vinden.

Tabel 10: tweede vraag

Opties	Aantal	Procentueel
Tekst 1	23	23%
Tekst 2	61	61%
Beide teksten gelijk	16	16%

De derde vraag laat eenzelfde beeld zien. Tekst twee was de tekst waarin coherentiesignalen aanwezig waren. 44% gaf aan dat deze tekst hun voorkeur genoot.

Tabel 11: derde vraag

Opties	Aantal	Procentueel
Tekst 1	28	28%
Tekst 2	44	44%
Beide teksten gelijk	28	28%

De vierde vraag sluit aan bij de twee teksten daarvoor. De laatste vraag laat ook een duidelijk percentageverschil zien. 73% van de respondenten geeft aan tekst 2 beter te begrijpen. Hierbij geldt dat tekst 2 ook de tekst is met expliciete coherentiesignalen.

Tabel 12: vierde vraag

Opties	Aantal	Procentueel
Tekst 1	14	14%
Tekst 2	73	73%
Beide teksten gelijk	13	13%

7.2.2 Voorkeuren

Uit de bovenstaande tabellen valt op te maken dat ouders de voorkeur geven aan een tekst met coherentiesignalen. Van de vier vragen was 75% in overeenstemming met teksten die coherentiesignalen bevatten. Belangrijk hierbij is om aan te geven dat er in dit onderzoek geen onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende soorten coherentiesignalen, enkel impliciet en expliciet. Immers, verschillende soorten signalen zouden een andere uitwerking kunnen hebben op de beoordeling van een tekst door de ontvangers, in dit geval de ouders.

7.3 Teksten door leerkrachten

Een volgende meting is gevormd door de analyse van teksten die leerkrachten hebben geschreven aan ouders. De teksten die gebruikt zijn voor deze meting, waren reeds gestuurd. Bijlage 3 geeft een weergave van de gebruikte teksten. Per bouw is er gebruik gemaakt van twee verschillende teksten, verzonden en opgesteld door twee verschillende leerkrachten (waar mogelijk man en vrouw) om de kans op pieken uit te sluiten. Bijlage 4 geeft een weergave van de analyse van deze teksten. De coherentiesignalen zijn in deze tekst dikgedrukt.

In deze tabel is te zien hoeveel coherentiesignalen er per tekst worden gebruikt en hoeveel woorden deze tekst bevat. Opvallend is dat bij de middenbouw (gemiddelde cijfer voor begrijpelijkheid 6,9) weinig tot geen gebruik maakt van coherentiesignalen. Hoewel de teksten vanuit de middenbouw verreweg het kleinst zijn, bevatten deze teksten in verhouding de minste coherentiesignalen. De bovenbouw gebruikt in verhouding de meeste coherentiesignalen per tekst (gemiddelde cijfer 7,4). De onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal coherentiesignalen bij teksten met het hoogste aantal woorden per bouw.

Tabel 13: hoogst aantal woorden

Bouw	Woorden per tekst	Coherentiesignalen	Procentuele waarde
Management	470	8	1,70%
Onderbouw	184	7	3,80%
Middenbouw	129	3	2,33%
Bovenbouw	343	7	2,04%

Tabel 14: laagst aantal woorden

Bouw	Woorden per tekst	Coherentiesignalen	Procentuele waarde
Management	312	3	0,96%
Onderbouw	181	2	1,10%
Middenbouw	97	0	0%
Bovenbouw	258	3	1,16%

Bovenstaande tabellen geven een scheiding van bijlage 4 weer. Tabel 14 geeft een weergave van de teksten met het hoogst aantal woorden, tabel 15 met het laagst aantal woorden. Door dit gegeven zijn de teksten onafhankelijk van elkaar vergeleken. Er is gekeken naar de procentuele waarde van het aantal coherentiesignalen binnen het aantal woorden, omdat er anders geen eerlijk oordeel over de teksten kan worden geveld. Er is daarom ook onderscheid gemaakt tussen het aantal coherentiesignalen en de procentuele waarde van dit aantal. In de analyse wordt uitsluitend gesproken over de procentuele waarde.

In beide tabellen is te zien dat het management en de bovenbouw de langste teksten hebben geschreven. De middenbouw heeft de minst lange teksten. Te zien is dat het management bij beide teksten het laagst scoort op het gebruik van coherentiesignalen. Het management wordt gevolgd door de middenbouw, hoewel deze bouw bij langere teksten meer gebruik maakt van coherentiesignalen. In verhouding tot de overige groepen betekent dit echter dat deze bouw, na het management, het minst gebruik maakt van coherentiesignalen. De overige twee bouwen maken regelmatig gebruik van dergelijke signalen, ongeacht het aantal woorden.

De lengte van teksten vraagt enige uitleg, evenals de stijl van de teksten. Onder een lange tekst worden teksten met minimaal 200 woorden verstaan. Verder maakt de stijl van een tekst niet uit voor het gebruik van coherentie-signalen, hoewel het in een zakelijke tekst per definitie aan te raden is. In andere teksten kan er ook gebruik van worden gemaakt. Het onderzoek maakt geen onderscheid tussen de verschillende soorten teksten.

Het aantal coherentiesignalen per test per bouw is in verband gebracht met de waarde die de onderzoekspopulatie toekent aan de communicatie per bouw. De bevindingen worden in het volgende hoofdstuk gepresenteerd.

7.4 Implicatuur

Op eenzelfde manier als het onderzoek naar expliciete coherentiesignalen, kan er ook gekeken worden naar de invloed van implicatuur op de begrijpelijkheid van teksten. Hoofdstuk 4 gaat uitgebreid in op de betekenis en de verschijnselen van implicatuur. De data die verzameld zijn voor dit onderzoek geven ook ruime voor een kleine uitstap naar implicatuur. Hoewel het de spil van het onderzoek is, liggen er wel kansen voor de optimalisatie van communicatie. Dit wordt daarom als bijvangst beschouwd.

7.4.1 Teksten leerkrachten

Jansen & Lentz (2008) betogen dat implicatuur een moeilijkheid is binnen een tekst (4.2.2). In dat geval zou de waardering van ouders ten opzichte van teksten naar beneden moeten gaan, wanneer er veel gebruik wordt gemaakt van implicatuur. Tabel 15 geeft de beknopte versie van de aanwezigheid van implicatuur in de teksten van leerkrachten (bijlage 3). Bij de zoektocht naar implicatuur is

gekeken naar informatie die niet wordt uitgelegd, maar wel van belang zijn voor tekstbegrip. Hier is een hoge mate van subjectiviteit niet te vermijden. Een belangrijk verschil hierbij is dat er niet gekeken is naar de letterlijke betekenis van woorden, maar naar hun betekenis in de context (zie bijlage 3).

Tabel 15: aanwezigheid implicatuur

Bouw	Tekstnummers	Implicatuur (aantal)
Management	1	3
	2	3
Onderbouw	3	3
	4	3
Middenbouw	5	4
	6	2
Bovenbouw	7	5
	8	3

7.4.2 Resultaten

De bovenstaande tabel maakt duidelijk dat er geen significante verschillen aanwezig zijn binnen de verschillende teksten van de leerkrachten. Zo is in alle teksten de aanwezigheid van implicatuur gelijk. Uitschieter is tekst 7. Bij deze tekst werd er vijfmaal een vorm van implicatuur gevonden. Echter, de aanwezigheid van implicatuur in hogere mate staat niet in verband met de waardering van teksten door ouders. Reden hiervoor zou kunnen zijn dat de voorkennis, zoals vermeld door Jansen & Lentz (2008, p. 7), verschilt per individu en daardoor nauwelijks te meten is. Hoofdstuk 4.2.2 geeft meer achtergrond.

Het volgende hoofdstuk laat zien wat er op basis van de voorgaande gegevens geconcludeerd kan worden en hoe deze conclusies antwoord geven op de eerder gestelde vragen en probleemstelling.

Hoofdstuk 8 Conclusie

8.1 Inleiding

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen twee verschijnselen, namelijk: expliciete coherentiesignalen en de mening van de ontvangers. In dit onderzoek waren dit ouders die kinderen op de onderzoeksinstelling hebben. Dit onderzoek heeft hierop ingespeeld door deze twee verschijnselen met elkaar te verbinden. De manier waarop dat is gedaan, is te lezen in hoofdstuk 6. De belangrijkste bevindingen worden uiteengezet in hoofdstuk 7. In het volgende hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de verschillende onderzoeksvragen die aan het begin van dit hoofdstuk zijn gesteld. Met het antwoord op deze vragen worden ook de hypothesen nader bekeken.

8.2 Conclusies

8.2.1 Deelvraag 1

Deelvraag 1: Wat is externe communicatie en hoe ziet deze communicatie er binnen een school uit?

Externe communicatie in het primair onderwijs is al het non-verbale en verbale gedrag dat wordt ingezet bij het kenbaar maken van een boodschap. Dit proces kan echter wel onbewust zijn. Dit onderzoek richt zich op de digitaal schriftelijke communicatie, zoals bijvoorbeeld e-mails en digitale nieuwsbrieven.

Deze communicatie kan door iedereen binnen de school worden gebruikt. Communicatie wordt te allen tijde beïnvloed door de context. In het geval van het primair onderwijs moet er rekening worden gehouden met veel factoren. Hulpmiddelen hiervoor zijn het communicatiemodel, waarin het proces omtrent communicatie wordt geïllustreerd, en het communicatieplan. Dit plan richt zich op de doelen, de doelgroep en de feitelijke boodschap. Deze boodschap heeft een inhoud, maar deze inhoud moet worden begrepen. Om dit te bewerkstelligen moet de boodschap helder worden geformuleerd.

Binnen dit onderzoek lag de focus op digitale communicatie. Voorbeelden hiervan zijn e-mails en digitale nieuwsbrieven.

8.2.2 Deelvraag 2

Deelvraag 2: Wat wordt er in de communicatie- en taalwetenschap verstaan onder pragmatiek en taalformulering en welk effect heeft dit op de begrijpelijkheid van teksten?

Begripelijkheid van een tekst gaat in samenspraak met verschillende aspecten van een boodschap. Deze aspecten bepalen de inhoud van een boodschap en hebben daarmee invloed op de codering en decodering. Zij vinden hun oorsprong in de taalkunde. Hierbij moet worden gedacht aan de aanwezigheid van conversationele en conventionele implicatuur en discourse analysis, als vooronderstellingen door de zender. Het taalniveau van een zender speelt een grote rol binnen het geheel. Kernbegrip binnen de formulering van een begrijpelijke boodschap is de samenhang binnen een tekst. Deze samenhang wordt gekenmerkt door de aanwezigheid van linguïstische segmenten, zoals connectieven en andere coherentiesignalen. Dergelijke signalen wijzen op een duidelijke samenhang binnen een tekst, wat een begrijpelijke tekst tot gevolg heeft.

8.2.3 Deelvragen 3 en 4

Deelvraag 3: Wat is samenhang en hoe wordt samenhang gecreëerd binnen een tekst?

Deelvraag 4: Welke invloed heeft dit op de begrijpelijkheid van teksten?

Samenhang vormt het belangrijkste kenmerk van een begrijpelijke tekst. Het realiseren van een bepaalde mate van samenhang vormt een obstakel voor elke schrijver. Een mogelijkheid tot het creëren hiervan ligt in het aanpassen van de tekststructuur. Dit kan worden bewerkstelligd door gebruik van coherentiesignalen. Een voorbeeld hiervan is een connectief. Binnen een tekst kunnen deze signalen zowel impliciet als expliciet voorkomen. In het kader van begrijpelijkheid kan er gesteld worden dat expliciete coherentiesignalen geschikter zijn. Omgekeerd betekent dit dat de mate van samenhang, en dus het niveau van begrijpelijkheid, kan worden gemeten aan de aanwezigheid van expliciete coherentiesignalen.

8.2.4 Hoofdvraag

Hoofdvraag: Hoe wordt taalformulering ingezet binnen de externe, digitale communicatiestroom van een schoolorganisatie en welke invloed heeft dit op de begrijpelijkheid van deze communicatiestroom?

De hoofdvraag staat in verbinding met alle hoofdstukken. De laatste deelvraag is de meest toonaangevende vraag in de zoektocht naar de invloed van taalformulering op de begrijpelijkheid van communicatie. Immers, uit de theorie (5.1) blijkt dat samenhang het belangrijkste aspect is binnen een tekst (Sanders, 2004). In hoofdstuk 6 en 7 is daarom de vertaalslag gemaakt naar de context om deze theorie te toetsen. Deze toetsing vormt de beantwoording van de hoofdvraag.

Wat zijn de bevindingen uit deze hoofdstukken en wat betekenen ze? Kort gezegd betekent dit dat de tevredenheid van ouders in verband kan worden gebracht met het gebruik van coherentiesignalen in teksten. De begrijpelijkheid van een tekst wordt hierdoor beter. Dit is duidelijk te zien in de tabellen 6, 7 en 8. Hieruit blijkt dat de gemiddelde cijfers per bouw verschillend zijn, met de middenbouw als laagst gewaardeerd. Dit is ook te zien aan de standaardafwijking. Dit wil zeggen dat de waardering van de teksten uiteenlopend is. Er is geen tot nauwelijks overeenstemming in de waardering, terwijl dit wel het geval is bij de andere onderzoeksgroepen.

De oorzaken hiervoor kunnen mede gezocht worden bij het gebruik van coherentiesignalen. Immers, in de tabellen 13 en 14 is af te lezen dat de middenbouw weinig gebruik maakt van coherentiesignalen. Een ander argument om deze zaken met elkaar te verbinden is de reden dat ouders teksten met coherentiesignalen beter waarderen dan teksten zonder deze signalen (tabellen 9 t/m 12). Hieruit blijkt dat 75% van de teksten met coherentiesignalen beter worden gewaardeerd dan de teksten zonder deze signalen.

De middenbouw is echter niet de enige groep die een lagere waardering scoort. Waar de middenbouw een 6,9 gemiddeld scoort, scoort het management een 6,8 (tabel 1). Wederom is in de tabellen 13 en 14 te zien dat deze bouw in verhouding weinig gebruik maakt van coherentiesignalen.

Naar aanleiding van deze twee groepen die een minder hoge waardering hebben gekregen en weinig coherentiesignalen hebben gebruikt, kan er worden gesteld dat begrijpelijkheid van de communicatie wordt beïnvloed door de taalformulering, met een hoofdrol voor de coherentiesignalen. Dit is tegelijkertijd een antwoord op hypothese 2: Een begrijpelijke tekst staat in verhouding tot het gebruik van coherentie-signalen.

Hypothese 2 was het vervolg op hypothese 1: De begrijpelijkheid van een boodschap kan worden geoptimaliseerd door goed gebruik van vooronderstellingen. In de literatuurstudie is naar voren gekomen dat een tekst wordt beïnvloed door vooronderstellingen door de schrijver. Conversationele en conventionele implicatuur (Baker, Don & Hengeveld, 2013) zijn daarbij sleutelwoorden. In samenspraak met de theorie van Jansen & Lentz (2008) kan gesteld worden dat vooronderstellingen belangrijk zijn bij de codering van een tekst. Dit betekent dat de teksten ook geoptimaliseerd kunnen worden door een adequate uitleg van vooronderstellingen. Uit dit onderzoek is echter geen informatie naar voren gekomen dat duidt op een oorzakelijk verband tussen tekstbegrip en vooronderstellingen. Hiermee is hypothese 1 niet voldoende aangetoond.

8.3 Discussie

8.3.1 Gebreken onderzoek

In dit onderzoek is er gekeken naar de relatie tussen samenhang en begrijpelijkheid van teksten. Coherentiesignalen kwamen daarbij naar voren als een sleutelspeler in het behalen van optimalisatie van begrijpelijke teksten. Maar wil dit zeggen dat elke tekst volledig begrijpelijk zal zijn als er maar meer coherentiesignalen worden gebruikt? Het antwoord is kort: nee. In dat geval zou een tekst waarin elke zin is opgebouwd door middel van coherentiesignalen de meest duidelijke tekst zijn.

Een tekst met coherentiesignalen wordt in eerste instantie gevormd door tekst, net zoals elke andere tekst. Echter, in plaats van verschillende alinea's tekst te poneren, wordt er samenhang gecreëerd door verbinding mogelijk te maken tussen deze stukken tekst. Hiervoor worden signalen gebruikt.

Een begrijpelijke tekst bestaat dus niet alleen maar uit coherentiesignalen, maar uiteraard ook uit tekst. Dit gegeven brengt een aantal problemen met zich mee, waar dit onderzoek geen antwoord op geeft. Zo wordt er nauwelijks rekening gehouden met de taalniveaus van zowel de zender als de ontvanger. Ondanks de coherentiesignalen zou er dus toch verwarring op kunnen treden, omdat een tekst niet alleen maar bestaat uit coherentiesignalen. Dit kan komen doordat de tekst alsnog slecht is geformuleerd of doordat het taalniveau van de ontvanger zo laag is dat coherentiesignalen niet uitmaken. In dat geval moet er eerst aan een ander probleem worden gewerkt.

Een ander probleem is dat er in dit onderzoek niet is gekeken naar de verschillende soorten coherentiesignalen. Er is enkel en alleen het aantal signalen geteld en deze zijn in verbinding gebracht met de waardering van de teksten. Het is niet gek te denken dat het verschil in soorten coherentiesignalen invloed zou kunnen hebben op de begrijpelijkheid van teksten.

8.3.2 Suggesties vervolgonderzoek

Vervolgonderzoek roept. In dit onderzoek is aangetoond dat er een verband bestaat tussen een begrijpelijke tekst en het gebruik van coherentiesignalen. In het proces naar optimalisatie van communicatie is dit een welkom gegeven, maar het zegt niet alles. In een begrijpelijke tekst zijn er meerdere componenten waar rekening mee gehouden dient te worden.

Vervolgonderzoek zou zich dus kunnen richten op verschillende soorten coherentiesignalen en de invloed op begrijpelijkheid. Ook zou er gekeken kunnen worden naar de taalniveaus ten opzichte van het gebruik van coherentiesignalen. Immers, niet iedereen tovert zo maar linguïstische structureringen uit zijn mouw. Daarbij kan er worden gekeken naar de interpretatie van deze signalen en hun verhouding tot de signalen zelf.

Al deze vragen liggen in het verlengde van dit onderzoek. Hoewel het niet alles zegt, is het een begin.

8.4 Aanbevelingen

Het bovenstaande onderzoek heeft aangetoond dat er een verband bestaat tussen expliciete coherentiesignalen en tekstbegrip. Hoofdstuk zes gaat in op de methode van het onderzoek en hoe het verband is aangetoond.

Tekstbegrip is in elke context wenselijk. In complexe contexten met veel berichten en complexe teksten, bijvoorbeeld in de jurisdictie, maar ook in het onderwijs. De sector onderwijs is het fundament voor dit onderzoek. Vanuit deze sector kan er dus een beredenering worden gedaan. Belangrijk om te vermelden is dat de aanbevelingen worden gedaan voor de gehele sector onderwijs. Dit betekent voor zowel leerkrachten als het management. Er is immers apart onderzoek gedaan binnen deze groepen.

Maar wat zijn de aanbevelingen precies? Zoals gezegd bestaat er een verband tussen expliciete coherentiesignalen en tekstbegrip. Ouders hebben aangegeven teksten met dergelijke signalen hoger te waarderen en dit is in overeenstemming met de waardering die zij geven aan de verschillende bouwen.

Voordat er kan worden overgegaan tot de formulering van de werkelijke aanbeveling, is een verwijzing naar de vorige paragraaf van belang. Een aantal factoren spelen een rol binnen de beoordeling van het onderzoek en deze zijn niet allemaal meegeteld. Een voorbeeld hiervan is het taalniveau van de ouders en de leerkrachten. Verder geldt de aanbeveling alleen voor langere teksten, terwijl er door leerkrachten minder vaak lange teksten worden geschreven. Het is van belang om hier relativerend tegenover te staan.

De uiteindelijke aanbeveling betreft de aanwezigheid van coherentiesignalen en vooronderstellingen in een tekst. Een tekst die wordt opgesteld door een leerkracht zou duidelijk moeten zijn en weinig vooronderstellingen moeten bevatten. Daarbij zou een leerkracht kunnen letten op het eventuele gebruik van expliciete coherentiesignalen in een langere tekst. Het zou een positieve invloed kunnen hebben op tekstbegrip. Het gebruik van deze signalen moet natuurlijk wel in logische context gebeuren en adequaat gebruikt worden.

Om het concreter te maken het volgende voorbeeld:

Zonder coherentiesignalen

Ze gaan aan de slag met verf en spuitbussen.

Het is handig om uw kind oude kleren aan te doen of mee te geven.

Met coherentiesignalen

Ze gaan aan de slag met verf en spuitbussen. Daarom is het handig om uw kind oude kleren aan te doen of mee te geven.

Hierbij zou de leerkracht de betekenis van oude kleren uit kunnen leggen, omdat niet elke ouder hier hetzelfde beeld bij heeft.

Er moet echter ook een grond zijn om de aanbeveling aan te nemen. In het geval van deze onderzoeksinstelling is dit twijfelachtig, omdat het laagste gemiddelde cijfer een 6,8 bevat. Anderzijds geldt deze aanbeveling als optimalisatiefactor voor de externe communicatie. Het gegeven uit dit onderzoek zou daarom wellicht kunnen bijdragen aan de verdere optimalisering van de begrijpelijkheid.

De aanbeveling richt zich verder in eerste instantie tot de middenbouw en het management van De Burcht in Veenendaal. De reden hiervan is dat deze groepen minder hoog scoorden in het tevredenheidsonderzoek. In dat geval zouden deze groepen het meest gebaat zijn bij een eventuele verandering. Dat wil niet zeggen dat het in andere contexten niet inzetbaar is. Hierbij geldt: elke

instelling die gebruik maakt van geschreven externe communicatie zou het principe van coherentiesignaleringen kunnen inzetten tot optimalisatie van de begrijpelijkheid.

Literatuurlijst

- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff.
- Baker, A., Don, J. & Hengeveld, K. (2013). *Taal en taalwetenschap*. Amsterdam: Athenaeum.
- Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge: University.
- Ensie (1992). *Externe communicatie*. Opgehaald op 17 november van <https://www.ensie.nl/pr-begrippen/externe-communicatie>.
- Harm, Y. (2008). *Het effect van taalfouten op de tekstwaardering*. UU.
- Harris, Z. (1952). Discourse analysis, *Language*, 28(1), 1-30.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie*. Bussum: Coutinho.
- Jansen, C. (2013). Taalniveau B1: de nieuwste kleren van de keizer. *Onze Taal*, 82(2), 56-57.
- Jansen, C. & Lentz, L. (2008). Hoe begrijpelijk is mijn tekst? De opkomst, neergang en terugkeer van de leesbaarheidsformules. *Onze Taal*, 77(1), 4-7.
- Jansen, L. (2014). *Some implicatures are conversational, but others are conventional: a developmental implicature study* (Dissertation). KU Leuven.
- Johnstone, B. (2018). *Discourse analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Leech, G. N. (1982). *Principles of pragmatics*. University of Lancaster.
- Land, J. (2009). *Zwakke lezers, sterke teksten?* Delft: Eburon.
- Lentz, L. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet* [Oratie]. Geraadpleegd op 18 december 2017 van [https://file:///D:/j.mak/Downloads/Lentz_Leo_oratie%20\(1\).pdf](https://file:///D:/j.mak/Downloads/Lentz_Leo_oratie%20(1).pdf).
- Michels, W. (2016). *Communicatie Handboek*. Groningen: Noordhoff.
- Müller, E. (2008). De belofte van interactiviteit. Over de realiteit van een ideaal van mediale communicatie. *Tijdschrift voor mediageschiedenis*, 11(2), 14-29.
- Oomkes, F. & Garner, A. (2011). *Communiceren (2e druk)*. Den Haag: Boom Lemma.
- Paltridge, B. (2012). *Discourse analysis: an introduction*. Bloomsbury: Academic.
- Put, M. 'Communicatieprocessen'. Het Saxion. Enschede, Twente. 22 november, 2017.
- Reijnders, E. (2010). *Basisboek interne communicatie*. Assen: Van Gorcum.
- Sanders, T. (2004). *Tekst doordenken. Taalbeheersing als de studie van taalgebruik en tekstkwaliteit* [Oratie]. Geraadpleegd op 4 januari 2018 van [file:///D:/j.mak/Downloads/Sanders_Ted_oratie%20\(1\).pdf](file:///D:/j.mak/Downloads/Sanders_Ted_oratie%20(1).pdf).

- Sanders, T. & Jansen, C. (2011). Begrijpelijke taal – fundamenteën en toepassingen van effectieve communicatie. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 33(3), 201-207.
- Sampers, C. (2011). *Onderzoek naar de begrijpelijkheid van nieuwsartikelen*. UU.
- Scholten, S. & Verhoeven, A. (2009). *Handboek marketing en communicatie voor scholen*. Utrecht: Edg Thuiswinkel.
- Schulz von Thun, F. (1982). *Hoe bedoelt u?: een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Shannon & Weaver (2017). *Zorgvuldig omgaan met medium en ontvanger*. Opgehaald op 29 november van https://www.wjh-ict.nl/nieuws_read.php?id=41.
- Steehouder, M., Jansen, C., Zeijl, W., Van Gulik, L., Van der Pool, E. & Mulder, J. (2012). *Leren communiceren*. Groningen: Noordhoff.
- Swaen, B. (2013). *Piramide van Maslow*. Opgehaald op 23 november van <https://www.scribbr.nl/modellen/piramide-van-maslow-behoeftepiramide/>.
- Taylor, S. (2013). *What is discourse analysis?* Bloomsbury: Academic.
- Van der Leeuw, B., Meestringa, T. & Ravesloot, C. (2012). *Kijkwijzers. Beter zicht op het referentiekader taal*. Enschede: SLO.
- Van der Pool, E. & Van Wijk, C. (2009). Balanceren tussen begrijpelijkheid en gewenst imago: de rechtbank wikt en weegt nu ook haar eigen brieven. *Tekstblad*, 15(3), 16-20.
- Van Poecke, L. (1991). *Verbale communicatie*. Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Waalwijk, J. (2006). *Is 'daarom' een reden?* UU.
- Willemse, J. (2015). *Anders kijken. Theorie en praktijk van de systeembenadering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewvragen directeur

Vragen	Literatuur
Hoe ziet de externe communicatie er binnen uw school uit? Is er een beleid voor?	Scholten & Verhoeven, 2009, p. 11
Hoe wordt er omgegaan met digitale communicatie?	-
Bestaat er volgens u een relatie tussen jullie externe communicatie en het imago van de school?	Scholten & Verhoeven, 2009, p. 11
In hoeverre heeft dit invloed op de begrijpelijkheid van de communicatie?	Van der Pool & Van Wijk, 2009, p. 1
Bent u bekend met het communicatiemodel?	Steehouder, Jansen, Mulder, Van der Pool & Zeijl, 2012, p. 22
In hoeverre bent u zich tijdens de communicatie bewust van dit model?	Steehouder, Jansen, Mulder, Van der Pool & Zeijl, 2012, p. 22
Samenhang is een belangrijke factor in communicatie. Wordt hier in de communicatie rekening mee gehouden?	Sanders, 2004, p. 7
Maakt u bewust gebruik van coherentie in uw teksten? Zo ja, hoe doet u dat?	Sanders, 2004, p. 12

Bijlage 2: Interview directeur

Interviewer: Ik wilde het interview in drie stukken opdelen. De eerste vraag hieruit is: Hoe zou communicatie volgens u moeten zijn?

Directeur: Hoe zou communicatie moeten zijn? Uhm, kort en krachtig en uhm, voor één uitleg vatbaar.

Interviewer: Oke en hoe ziet u dat voor zich, voor één uitleg vatbaar?

Directeur: De ontvanger moet geen twijfel hebben over de inhoud. Want anders komt mijn boodschap niet over en dan heb ik meer narigheid in de afloop van mijn communicatie. Dus als ik iets uitzend en ik krijg heel veel vragen per ommegeand, dan is er iets niet goed gegaan. Dus dan moet ik als de wederweerga herstellen.

Interviewer: Dus dat meet u dan ook aan de hand van vragen die gesteld worden?

Directeur: Ja. Want als er veel vragen met het thema onduidelijkheid zijn, heb ik iets niet goed gedaan.

Interviewer: En hebt u het dan ook weleens meegemaakt dat iets niet duidelijk was, maar dat er geen vragen over gesteld werden? Nauwelijks vragen.

Directeur: Uhm, ja, dat komt soms voor.

Interviewer: Hoe ziet dat er dan precies uit?

Directeur: Simpel voorbeeld van laatst: als we een studiedag hebben, de school is gesloten en er komt toch iemand opdagen, die heeft blijkbaar, ondanks drie verschillende manieren van communiceren, dat niet gepakt.

Interviewer: Oke, maar dat is dan op kleine schaal. Hebt u het ooit weleens op grote schaal meegemaakt?

Directeur: Grote schaal? Soms ook. Nou, laten we nu het verhaal rond het continuurooster pakken, dat loopt nu een jaar, dat onderzoek. Ik heb in de laatste nieuwsbrief daar summier even over geïnformeerd, omdat ik weet dat er vanuit de MR definitieve uitkomsten komen, maar ik weet zeker, ik merk, ik weet dat nieuwsbrieven, waarin ik een samenraapsel van informatie deel, minder goed gelezen wordt dan mijn social media. Als ik wil dat mijn boodschap echt snel aankomt, moet ik het via Facebook doen.

Interviewer: Oke, dat is interessant! Ik merk ook uit uw bewoordingen dat u bekend bent met het communicatiemodel en gebruikt u die bewust, tijdens het communiceren?

Directeur: Uhm, ja. Ik gebruik soms het hele canon aan communicatiemogelijkheden om te zorgen dat op verschillende manieren bij verschillende groepen ouders een boodschap binnenkomt. Je hebt verschillende ouders die geen papieren leest, of geen lange stukken leest, maar via social media alles pakken. Dat is een andere categorie dan de ouders die de nieuwsbrief spellen. Dus ik gebruik vaak een combi. Ik bedien soms de ouders via social media meer, want de foto's die ik vandaag maak, komen wel op Facebook en bijvoorbeeld niet in de nieuwsbrief, die dan één keer in de drie weken komt en dan is het al oud nieuws. Daarmee weet ik dat ik een categorie ouders passeer, daar kies ik voor.

Interviewer: En leerkrachten, hoe zit het met leerkrachten? Gebruiken zij ook, weet je daar iets van, gebruiken zij ook het communicatiemodel?

Directeur: Ik weet dat leerkrachten ook, voor leerkrachten geldt eigenlijk hetzelfde. Er is een categorie die veel met social media doet, ook die bedien ik daar dus mee, maar schoolinformatie doe ik altijd via mail. En ik ga ervan uit dat het gelezen wordt. Dat het niet gelezen wordt, vind ik de verantwoording van de ontvanger. Ik heb dan de informatie gedeeld. Op die manier kom ik er dan ook achteraf op terug, dit had je kunnen weten. Ik verwacht dat iedereen minimaal één keer per dag op de mail kijkt.

Interviewer: Dit klinkt min of meer als een soort beleid. Leerkrachten weten hier ook van?

Directeur: Ja, ik heb een Burcht ABC die men jaarlijks geüpdatet krijgt en daar staat dit in.

Interviewer: Goed, een ander stukje is communicatie en imago. De invloed op elkaar, hoe kijkt u daar tegenaan?

Directeur: Dat vind ik een hele belangrijke, daar steek ik ook op in. In tijd en geld. Een voorbeeld is mijn nieuwsbrief, ik werk hier nu voor het achtste jaar en ik geloof dat ik het eerste jaar al begonnen ben door de nieuwsbrief extern te laten opmaken door een reclamebureau. Ik lever de kopij aan, foto's aan, tekst aan en zij maken hem op. En elk jaar geef ik het reclamebureau de opdracht om een nieuw format aan te leveren, ik mag kiezen uit een aantal leuke formats, die fris zijn. Dus daar investeer ik in door tijd en geld, omdat ik wil dat dat mijn visitekaartje van de school is.

Interviewer: Oke, dan zit het vooral op de opmaak. Maar hoe zit het dan met de begrijpelijkheid?

Directeur: De inhoud, uhm, ik vind dat ik bovengemiddeld schrijven kan en laat ook altijd wel mijn inhoud lezen voordat het eruit gaat, zeker van nieuwsbrieven en ik laat mij daarin ook corrigeren.

Interviewer: En door wie dan?

Directeur: door collega's, thuis mijn echtgenoot. Omdat ik weleens betrapt word op woorden die ik veelvuldig gebruik. Ik heb ook weleens een reclameschrijver gehad, die ook geadviseerd heeft om rondom websites en rondom nieuwsbrieven. Maar ik vind het te kostbaar om allerlei nieuwsuitingen ook door externe handen te laten gaan. Kijk, de opmaak kost al geld. Ik ben van mening dat mijn nieuwsbrief van de Burcht op CPOV-niveau eruit schiet. En op dat moment vind ik het genoeg. Dat is een keus.

Oh ja, de communicatie in de schoolgids, daar moet nog wel wat mee, want de schoolgids is een voort borduursel van wat er was toen ik hier kwam. Dat is een erg grote kluif. Ik zit juist min of meer in het kantelpunt. Ik weet niet of je scholen op de kaart kent, de website. Waar ouders scholen kunnen vergelijken. Er is een tendens, en ik ga er nu aan meedoen, aan de pilot, om misschien een papierloze schoolgids te hebben, door de school op de kaart zo te vullen dat het voor de inspectie ook als schoolgids kan gelden. Nou, de opmaak wordt achter de schermen door school op de kaart geregeld, ik lever de input. Nou, daar kan ik voor kiezen. Omdat ik merk dat zo'n dik pakket, onze schoolgids is 70 pagina's, dat leest geen kip. Maar ik met het hebben als verantwoording naar buiten, omdat er zaken instaan waarover ik mij moet verantwoorden. Dus dat is de balans tussen verantwoording en leesbaarheid. De verantwoording klopt, de leesbaarheid vind ik, van zo'n schoolgids, onder de maat.

Interviewer: En u verwacht dat het gaat veranderen als de schoolgids digitaal gaat?

Directeur: Dat gaat veranderen als ik hem digitaal en korter heb. Kijk, mensen lezen geen stuk van 70 pagina's. Het is ook niet bedoeld als leesstuk, maar meer als naslagwerk voor als ik een vraag heb over een item van de school, dan kan ik dat vinden in de schoolgids. Ik merk dat de website meer bekeken wordt dan mijn schoolgids. Op de website staat wel een linkje naar het pdf'je van de schoolgids, maar ik kan zien aan de hits welke onderdelen veel gelezen worden en daar zit niet de schoolgids bij.

Interviewer: Goed, dan wilde ik de overstap maken naar het taalkundige aspect. In hoeverre maak je gebruik van samenhang of ben je bewust van samenhang binnen je eigen teksten of de teksten van leerkrachten?

Directeur: De teksten van leerkrachten doe ik weinig mee. Daar zijn ze vrij autonoom in, wat ze naar buiten zenden. Ik heb wel de afspraak dat teksten die naar buiten gaan in ieder geval door een ander meegelezen wordt. De vraag is of dat zo gebeurt. Dat check ik niet veel. Ik check het wel als ik zelf, of via een omweg storende fouten zie in teksten. Er zijn collega's die taalkundig minder onderlegd zijn, zo simpel is het. Die geef ik ook weleens feedback van, nou, als er een tekst uitgaat dan vind ik dat je je tekst moet laten lezen door een ander. En er zijn collega's bij wie het gewoon goed gaat en dan is de noodzaak niet zo groot. Maar ik vind dat we als school het niet kunnen maken dat we teksten met taalfouten en opmaakfouten naar buiten gooien. En dat zit hem dan vooral op dat imagostuk.

Interviewer: Oke, dat lijkt me duidelijk. Tot zo ver mijn vragen. Dat is mooi. Hartelijk dank!

Bijlage 3: Teksten leerkrachten

Legenda:

Arcering: vooronderstellingen

Dikgedrukt: coherentie-signalen

Management

Tekst 1

Beste ouders/verzorgers,

In het schooljaar 2017-2018 heeft een werkgroep vanuit het personeel onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor andere schooltijden. **Dit** naar aanleiding van uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder ouders vorig schooljaar en twee online vragenlijsten over uw wensen voor andere tijden. De resultaten van **dit** onderzoek heeft de werkgroep in januari 2018 gepresenteerd aan het voltallige personeel en de **Medezeggenschapsraad** (MR). Op basis van **die** resultaten heeft de schoolleiding een voorgenomen besluit uitgewerkt en voorgelegd aan de MR. Het voorgenomen besluit van de schoolleiding van De Burcht is als volgt:

- Met ingang van schooljaar 2018-2019 wil De Burcht overgaan tot een continu rooster in de vorm van het **4-gelijke-dagen model** met een vrije woensdagmiddag voor alle leerlingen en een vrije vrijdagmiddag voor de groepen 1 t/m 4.
- De schooltijden worden van 8.30-14.30 uur.
- Lunchtijd wordt 30 minuten voor de groepen 1 en 2 en 20 minuten voor de groepen 3 t/m 8.
- Buitenspeeltijd tussen de middag wordt 20 minuten voor de groepen 3 t/m 8.
- De groepen 1 en 2 hebben hun buiten speelmomenten als les-onderdeel ingebouwd.
- De woensdag zal vanaf schooljaar 2018-2019 voor alle groepen tot 12.15 uur duren.

In de bijlage treft u een brief van de Oudergeleding van de Medezeggenschapsraad aan met verdere informatie over de gemaakte keuzes.

Op 19 maart a.s. moet de Oudergeleding van de MR een definitief besluit nemen. Uw mening wordt nu gevraagd.

Belangrijk voor u op dit moment:

Via een extra mailing ontvangt u (alleen de ouders/verzorgers van de leerlingen van groep 1 t/m 7) inlog gegevens voor een laatste vragenlijst. We vragen u expliciet aan te geven of u VOOR of TEGEN andere schooltijden bent in de vorm van het gekozen continu rooster.

Let op: u ontvangt deze gegevens slechts één maal, omdat dit via een geautomatiseerd systeem komt. Klikte u deze mail dus NIET direct weg!

Met vriendelijke groet,

X, directeur

Tekst 2

Betreft: invulling vacature groep X

Beste ouders/verzorgers van onze leerlingen,

Graag informeren wij u over de invulling van de vacature in groep X. We kunnen u melden dat we erin geslaagd zijn de **vacature** te vervullen! Met ingang van januari 2018 hebben we een nieuw duo voor groep X:

Op maandag en dinsdag: juf X.

Op donderdag en vrijdag: juf X.

De woensdag wordt op een later moment afgestemd, **maar** het zal één van beide leerkrachten worden **of** beide in wisselbeurt.

Dat betekent concreet dat met de kerstvakantie zowel juf X als juf X stopt in groep X. De keuze om ook X te laten stoppen is ingegeven door het feit **dat** we geen drie leerkrachten voor een groep willen hebben. X zal na de kerstvakantie diverse ondersteunende taken op zich nemen op de woensdag, ook voor de groepen 3.

X heeft afgelopen schooljaar haar LIO-eindstage gedaan in groep X op De Burcht. Zij is inmiddels als invalleerkracht aan het werk in onze stichting. **En** zij is dus bekend met De Burcht!

X is een zeer ervaren leerkracht binnen CPOV. De laatste jaren heeft zij op Het Baken veel gewerkt in de groepen 3 tot en met 8.

We zijn blij met dit nieuwe duo voor groep X. We verwachten dat het onderwijs in groep 3 **zo** op een goede manier kan doorgaan.

Op maandag 18 december a.s. zijn beide nieuwe juffen een hele dag op De Burcht. In de ochtend gaan zij zich samen voorbereiden op het werk in groep 3a. In de middag maken ze kennis in groep 3a met kinderen en ouders. **Daarover** op de volgende pagina meer.

Uitnodiging voor maandagmiddag 18 december

Op maandagmiddag 18 december a.s. is er een feestelijke middag in groep X. X neemt **dan** officieel afscheid van de groep. De nieuwe juffen X en X maken kennis met de kinderen. De middag zal een gezellige spelletjesmiddag worden!

Vanaf 14.45 uur zijn alle ouders ook welkom om kennis te maken met de nieuwe juffen en afscheid te nemen van X. We zorgen voor koffie en thee! Ook ik zal aanwezig zijn om mogelijke vragen direct te beantwoorden. Om 15.15 uur kunt u dan samen met uw kind naar huis.

In de eerste periode na de kerstvakantie worden de nieuwe juffen extra begeleid door X, de **bouwcoördinator** en X, de **intern begeleider**. Ook zal X nog meekijken bij het maken van het eerste rapport dat op 9 februari meegaat.

We hopen op een goede periode van kerst tot zomervakantie met onze nieuwe juffen in groep 3a. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief, neemt u dan gerust even contact met mij op. Hebt u na de kerstvakantie gewone inhoudelijke vragen, **dan** kunt u zich gewoon melden bij de leerkracht van de dag.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

X, directeur

Onderbouw

Tekst 3

Beste ouders/ verzorgers,

Op woensdag 14 maart starten we op school **het kunst project**.

Hiervoor komt er op 14 maart ook een kunstenares bij ons in de klas om samen met de kinderen **"waste art"** te maken.

Om **dit** te kunnen doen heeft de kunstenares gevraagd of de kinderen thuis **kosteloos materiaal** kunnen verzamelen en **dit** mee kunnen nemen naar school. **Dit** gaan we namelijk gebruiken om de "waste art" mee te kunnen maken.

Zou u vanaf deze week kosteloos materiaal kunnen verzamelen en **dit** aan uw kind mee willen geven?

U kunt **hierbij** denken aan doppen van flessen, lege eierdozen, kapotte draadjes van elektronische apparaten, stukjes ijzerdraad en misschien heeft u zelf ook nog wel ideeën.

Het is niet de bedoeling dat de kinderen kapotte elektronische apparaten meenemen, **want** dat is te gevaarlijk en ook lastig om uit elkaar te halen.

In de week van het kunstproject zul ik u nog een mailtje sturen ter herinnering en met de laatste informatie.

Ik hoop dat we samen veel spullen bij elkaar kunnen verzamelen en wij zijn nu al benieuwd naar het eindresultaat.

Groetjes X

Tekst 4

Beste ouders van groep X,

De (koude) voorjaarsvakantie zit er alweer bijna op.

Ik hoop dat jullie een fijne tijd hebben gehad en dat de kinderen weer zin hebben om naar school te komen. Ik zie ernaar uit om weer te beginnen maandag.

We gaan vier leuke weken tegemoet met ons **project over kunst**. Woensdag komt er al een echte kunstenares in onze groep om met de kinderen een **zandschilderij** te gaan maken.

Omdat er weer nieuwe vriendjes in groep X gaan beginnen hebben we extra kapstokken nodig.

We gaan gebruik maken van de kapstokken bij **de tafeltjes met de rode bakken**.

De tafels zijn nu weg en **dat** betekent dat de kinderen hun eten & drinken voor 10:00 uur in de tas mogen laten. Als we om 10:00 gaan eten & drinken halen de kinderen vanaf nu hun tas eventjes in de klas i.p.v. de lossen bekers en pakjes.

Dat is weer eventjes wennen voor de kinderen, maar kinderen zijn snel aan iets gewend leert de ervaring.

Ik wens jullie allemaal nog een heel fijn weekend toe.

Groetjes van X

Middenbouw

Tekst 5

Beste ouders/verzorgers,

Morgen, dinsdag 13 maart, krijgt onze groep een **workshop** van kunstenaars Suzanne Visser.

Ze gaan aan de slag met verf en spuitbussen.

Het is handig om uw kind oude kleren aan te doen of mee te geven.

Het kunstwerk wat de kinderen samen zullen maken zal worden verkocht op **de inloopavond**.

Mocht u nog kurken, stof of dopjes hebben dan mag **dit** nog mee om te worden gebruikt voor het maken van het kunstwerk.

We zijn al druk in de klas met het maken van verschillende kunstwerken **die** u kunt kopen op de inloopavond op 22 maart.

Het geld gaat naar het goede doel, **Kika**. **Daar** hebben we het ook over met de kinderen in de klas.

We hopen op een fijne **projectweek**!

Groeten,

X en X

Tekst 6

Beste ouders,

Fijn dat er zoveel ouders naar de **informatieavond** zijn gekomen. We hopen dat we samen (ouders en leerkrachten) ervoor kunnen zorgen dat uw kind dit schooljaar een fijne tijd heeft en veel nieuwe dingen zal leren.

In de bijlagen vindt u informatie over groep X de powerpoint van de informatieavond en de **leerlijnen** van rekenen, taal en spelling. We hopen dat we zo een duidelijk beeld schetsen van wat uw kind dit jaar gaat leren. Als u nog vragen heeft, mag u gerust even langs komen of een mailtje sturen.

Groeten van X en X

Bovenbouw

Tekst 7

Beste ouders van groep X,
Vandaag hadden we een bijzondere dag in groep X. Vanmorgen zijn we, zoals u weet, naar de bibliotheek geweest in het kader van **de kinderboekenweek**. Het was mooi om ouderen te ontmoeten en naar hen te luisteren. We werden voorgelezen en deden een spelletje.

Vanmiddag begonnen we met een nieuw hoofdstuk van het vak aardrijkskunde. Op zich niet zo bijzonder. De titel van het hoofdstuk is Veranderend Europa. Hoe actueel is dat? Een hoofdstuk bestaat uit vier lessen. **Die** heten: Van Afrika naar Europa, Welkom in Europa?, Europa is de hele wereld en Veranderend Utrecht. Om het onderwerp te introduceren in de klas heb ik contact gezocht met een vluchteling. X uit Iran was vanmiddag in de klas. Hij is 16 maanden in Nederland en weet nog niet of hij mag blijven. De kinderen mochten met hem in gesprek gaan en konden alles vragen. **Dat** maakte best indruk. De ervaring van de ontmoeting geeft een heel ander beeld dan **dat** wat we **vaak standaard via de media vernemen**. Het aantal vragen werd steeds groter! We hebben uiteindelijk de hele middag met X gepraat. In de komende lessen gaan de kinderen in de klas verder uitzoeken wat andere redenen zijn om te vluchten, welke routes zijn afgelegd, hoe de **procedure** verloopt. Ook de moeilijkheden **die** het met zich meebrengt voor de landen waar de vluchtelingen aankomen, hoe **inburgering** gaat, enz. De gewone lesstof komt natuurlijk ook aan bod.

Het uitgaan van een verschijnsel en vervolgens de vragen van de leerlingen gebruiken om de **leerroute** verder te construeren, past bij het onderzoek **dat** ik in verband met mijn masterstudie Leren en innoveren uitvoer. **Daarom** had ik de komst van X niet van te voren aangekondigd. Door de hele school verkennen we **deze** aanpak. **Daarbij** kan het ook gaan om het onderzoeken van stenen, de kracht van golven, van suikerbiet tot dropjes in de Jumbo, enz.

Ik ben benieuwd wat de kinderen er thuis over vertellen en hoe zij in de komende lessen aan het werk gaan.

Met vriendelijke groet,

Tekst 8

Beste ouders/verzorgers,

Bezoek CSV

Op woensdag 24 januari a.s. zullen we met alle kinderen de open lessen op de **CSV** bijwonen. **Deze** starten om 9.00 uur en duren tot 11.30 uur. Uw zoon/dochter mag op eigen gelegenheid naar de CSV toe en ook weer zelf naar huis. Wilt u ervoor zorgen dat uw zoon/dochter om 8.45 uur aanwezig is bij Het Perron (zo heet het gebouw waarin de CSV gevestigd is), de leerkrachten staan ze daar bij de fietsenstalling op te wachten. Heeft u liever dat uw kind met één van de leerkrachten mee fietst, wilt u dat dan via de mail laten weten aan de eigen leerkracht?

Excursie Den Haag

De excursie naar Den Haag die gepland stond op donderdag 26 april 2018 gaat helaas niet door. We zijn op dit moment nog druk op zoek naar een alternatief. Zodra we meer weten, hoort u van ons.

Schoolkamp

We zijn al druk bezig met de voorbereidingen. Uw hulp hebben we echter ook hard nodig! We zijn **nl.** op zoek naar iemand die de kampbagage naar de locatie kan brengen op woensdag 16 mei en op vrijdag 18 mei weer op kan halen? Het is veel bagage, **dus** we denken aan een ruime bestelbus. Bovendien hebben we ook heel veel boodschappen die bij verschillende supermarkten opgehaald en daarna naar Otterlo gebracht moeten worden. Als u ons met één van bovenstaande vragen kunt helpen, wilt u **dan** een mailtje sturen? Begin maart krijgt u het verzoek tot betaling van het kamp.

Met vriendelijke groet,
de leerkrachten van groep X

Bijlage 4: Meetinstrument voor tekstanalyse

Tekst	Groep	Connectieven	Aantal woorden	RKT
1	Management			
2	Management			
3	Onderbouw			
4	Onderbouw			
5	Middenbouw			
6	Middenbouw			
7	Bovenbouw			
8	Bovenbouw			

Bijlage 5: ABC met afspraken rondom communicatie

Brieven van leerkrachten aan ouders en andere externen

Laat de tekst vooraf altijd ter controle aan een collega lezen. Iedereen maakt wel eens een inhoudelijke of redactionele fout. We maken gebruik van een vast format voor Burchtbrieven. Zie Dropbox – Formulieren.

Bijlage 6: Enquête ouders

Vraag 1

Bent u man of vrouw?

Man

25 | 21,7%

Vrouw

90 | 78,3%

Vraag 2

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

Geen onderwijs / basisonderwijs / lagere school

5 | 4,4%

Lbo / vbo / vmbo (kader- en beroepsgerichte leerweg)

2 | 1,8%

Mavo / eerste 3 jaar havo en vwo / vmbo (theoretische en gemengde leerweg)

35 | 31,0%

Mbo

9 | 8,0%

Havo en vwo bovenbouw / wo-propedeuse

55 | 48,7%

Hbo / wo-bachelor of kandidaats

7 | 6,2%

Wo-doctoraal of master

Vraag 3

Is Nederlands uw moedertaal?

Ja

113 | 99,1%

Nee

1 | 0,9%

Vraag 4

Hebt u één of meerdere kinderen op De Burcht?

Eén

71 | 62,3%

Meerdere

43 | 37,7%

Vraag 5

Welke bouw neemt u in gedachten (zie inleiding)?

Onderbouw

36 | 32,1%

Middenbouw

28 | 25,0%

Bovenbouw

48 | 42,9%

Vraag 6

Welk cijfer geeft u de communicatie vanuit de gekozen bouw naar u?

1

1 | 0,9%

2

1 | 0,9%

3

2 | 1,8%

4

6 | 5,4%

5

11 | 9,8%

6

37 | 33,0%

7

44 | 39,3%

8

9 | 8,0%

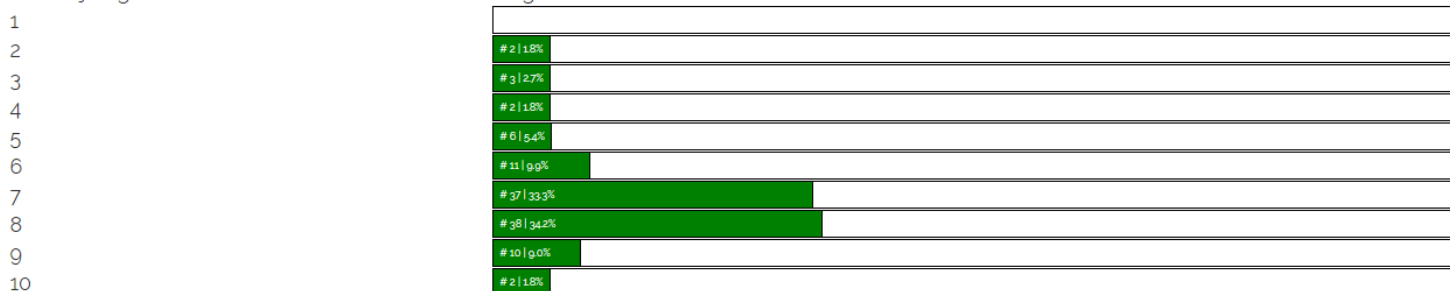
9

1 | 0,9%

10

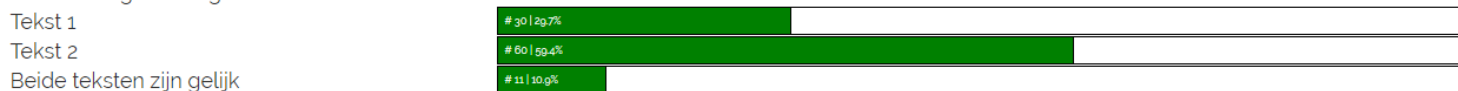
Vraag 7

Welk cijfer geeft u de communicatie vanuit het management naar u?



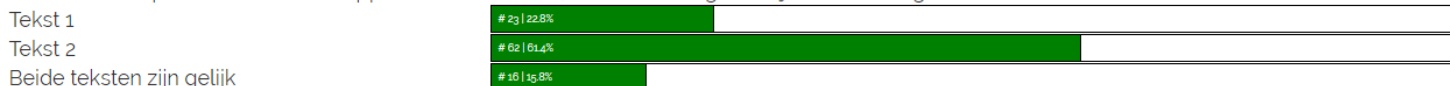
Vraag 8

Hieronder staan twee teksten. Welke tekst vindt u het duidelijkst? 1. Op woensdag starten we op school het kunstproject. Hiervoor komt er woensdag ook een kunstenares bij ons in de klas om samen met de kinderen kunst te maken. Om dit te kunnen doen heeft de kunstenares gevraagd of de kinderen thuis kosteloos materiaal kunnen verzamelen en dit mee kunnen nemen naar school. Dit gaan we namelijk gebruiken om de kunst mee te kunnen maken. 2. Op woensdag starten we op school het kunstproject. Woensdag komt er een kunstenares bij ons in de klas. Samen met de kinderen maakt de kunstenares kunst. De kunstenares heeft gevraagd of de kinderen kosteloos materiaal willen verzamelen en meenemen. Kosteloze materialen gaan we gebruiken om kunst mee te maken.



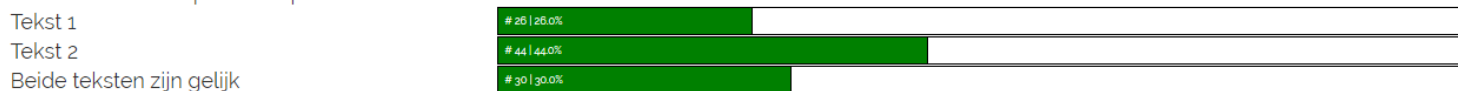
Vraag 9

Hieronder staan twee teksten. Welke van de twee vindt u het duidelijkst? 1. U kunt denken aan doppen van flessen, lege eierdozen, kapotte draadjes van elektronische apparaten, stukjes ijzerdraad. Misschien heeft u zelf ook nog wel ideeën. Het is niet de bedoeling dat de kinderen kapotte elektronische apparaten meenemen. Het is te gevaarlijk. Het is lastig om uit elkaar te halen. 2. U kunt hierbij denken aan doppen van flessen, lege eierdozen, kapotte draadjes van elektronische apparaten, stukjes ijzerdraad en misschien heeft u zelf ook nog wel ideeën. Het is niet de bedoeling dat de kinderen kapotte elektronische apparaten meenemen, want dat is te gevaarlijk en ook lastig om uit elkaar te halen.



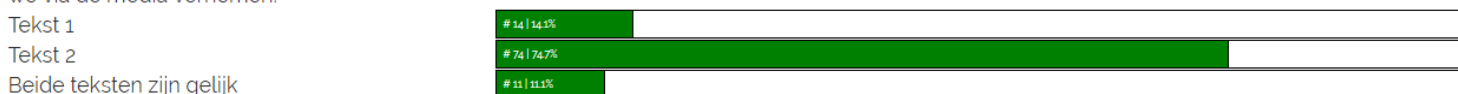
Vraag 10

Hieronder vindt u twee teksten. Welke vindt u het duidelijkst? 1. Morgen krijgt onze groep een workshop van een kunstenares. Onze groep gaat aan de slag met verf en spuitbussen. Het is handig om uw kind oude kleren aan te doen of mee te geven. Het kunstwerk dat de kinderen samen zullen maken, zal worden verkocht op de inloopavond. 2. Morgen krijgt onze groep een workshop van een kunstenares. Ze gaan aan de slag met verf en spuitbussen. Het is daarom handig om uw kind oude kleren aan te doen of mee te geven. Het kunstwerk dat de kinderen samen zullen maken zal worden verkocht op de inloopavond.



Vraag 11

Hieronder ziet u twee teksten staan. Welke tekst vindt u het begrijpelijkst? 1. De kinderen mochten met in gesprek gaan. De kinderen konden alles vragen. Het gesprek maakte best indruk. De ervaring van de ontmoeting geeft een heel ander beeld dan de beelden uit de media. 2. De kinderen mochten met hem in gesprek gaan en konden alles vragen. Dat maakte best indruk. Deze ervaring geeft een heel ander beeld dan de standaard die we via de media vernemen.



Bijlage 7: Koppeling theorie en onderzoek

Begrippen	Theorie	Empirisch deel	Theoretisch kader
Communicatie	Oomkes & Gardner, 2011, p. 9	-	2.1
Conversationale implicatuur	Baker, Don & Hengeveld, 2013, p. 63	7.4	4.2.3
Conventionele implicatuur	Jansen, 2014	7.4	4.2.4
Coherentiesignalen	Sanders, 2004	7.2 + 7.3	5.2
Samenhang	Sanders, 2004	7.2 + 7.3	5.1
Vooronderstellingen	Jansen & Lentz, 2008	7.4	4.2.2