

De Huisstijlwijzer: onbemind want onbekend?

Een kwalitatief gebruiksonderzoek naar het taalgedeelte van de digitale Huisstijlwijzer

Uitgevoerd in opdracht van de Belastingdienst

CKC/Huisstijlteam

Universiteit van Tilburg
Faculteit Geesteswetenschappen

Prof. dr. J. Renkema
Drs. C.E.A. de Waele
B.M. Kolen BA

Contact: j.renkema@uvt.nl

Tilburg, november 2008

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Opzet van het onderzoek	4
2.1	De respondentgroep.....	5
2.2	De opzet van het interview	5
2.3	Het materiaal voor het interview	6
2.4	De conceptbrief volgens de Huisstijlwijzer.....	11
2.5	Onderzoeksvragen	12
3.	Resultaten	14
3.1	Hoeveel fouten zien respondenten?.....	14
3.2	Is er verschil in het type gedetecteerde fouten?	17
3.3	In hoeverre maakt men gebruik van de Huisstijlwijzer?.....	18
3.4	Hoe snel komt men bij de gezochte informatie?	19
3.5	Additionele verbeteringen	20
3.6	Algemene opmerkingen	22
4.	Discussie en aanbevelingen.....	23
4.1	De zes onderzoeksvragen	23
4.2	Drie opmerkelijke resultaten	25
4.3	Aanbevelingen.....	26
	Bijlage	27

1. Inleiding

De Belastingdienst kent sinds 1989 een eigen huisstijl, een pakket van presentatieafspraken waarin regels zijn opgenomen voor o.a.: lay-out, taalgebruik en klantbehandeling. Deze huisstijl heeft eraan bijgedragen dat de Belastingdienst met haar 30.000 medewerkers op zeer diverse locaties als één en dezelfde instantie herkenbaar is. Bovendien heeft de huisstijl de klant- en doelgroepgerichtheid van de Belastingdienst bevorderd door extra aandacht te besteden aan externe communicatie in de vorm van stijlfafspraken en taalnormering.

In elke instantie (overheid, bedrijfsleven, non-profitorganisaties) is er op gezette tijden energie vereist om huisstijlfafspraken weer onder de aandacht te brengen. Door verloop van personeel of door veranderende werkomstandigheden is of blijft niet iedereen op de hoogte van de afspraken of nut en noodzaak van een bepaalde mate van uniformiteit. Hierdoor dreigt de vaak kostbare personele en financiële inspanning voor een uniforme presentatie te niet te worden gedaan of te verengen tot logo's en beeldmerken, terwijl juist een meer eenvormige klantbenadering vaak een grotere bijdrage levert aan het imago dat een instantie wil uitstralen, en dat vaak noodzakelijk is voor een efficiënte taakuitvoering.

Binnen de Belastingdienst is de laatste jaren extra energie besteed aan het digitaal toegankelijk maken van de huisstijlfafspraken via de zogenoemde Huisstijlwijzer: <http://www.bckc.huisstijlwijzer.nl>. Alle medewerkers hebben nu direct toegang tot alle afspraken en kunnen nu snel nazoeken wat de normen zijn voor o.a. taalgebruik. Nu het digitaliseringstraject ongeveer voltooid is, rijst de vraag in hoeverre de Huisstijlwijzer voorziet in de behoeften van de medewerkers van de Belastingdienst.

In opdracht van CKC/Huisstijlteam heeft de Universiteit van Tilburg een verkennend gebruiksonderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de digitale Huisstijlwijzer.

Het onderzoek bestaat uit drie deelprojecten.

1. Een doorlichting van de nieuwe digitale Huisstijlwijzer, eventueel aangevuld met de normen voor einddocumenten. Deze doorlichting resulteert in een mogelijke nadere aanscherping van de regels met voorbeelden, en aanpassingen op basis van recent (inter)nationaal onderzoek naar (overheids)communicatie.

Uitgangspunt voor deze doorlichting vormen het meer theoretische CCC-model uit de Schrijfwijzer van Renkema (2005) en het meer op de praktijk georiënteerde Drieportalenmodel van Kuyper en van de Wetering (2002). Op basis van ervaringen in eerdere samenwerkingsprojecten met de Belastingdienst zullen de digitale normen zo moeten worden geconcretiseerd dat met name medewerkers die betrokken zijn bij het ontwerpen van formulieren via concrete voorbeelden snel inzicht krijgen in de standaarden voor fiscale einddocumenten.

2. Een intern onderzoek naar de effectiviteit en de toepasbaarheid van de Huisstijlwijzer. Centrale vraag in dit onderzoek is: Vinden medewerkers van de Belastingdienst in de Huisstijlwijzer alles wat ze nodig hebben voor het ontwerpen van teksten? Hierbij zal speciaal gelet worden op de omstandigheid dat de Huisstijlwijzer ook als 'arbiter' dienst moet doen in discussies tussen fiscalisten en formulierontwerpers.

In dit onderzoek zullen in overleg met de opdrachtgevers, een twintigtal documenten met de nieuwe Huisstijlwijzer worden ‘gediagnosticeerd’. Zo mogelijk zal in deze selectie ook het nieuwe vooringevulde aangifteformulier worden betrokken.

Na dit analysedeel zullen – indien tijd en mogelijkheden dit toelaten – ook een aantal medewerkers van de Belastingdienst worden benaderd in een ‘in company’ onderzoek om na te gaan hoe er daadwerkelijk wordt omgegaan met de Huisstijlwijzer.

3. Na de doorlichting van de Huisstijlwijzer en het interne onderzoek zullen enkele seminars worden georganiseerd voor eic’ers met als doel de Huisstijlwijzer en de toepassing ervan bekendheid te geven bij degenen die communicatie verantwoordelijk zijn.

In overleg met het CKC/Huisstijlteam is besloten om voorrang te verlenen aan het beantwoorden van het tweede deelproject over de effectiviteit van de Huisstijlwijzer voor belastingmedewerkers. Bij een eerste analyse volgens het CCC-model en het Driepoortenmodel bleek dat een doorlichting gedetailleerder kan plaatsvinden wanneer er gegevens bekend zijn over de manier waarop de Huisstijlwijzer geraadpleegd wordt. Een belangrijk argument was ook dat nog in 2008 tegen ‘educatief tarief’ een verkennend kwalitatief onderzoek kon worden uitgevoerd met medewerking van studenten aan de Universiteit van Tilburg.

2. Opzet van het onderzoek

Onderzoek naar de interne effectiviteit van Huisstijlwijzers is nieuw. Dit betekent dat niet kon worden geprofiteerd van resultaten van (inter)nationaal onderzoek naar bedrijfscommunicatie. Gelet op de wens naar concrete en toepasbare resultaten is niet gekozen voor een algemeen evaluatief onderzoek met indicaties van tevredenheids-scores, maar voor een meer diepgaand kwalitatief onderzoek naar de functie van de Huisstijlwijzer op de werkplek. Uitgangspunt daarbij was de vraag: ‘Vinden medewerkers op de digitale Huisstijlwijzer wat ze nodig hebben bij het ontwerpen van teksten?’

De opzet van het onderzoek kan als volgt worden samengevat. Een beperkt aantal medewerkers van de Belastingdienst kreeg een brief voorgelegd die nog verstuurd moest worden, met de vraag of er nog wijzigingen nodig waren en waarom. Tijdens het gesprek over de brief waren twee observanten (studenten) aanwezig die volgens een vast protocol precies noteerden hoe de medewerker reageerde, wat er werd veranderd, hoe de site werd geraadpleegd, enz. Met deze opzet konden gegevens worden verzameld over de wijze waarop medewerkers daadwerkelijk omgaan met de Huisstijl. Een nadeel van deze diepgaande kwalitatieve analyse is de kleinschaligheid, maar dit nadeel wordt gecompenseerd door de ecologische validiteit van de verkregen gegevens. Anders dan bij het invullen van schriftelijke enquêtes komen er nu werkelijk praktijkgegevens boven tafel.

In dit kleinschalig kwalitatief maar ecologisch valide onderzoek moesten nog tal van keuzes worden gemaakt. Deze zullen hieronder worden toegelicht.

2.1 De respondentgroep

In dit onderzoek is gekozen voor diepte-interviews van ongeveer een uur. Dit hield in dat slechts een beperkt aantal personen kon deelnemen; het beslag op de medewerkers van de Belastingdienst zou anders te groot worden. Via de opdrachtgevers – twee leden van het Huisstijlteam van CKC – zijn 35 medewerkers bereid gevonden om medewerking te verlenen. Het onderzoek werd aangekondigd als een ‘gesprek over de communicatie van de Belastingdienst’.

De minimale aankondiging ‘gesprek over de communicatie van de Belastingdienst’ was bedoeld om te voorkomen dat respondenten zich alvast gingen oriënteren op de Huisstijlwijzer waardoor er mogelijk afwijkingen zouden ontstaan van hun normale werksituatie. De data voor dit onderzoek moesten worden verzameld in een natuurlijke werksituatie waarin een medewerker met een tekst bezig is. Daarom kregen de respondenten alleen te horen dat twee studenten van de Letterenfaculteit van de Universiteit van Tilburg in de maanden mei en juni van 2008 contact zouden opnemen voor een afspraak.

Een nadeel van deze kleinschalige opzet en de wijze van respondentselectie is dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op representativiteit. Dit onderzoek geeft alleen antwoord op de vraag welke huisstijlprocedures zijn toegepast door een kleine groep collega’s van de leden van het Huisstijlteam. Bovendien kan de selectie door het Huisstijlteam zelf een positief vertekend beeld opleveren. Het is voorstelbaar dat alleen die collega’s ingingen op het verzoek die al geïnteresseerd zijn in communicatie of daar al intensief mee bezig geweest zijn. Bij de interpretatie van de resultaten moet dus bedacht worden dat de gegevens gebaseerd zijn op reacties van ongeveer 1 op de 1000 medewerkers, en dat die 35 medewerkers waarschijnlijk een meer dan gemiddelde communicatieve vaardigheid hebben. Omdat er over de gemiddelde communicatieve vaardigheid weinig bekend is, is een poging gedaan de respondentgroep te karakteriseren door enkele vragen te stellen over hun communicatie-activiteiten. De volgende gegevens kunnen dienstig zijn bij het evalueren van de resultaten van het onderzoek. De respondenten schrijven gemiddeld 8 brieven per week, met een minimum van 1 en een maximum van 40. Van de respondenten hadden er 5 een taalcursus gevolgd.

2.2 De opzet van het interview

Gelet op privacy van belastinggegevens was het niet mogelijk medewerkers te observeren bij de taak waarmee zij toevallig bezig waren, en dan te noteren hoe de Huisstijlwijzer functioneert in de schrijftaak. Daarom is gekozen voor een opzet waarin een respondent een al bijna voltooide (fictieve) brief nog moest bewerken. Het interview vond plaats aan het bureau van de medewerkers en werd als volgt geïntroduceerd:

In dit onderzoek worden gegevens verzameld over de communicatie van de Belastingdienst. U krijgt zometeen een schrijftaak zoals die zich in de praktijk weleens voordoet. Wij vragen u deze taak uit te voeren, zoals u die normaal zou uitvoeren. Graag blijven wij naast u zitten om te kijken hoe u dat doet. Wij zullen gedurende het gesprek aantekeningen maken. Deze aantekeningen worden anoniem verwerkt in het onderzoek.

Het is van groot belang om te werken zoals u normaal werkt, snel of met tussenpozen, met of zonder computer, al dan niet in overleg met collega's, enz. Hopelijk stoort onze aanwezigheid niet al te zeer. Kunt u akkoord gaan met deze opzet?

Na akkoord van de respondent, werd de volgende taakomschrijving gegeven:

Stelt u zich de volgende situatie voor. Uw chef komt bij u met een concept-brief, geschreven door een collega. Uw collega moest plotseling naar huis, maar de brief moet wel vandaag de deur uit. Kunt u even kijken of de brief zo weg kan, en waar nodig verbeteringen aanbrengen?

Hierna werden de respondenten uitgenodigd om de brief te lezen en melding te maken van eventuele verbeteringen. De twee observanten beperkten zich tot het noteren van de verbeteringen en de eventuele hulpmiddelen die daarbij gebruikt werden.

Als de respondent niet uit zichzelf de Huisstijlwijzer raadpleegde, volgde na de eventuele verbeteringen nog een tweede deel. Dit deel opende met de vraag: 'Kent u de Huisstijlwijzer? Zo ja, kunt u die raadplegen? In dit tweede deel werden drie formuleringen uit de brief geselecteerd, met de vraag om op te zoeken of de Huisstijlwijzer hier iets over zegt.

Tijdens het gesprek werd de respondent zo veel mogelijk gestimuleerd om commentaar te leveren, en werd er doorgevraagd als iets niet duidelijk was. Het kortste interview duurde 10 minuten, het langste bijna 2,5 uur.

2.3 Het materiaal voor het interview

Voor de verbeterzaak is een brief gebruikt waarin een aantal fouten stonden. Hieronder volgt eerst de 'concept-brief' die het startpunt vormde van het interview. Het onderwerp is eenvoudig gehouden. Het gaat hier om een te hoge voorlopige teruggaaf. De ontvanger van de brief wordt erop geattendeerd dat beter nu het te hoge bedrag kan worden terugbetaald. Geen van de respondenten gaf aan het onderwerp vreemd of onrealistisch te vinden.

De conceptbrief

Op de volgende pagina staat de conceptbrief zoals deze aan de deelnemende medewerkers is laten zien.

> <postbus 18200>

3501 CE Utrecht

Telefoon 030 2754900

Telefax

J.H.W. Kuyper
Hondsdrif 7
3831 AP LEUSDEN

Datum
10 januari 2008

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft: Voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2008

Geachte heer Kuyper,

Op 17 november 2007 werd door u een verzoek ingediend voor een voorlopige teruggaaf
5 inkomstenbelasting voor het jaar 2008. Deze is inmiddels onzerzijds verleend. Nu blijkt echter dat het
bedrag van deze teruggaaf te hoog is. Dat heeft de volgende oorzaak. Toen u uw verzoek indiende, nam
u als uitgangspunt de WOZ-waarde van uw woning per 1 januari 2005, € 110.000. Dat is logisch omdat
u op dat moment nog geen nieuwe gegevens had van de gemeente. Inmiddels heeft de gemeente die
10 WOZ-waarde per 1 januari 2007 vastgesteld op € 165.000 en die waarde zal in beginsel als
uitgangspunt worden genomen voor het regelen van uw aanslag inkomstenbelasting 2008.

Wij wijzen u erop, dat aanpassing van de voorlopige teruggaaf in hoge mate raadzaam is, waar bij
uitblijven van aanpassing terugbetaling uwerzijds noodzakelijk zal blijken te zijn. De volgende
berekening mogen een en ander duidelijk maken: de WOZ-waarde was per 1 januari 2005: € 110.000
15 en het bijbehorende eigen woningforfait: € 605, daarentegen was de WOZ-waarde per 1 januari 2007 €
165.000 en het bijbehorende eigen woningforfait € 902. Dat verhoogt uw belastbaar inkomen uit eigen
woning met € 297.

Dat betekent dat u € 154 (52% van € 297) terug zult moeten betalen, als u de voorlopige teruggaaf niet
20 laat aanpassen. Wilt u wel overgaan tot aanpassing, dan kunt u op www.belastingdienst.nl het
programma Voorlopige teruggaaf 2008 downloaden en daarin uw wijziging doorgeven.

Er op vertrouwend u aldus voldoende informatie te hebben verstrekt, verblijf ik inmiddels,
25

Hoogachtend,
30 Belastingdienst/CKG>
de inspecteur
namens deze,

35

<J.F. Fijnsnijder>
40

De brief bevat een aantal fouten die hier ter wille van de overzichtelijkheid gerangschikt worden volgens de indeling in het Driepoortenmodel. De fouten behoren tot de gecursiveerde rubrieken.

Tabel 1 Het Driepoortenmodel, de tien rubrieken

Communicatief	Correctheid
1. Doelgerichtheid	6. Inhoud
2. <i>Begrijpelijk en toegankelijk</i>	7. <i>Inleiding, kern, slot</i>
3. Argumentatie	8. <i>Alinea's</i>
4. <i>Toon</i>	9. <i>Grammatica en spelling</i>
5. Status en procedure	10. <i>Briefconventies</i>

De conceptbrief bevatte negen communicatiefouten, vier in de rubriek 2 en vijf in rubriek 4. De fouten staan hieronder opgesomd, met daarnaast een formulering die wel voldoet aan de aanwijzingen in de Huisstijlwijzer. Direct na het nummer van de fout staat tussen haakjes het regelnummer van de conceptbrief. In de gevallen waarin een fout in meer dan één rubriek kan worden ondergebracht is steeds gekozen voor de rubriek met het laagste cijfer.

Tabel 2 Vier fouten tegen de begrijpelijkheid en toegankelijkheid

Fout(regel)	Fragment	Conform Huisstijl
1(9)	<i>... die waarde zal in beginsel als uitgangspunt ...</i>	... die waarde zal het uitgangspunt ...
2(12)	<i>Wij wijzen u erop, dat aanpassing van de voorlopige teruggaaf in hoge mate raadzaam is, waar bij uitblijven van aanpassing terugbetaling uwerzijds noodzakelijk zal blijken te zijn.</i>	Ik stel u voor de teruggaaf te laten aanpassen. De reden daarvoor is, dat u anders na afloop van het jaar een gedeelte zou moeten terug betalen.
3(13)	<i>(De volgende berekening mogen een en ander duidelijk maken:) de WOZ-waarde was per 1 januari 2005: € 110.000 en het bijbehorende eigen woningforfait: € 605, daarentegen was de WOZ-waarde per 1 januari 2007 € 165.000 en het bijbehorende eigen woningforfait € 902. Dat verhoogt uw belastbaar inkomen uit eigen woning met € 297</i>	WOZ-waarde per 1 januari 2005: € 110.00 eigenwoningforfait: € 605 WOZ-waarde per 1 januari 2007 € 165.000 eigenwoningforfait € 902 Meer belastbaar in- komen uit eigen woning € 297
4(20)	<i>overgaan tot aanpassing</i>	(...als u de voorlopige teruggaaf niet laat aanpassen.) Wilt u dat wel doen ...

In regel 9 roept ‘in beginsel’ vragen op. Zijn er uitzonderingen? Zo ja, zijn die op de geadresseerde van toepassing? Deze ‘slag om de arm’ kan zonder bezwaar worden geschrappt omdat er geen uitzonderingen zijn. De openingszin van de tweede alinea is nodeloos omslachtig, ambtelijk en archaïsch geformuleerd, en doet daarmee afbreuk aan de toegankelijkheid. De uitleg van de berekening van de WOZ-waarde is niet geschikt voor lezers met een Mavo-niveau; veel toegankelijker is een tabellarisch overzicht. Met de formulering ‘overgaan tot aanpassing’ in regel 20 is in de context niet direct duidelijk wat er wordt bedoeld. Concreter taalgebruik is hier duidelijker.

Tabel 3 Vijf fouten tegen de juiste toon

Fout(regel)	Fragment	Conform Huisstijl
5(4)	<i>werd door u een verzoek ingediend ...</i>	heeft u een verzoek ingediend ...
6(5)	<i>Deze is inmiddels onzerzijds verleend.</i>	Deze heeft u inmiddels ontvangen.
7(10)	<i>... worden genomen ...</i>	... zijn ...
8(13)	<i>De volgende berekening mogen een en ander duidelijk maken:</i>	De volgende berekening maakt dat duidelijk: ...
9(23)	<i>Erop vertrouwend u aldus voldoende informatie te hebben verstrekt, verblijf ik inmiddels,</i>	Ik hoop dat deze informatie voldoende is.

In de rubriek Toon vallen onder andere het ongemotiveerd gebruik van de lijdende vorm, zoals in de fouten 5, 6 en 7. Beter is het in zo’n geval om de lezer met ‘u’ aan te spreken, zie de herschrijving van 5 en 6 waarbij ook het archaïsche ‘onzerzijds’ een toonfout is. Mocht een aanspreking niet mogelijk zijn dan kan de lijdende vorm enigszins worden afgezwakt zoals in de herschrijving van fout 7. Ook de aanvoegende wijs, zoals ‘moge(n)’ in fout 8, wordt in de Huisstijlwijzer als te plechtstatig beschouwd. En de antiek getoonzette slotformule in regel 23 dient te worden vervangen door een meer eigentijdse formulering.

De brief bevatte ook negen fouten in de kolom die onder Correctheid vallen. De belangrijkste fout betreft de indeling van de brief:

Tabel 4 De fout tegen de indeling van de brief

Fout	Fragment	Conform Huisstijl
10	Gehele tekst – Geen duidelijk herkenbare driedeling.	[Inleiding] Op 17 november (...) de volgende oorzaak. [Kern] Toen u uw (...) aanslag inkomstenbelasting 2008. Ik stel u (...) maakt dat duidelijk: [berekening] Dat betekent dat (...) uw wijziging doorgeven. [Slot] Ik hoop dat (...) mijn doorkiesnummer (030) 275 46 08.

De brief moet een driedeling bevatten in inleiding-kern-slot. Deze drie delen moeten zowel wat de inhoud als de vorm betreft duidelijk van elkaar worden gescheiden.

De conceptbrief bevat ook een fout in de alineaindeling. De eerste alinea bestaat eigenlijk uit twee alinea's:

Tabel 5 De fout tegen de alineaindeling

Fout(regel)	Fragment	Conform Huisstijl
11(6)	<i>Toen u uw ...</i> [Hier moet een nieuwe alinea beginnen.]	... de volgende oorzaak. Toen u uw ...

In de rubriek Grammatica en Spelling zijn vijf fouten aangebracht: twee fouten tegen de werkwoordspelling, een foutieve meervoudsvorm ('mogen'), een typefout en een aantal gevallen van dubbele spaties (die als één fout zijn gerekend):

Tabel 6 Vijf fouten tegen de grammatica en spelling

Fout(regel)	Fragment	Conform Huisstijl
12(6)	<i>terugaaf</i>	teruggaaf
13(9)	<i>vastgesteld</i>	vastgesteld
14(14)	<i>mogen...</i>	moge ...
15(19)	<i>Dat betekend ...</i>	Dat betekent ...
16(9,12,16)	[dubbele spaties]	[enkele spaties]

In de conceptbrief is tweemaal gezondigd tegen briefconventies. De eerste fout betreft de layout: een ongemotiveerde onderstreping. De tweede fout betreft de verplichting om aan het einde van de brief een doorkiesnummer te noemen. Deze fout slaat op de afsluiting en staat ook onder nummer 9 in tabel 3, maar met een andere reden. Het gaat hier niet om de antieke toonzetting, die in fout 8 in tabel 3 al is genoemd, maar om de eis dat de slotalinea procedure-informatie moet bevatten.

Tabel 7 Twee fouten tegen de briefconventies

Fout(regel)	Fragment	Conform Huisstijl
17(16)	<i>€ 902. <u>Dat verhoogt uw belastbaar inkomen ...</u></i>	€ 902. Dat verhoogt uw belastbaar inkomen ...
18(23)	<i>[geen doorkiesnummer]</i>	Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij altijd bereiken op mijn doorkiesnummer (030) 275 46 08

2.4 De conceptbrief volgens de Huisstijlwijzer

Voorafgaand aan het onderzoek is door de medewerkers van het Huisstijlteam van CKC ook vastgesteld hoe de gecorrigeerde brief er uiteindelijk uit zou moeten zien. Wanneer de aanwijzingen en normen in de Huisstijlwijzer worden opgevolgd, zouden de 18 fouten moeten worden gedetecteerd, en zou de brief er uit kunnen zien als op de volgende pagina.

<postbus 18200>

3501 CE Utrecht

Telefoon 0800 - 0543

Telefax

> J.H.W Kuyper
 Hondsdraf 7
 3831 AP LEUSDEN

Datum
 10 januari 2008

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft: Voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2008

Geachte heer Kuyper,

Op 17 november 2007 heeft u een verzoek ingediend voor een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting voor het jaar 2008. Deze heeft u inmiddels ontvangen. Nu blijkt echter dat het bedrag van deze teruggaaf te hoog is. Dat heeft de volgende oorzaak.

Toen u uw verzoek indiende, nam u als uitgangspunt de WOZ-waarde van uw woning per 1 januari 2005, ! 110.000. Dat is logisch omdat u op dat moment nog geen nieuwe gegevens had van de gemeente. Inmiddels heeft de gemeente die WOZ-waarde per 1 januari 2007 vastgesteld op ! 165.000 en die waarde zal het uitgangspunt zijn voor het regelen van uw aanslag inkomstenbelasting 2008.

Ik stel u voor de teruggaaf aan te laten passen. De reden daarvoor is, dat u anders na afloop van het jaar een gedeelte zou moeten terug betalen. De volgende berekening maakt dat duidelijk:

15	WOZ-waarde per 1 januari 2005:	!	110.000	eigenwoningforfait:	!	605
	WOZ-waarde per 1 januari 2007	!	165.000	eigenwoningforfait	!	<u>902</u>
20	Meer belastbaar inkomen uit eigen woning				!	297

Dat betekent dat u ! 154 (52% van ! 297) terug zult moeten betalen, als u de voorlopige teruggaaf niet laat aanpassen. Wilt u dat wel doen, dan kunt u op www.belastingdienst.nl het programma Voorlopige teruggaaf 2008 downloaden en daarin uw wijziging doorgeven.

25 Ik hoop dat u aan deze informatie genoeg heeft om een besluit te nemen over uw teruggaaf. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij bereiken op mijn doorkiesnummer (030) 275 46 08.

30

Met vriendelijke groeten,

35 Belastingdienst/CKC>

namens de inspecteur

40

<J.F Fijnsnijder>

2.5 Onderzoeksvragen

In deze onderzoeksopzet kon data worden verzameld om de volgende vragen te beantwoorden.

0. De natuurlijkheid van de brief

Omdat dit kleinschalig kwalitatief onderzoek een bijzonder karakter heeft met een bijzondere opdracht, de conceptbrief met fouten, is na eerste lezing door de respondent gevraagd of zo'n brief in de praktijk voor zou kunnen komen.

1. Hoeveel fouten zien respondenten?

Het antwoord op deze vraag geeft een indicatie van de taalvaardigheid van de respondenten. De conceptbrief bevat 18 fouten. Voor een belastingmedewerker die regelmatig met burgers moet communiceren via brieven lijkt het een redelijke eis dat alle correctheidsfouten worden verbeterd voor verzending. Ook het merendeel van de communicatiefouten zou gedetecteerd moeten worden.

2. Is er verschil in het type gedetecteerde fouten?

De fouten zijn van geheel verschillende orde. Gelet op de concrete richtlijnen in de Huisstijlwijzer over het vermijden van de lijdende vorm, de driedeling in de structuur en het vermelden van een 'contactnummer' is het voorstelbaar dat fouten tegen deze richtlijnen eerder worden aangewezen dan een fout tegen de presentatie van de berekening of een typefout zoals 'terugaaf' die, in tegenstelling tot een spelfout als 'betekend', wel door de spellingscontrole van een tekstverwerker wordt gezien.

3. In hoeverre maakt men gebruik van de Huisstijlwijzer?

De Huisstijlwijzer kan alleen maar effectief zijn wanneer de belastingmedewerker op de hoogte is van het bestaan ervan en een notie heeft van de informatie die hij of zij daarop kan vinden. Ook moet de medewerker weten *hoe* deze informatie kan worden gevonden. Betrouwbare gegevens hierover kunnen alleen verkregen worden wanneer de onderzoekers zelf de Huisstijlwijzer niet ter sprake brengen, maar observeren of en zo ja, hoe de site wordt geraadpleegd, en met welk resultaat.

4. Hoe snel komt men bij de gezochte informatie?

Een maat voor site-effectiviteit is ook de snelheid (of efficiëntie) waarmee een gebruiker bij de gewenste informatie komt. Daarom is bij alle zoekacties het zogenoemde 'klikpad' genoteerd.

5. Additionele verbeteringen

Aan de respondenten werd gevraagd om de conceptbrief te verbeteren. In deze opzet is daarmee de mogelijkheid opgehouden dat de brief ook op andere punten verbeterd zou kunnen worden. Een overzicht van andere verbeteringen kan een indicatie geven van hoe belastingmedewerkers omgaan met teksten. Daarom is ook nauwkeurig bijgehouden welke andere verbeteringen zijn voorgesteld.

6. Algemene opmerkingen

Het gesprek is nadrukkelijk heel open gehouden. Door de respondenten ruime gelegenheid te geven opmerkingen te maken, kan wellicht meer informatie worden verkregen over attitudes ten opzichte van communicatie of de Huisstijlwijzer in het bijzonder. Ook deze opmerkingen zijn genoteerd.

3. Resultaten

In 8 van de 35 gesprekken bleek het niet mogelijk om een duidelijk antwoord te krijgen op de vraag: 'Komt deze brief voor in de praktijk?' Sommige respondenten waren te gehaast, en anderen gaven aan hierover geen mening te kunnen geven. Van de overige 27 respondenten gaven 21 een positief antwoord op deze vraag. 6 respondenten waren van mening dat zo'n 'slordige' of 'slecht geconcipeerde' brief niet representatief was voor het niveau van de Belastingdienst. Uit deze getallen kan geconcludeerd worden dat een meerderheid van de respondenten brieven in deze vorm dus in de praktijk tegenkomt.

Hieronder volgen de resultaten per onderzoeksvraag.

3.1 Hoeveel fouten zien respondenten?

Tabel 8 geeft een overzicht van het aantal signaleringen per fout.

Tabel 8 Signaleringen per fout.

Onderwerp	Fout	Aantal
<i>Begrijpelijk en toegankelijk</i>	1: in beginsel als uitgangspunt	8
	2: Wij wijzen... te zijn	16
	3: [berekening]	9
	4: overgaan tot aanpassing	3
<i>Toon</i>	5: werd door u	9
	6: ... inmiddels onzerzijds verleend	27
	7: worden genomen	0
	8: de volgende ... duidelijk maken	6
	9: erop vertrouwende... inmiddels	19
<i>Inleiding, kern, slot</i>	10: [gehele tekst]	5
<i>Alinea's</i>	11: toen u uw [nieuwe alinea]	2
<i>Grammatica en spelling</i>	12: terugaaf	5
	13: vastgesteld	4
	14: mogen	8
	15: betekend	18
	16: [dubbele spaties]	11

(Vervolg van tabel 8)

Onderwerp	Fout	Aantal
<i>Briefconventies</i>	17: € 902. Dat verhoogt uw	21
	18: [geen doorkiesnummer]	9
Totaal:		180
Gemiddeld per fout:		10
Gemiddeld per respondent:		5

Fout zes ('onzerzijds') is het vaakst door respondenten opgemerkt (27 keer), gevolgd door de onderstreping (fout 17); deze is 21 keer genoemd. De toon van de slotzin (fout 9), de spelfout 'betekend' (fout 15) en de lange zin van fout 2, zijn respectievelijk 19, 18 en 16 keer genoemd.

Geen enkele respondent heeft alle fouten uit de brief gehaald. Gemiddeld zagen de respondenten 10 fouten in de brief. Slechts één respondent zag alle spelfouten, en fout 7 (de tweede lijdende vorm), is door geen enkele respondent opgemerkt.

De respondenten hebben gemiddeld vijf fouten gesignaleerd. Dit eerste overzicht geeft echter een vertekend beeld. Respondenten wezen vaak fouten gedeeltelijk aan, door een deel van een verkeerde zin als fout te noemen, of een fout met verkeerde argumenten te onderbouwen. Deze signaleringen zijn apart verwerkt. Tabel 9 geeft, naast de resultaten van de volledige signaleringen, in de rechterkolom een overzicht van deelsignaleringen die gerelateerd kunnen worden aan een fout in de conceptbrief.

Tabel 9 Deelsignaleringen

Onderwerp	Fout	Aantal	Deelsign.
<i>Begrijpelijk en toegankelijk</i>	1: in beginsel als uitgangspunt	8	1
	2: Wij wijzen... te zijn	16	26
	3: [berekening]	9	24
	4: overgaan tot aanpassing	3	1
<i>Toon</i>	5: werd door u	9	2
	6: ... inmiddels onzerzijds verleend	27	2
	7: worden genomen	0	–
	8: de volgende ... duidelijk maken	6	–
	9: erop vertrouwende... inmiddels	19	5
<i>Inleiding, kern, slot</i>	10: [gehele tekst]	5	7
<i>Alinea's</i>	11: toen u uw [nieuwe alinea]	2	1
<i>Grammatica en spelling</i>	12: terugaaf	5	–
	13: vastgesteld	4	–
	14: mogen	8	2
	15: betekend	18	–
	16: [dubbele spaties]	11	–

(Vervolg van tabel 9)

Onderwerp	Fout	Aantal	Deelsign.
<i>Briefconventies</i>	17: € 902. <u>Dat verhoogt uw</u>	21	–
	18: [geen doorkiesnummer]	9	2
Totaal:		180	73
Gemiddeld per fout:		10	6
Gemiddeld per respondent:		5	2
Totale gemiddelde per fout:		16	
Per respondent:		7	

Noot: de aanduiding ‘–’ geeft aan dat er geen deelsignalering op die fout in de conceptbrief was.

De hoge aantallen bij de deelsignaleringen van fout 2 en 3 komen doordat sommige respondenten niet alleen de gehele fout benoemden, maar er ook nog delen uithaalden en daar extra commentaar op gaven. Deze zijn apart genoteerd, omdat er zoveel reacties waren op dat bepaalde onderdeel van de fout.

Hieronder volgt een korte bespreking van de deelsignaleringen die het meeste voorkwamen, of die opvielen omdat ze afwijken van de huisstijlregels. De indeling is per onderwerp – niet-genoemde onderwerpen bevatten geen opmerkelijke signaleringen.

Begrijpelijk en toegankelijk

Fout 2 en 3 zijn respectievelijk 26 en 24 keer deels aangestipt door de respondenten. Fout 2 bestaat uit de volgende zin:

Wij wijzen u erop, dat aanpassing van de voorlopige teruggaaf in hoge mate raadzaam is, waar bij uitblijven van aanpassing terugbetaling uwerzijds noodzakelijk zal blijken te zijn.

Van de 26 respondenten die deze fout deels signaleerden, vonden er 12 het woord ‘uwerzijds’ fout of oubollig, en evenzoveel vonden ‘in hoge mate raadzaam’ niet goed.

De derde fout die in de brief stond, is ook vaak ‘deels gesignaleerd’. Deze fout bestond uit de gehele berekening in de brief, die niet in lopende zinnen, maar in een berekening had moeten worden geplaatst. De berekening zoals hij in de conceptbrief stond:

De volgende berekening mogen een en ander duidelijk maken: de WOZ-waarde was per 1 januari 2005: € 110.000 en het bijbehorende eigen woningforfait: € 605, daarentegen was de WOZ-waarde per 1 januari 2007 € 165.000 en het bijbehorende eigen woningforfait € 902. Dat verhoogt uw belastbaar inkomen uit eigen woning met € 297.

Veertien verschillende deelsignaleringen van deze berekening zijn in totaal 24 keer genoemd, waarvan zeven meldingen waren voor de introductie van het bedrag € 110.000: respondenten vonden dat daar ‘namelijk’ of ‘zijnde een bedrag van’ voor moest worden gezet.

Opvallend is dat 4 respondenten de berekening in zijn geheel wilden weglaten: twee omdat de berekening de brief onoverzichtelijk maakte, en twee omdat zij van mening waren dat deze berekening in het geheel niet in de brief had mogen staan: ‘Het bedrag van een naheffing wordt nooit vermeld. Bovendien is het bedrag te laag’.

Toon

Fout 9 is vijf keer geraakt. De fout:

Er op vertrouwende u aldus voldoende informatie te hebben verstrekt, verblijf ik inmiddels,

Eén respondent vond deze constructie te omslachtig, een ander zou hem weglaten. Drie deelnemers zouden de woorden ‘verblijf ik inmiddels’ weglaten. Geen van de respondenten gaf de juiste reden aan, vandaar dat deze vijf meldingen als deelsignaleringen zijn meegenomen.

Inleiding, kern, slot

Fout tien is zeven keer deels genoemd, waarvan vier keer uniek.

De fout (met voor het gemak het goede voorbeeld ernaast):

*Gehele tekst – geen duidelijk herkenbare
driedeling*

[Inleiding]

Op 17 november (...) de volgende oorzaak.

[Kern]

Toen u uw (...) aanslag inkomstenbelasting 2008.

Ik stel u (...) maakt dat duidelijk:

[berekening]

Dat betekent dat (...) uw wijziging doorgeven.

[Slot]

*Ik hoop dat (...) mijn doorkiesnummer (030) 275 46
08.*

Respondenten stelden voor een nieuwe alinea te beginnen bij ‘Nu blijkt echter’ (regel 5; 2x); ‘Dat heeft de volgende oorzaak’ (regel 6; 1x); ‘De volgende berekening’ (regel 13; 1x); en ‘Wilt u wel overgaan tot aanpassing’ (regel 20; 3x). Geen van deze voorstellen was echter volgens de Huisstijl.

3.2 Is er verschil in het type gedetecteerde fouten?

Tabel 10 geeft aan hoeveel fouten er per onderwerp in totaal zijn genoemd.

Tabel 10 Totaal aantal meldingen

Onderwerp	Fout	Aantal	Totaal
<i>Begrijpelijk en toegankelijk</i>	1: in beginsel als uitgangspunt	8	
	2: Wij wijzen... te zijn	16	
	3: [berekening]	9	
	4: overgaan tot aanpassing	3	36
<i>Toon</i>	5: werd door u	9	
	6: ... inmiddels onzerzijds verleend	27	
	7: worden genomen	0	
	8: de volgende ... duidelijk maken	6	
	9: erop vertrouwende... inmiddels	19	61
<i>Inleiding, kern, slot</i>	10: [gehele tekst]	5	5

(Vervolg van tabel 10)

Onderwerp	Fout	Aantal	Totaal
<i>Alinea's</i>	11: toen u uw [nieuwe alinea]	2	2
<i>Grammatica en spelling</i>	12: terugaaf	5	
	13: vastgesteld	4	
	14: mogen	8	
	15: betekend	18	
	16: [dubbele spaties]	11	46
<i>Briefconventies</i>	17: € 902. Dat verhoogt uw	21	
	18: [geen doorkiesnummer]	9	30

De voorspelling was dat, gezien de concrete richtlijnen in de Huisstijlwijzer over het vermijden van de lijdende vorm, de driedeling in de structuur en het vermelden van contactgegevens, dit type fouten eerder door medewerkers zou worden gesignaleerd. Deze verwachting bleek niet helemaal juist. De lijdende vorm, de driedeling in de structuur en het vermelden van contactgegevens staan geen van drieën in de topvijf van meest genoemde signaleringen; de specifieke fouten van de lijdende vorm, de driedeling in structuur en het ontbreken van contactgegevens, zijn respectievelijk 9, 5 en 9 keer genoemd. De toonfouten van de brief zijn het meest genoemd: 61 maal is een fout uit dat onderwerp in zijn geheel gesignaleerd. De fouten tegen de grammatica en spelling van de brief stonden met 46 meldingen op de tweede plaats.

In de gedeeltelijke signaleringen scoorde de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van de brief met grote voorsprong het hoogst: 52 keer werd een fout uit dit onderwerp deels genoemd. Op de tweede plek staat de toon van de brief, met negen gedeeltelijke signaleringen.

3.3 In hoeverre maakt men gebruik van de Huisstijlwijzer?

De tabel 11 geeft aan in hoeverre de medewerkers de Huisstijlwijzer kenden, of zij er konden komen en of zij het systeem gebruikten.

Tabel 11 Bekendheid, bereikbaarheid en gebruik van de Huisstijlwijzer

	Ja	Nee	Nauwelijks	Totaal
Bekendheid	30	2	1	33(2)
Bereikbaarheid	20	6	1	27(8)
Gebruik	2	22	6	30(5)

Noot: tussen haakjes het aantal respondenten waarvan geen resultaat bekend is.

De Huisstijlwijzer is bij haast alle respondenten bekend. Slechts twee medewerkers wisten niet van het bestaan van de Huisstijlwijzer af. Tweederde van de respondenten wist wel hoe zij op de site van de Huisstijlwijzer moesten komen, zes van hen niet. Eén respondent gaf aan niet te weten hoe het internet werkte. Een aantal andere respondenten gaf aan geen toegang tot het internet te hebben vanaf de werkplek.

Van de 35 bevroegde medewerkers waren er twee die aangaven de Huisstijlwijzer actief te gebruiken. Zes medewerkers bezochten de site af en toe, om bijvoorbeeld afkortingen op te zoeken of de richtlijnen voor aanhef en afsluiting. Een meerderheid van de respondenten (tweeëntwintig deelnemers) gaf aan de Huisstijlwijzer nooit te gebruiken.

3.4 Hoe snel komt men bij de gezochte informatie?

Klikroutes

Een aantal respondenten heeft geprobeerd onduidelijkheden over bijvoorbeeld taalgebruik of spelling op te zoeken op de Huisstijlwijzer. Tabel 13 geeft aan naar welke zoektermen is gezocht en welke ‘klikroute’ de medewerker heeft gevolgd, dat wil zeggen de links waarop de medewerker heeft geklikt in de zoektocht naar een antwoord op de vraag,. Ook geeft de tabel weer of de zoektocht succesvol was of niet.

Tabel 12 Klikroutes

Zoekterm	Route	Gevonden?
Uwerzijds / Onzerzijds	Startpagina > taal > taal met een knipoog > taalnormen > modelbrieven > gebruik een consequent zakelijke en neutrale toon > formuleer eenvoudige en duidelijke zinnen > specifieke taalnormen > vrije brieven > de brief heeft een gepaste toon > bouwstenen > elektronische middelen > toolbox > taal > <verdere route onbekend>	Nee
Uwerzijds	Startpagina > over de Huisstijl > taal > <verdere route onbekend>	Nee
Onzerzijds	Startpagina > over de Huisstijl > visie > toolbox > elektronische middelen > taal > burgertaal > doelgericht > taalnormen > algemene taalnormen > formulering > vuistregels > specifieke taalnormen > modelbrieven > burgertaal > begrijpelijk	Nee
	Startpagina > taal > burgertaal > drie poorten naar burgertaal > conform Huisstijlregels	Nee
	Startpagina > burgertaal > toelichting burgertaal > begrijpelijk	Nee
	Startpagina > taal > bouwstenen > middelen > toolbox	Nee
Lijdende vorm	Startpagina > taal > taalnormen > algemene taalnormen > formulering	Ja
Betekend	Startpagina > burgertaal > toelichting burgertaal > goed ingedeeld > foutloos Nederlands > elektronische middelen > taal > burgertaal	Nee
	Startpagina > taal > taalnormen > inhoud > teksttype > formulering > burgertaal > foutloos Nederlands > van Dale > foutloos Nederlands > voorbeelden burgertaal	Nee

Noot: Bij de tweede zoektocht naar de spelling van ‘betekend’ stond het antwoord wel op de aangeklikte pagina, maar zag de respondent het niet.

(Vervolg van tabel 12)

Zoekterm	Route	Gevonden?
Aanhef (kenmerk)	Startpagina > bouwstenen > naambeeld > themaregels > vormprincipes > over de Huisstijl > veelgestelde vragen	Nee
Aanhef (voorbeeld)	Startpagina > bouwstenen > taal > middelen > over de Huisstijl.	Nee
Persoonlijk aanspreken van mensen	Startpagina > bouwstenen > taal > burgertaal > gepaste toon.	Ja
	Startpagina > toolbox > toets uw taal > over de Huisstijl > veel gestelde vragen > startpagina > taal > burgertaal > gepaste toon.	Ja
Eigen- woning- forfait	Startpagina > taal > bouwstenen > toolbox > toets uw taal > elektronische middelen > taal > burgertaal > toelichting burgertaal	Nee
Afsluiting	Startpagina > taal > burgertaal > schrijfwijzer fiscale termen > alfabetisch register > afsluiting	Ja
Onder- tekening	Startpagina > taal > taalnormen > algemene taalnormen > vuistregels ondertekening correspondentie	Ja
Totaal:		16
Gevonden:		5

Van de zestien gerapporteerde klikroutes, waren er vijf succesvol.

3.5 Additionele verbeteringen

Medewerkers wezen ook onvolkomenheden aan in de conceptbrief die niet in de lijst met fouten stonden. Deze nieuwe signaleringen waren talrijk en creatief. Tabel 13 geeft een overzicht van de onderwerpen waarop de meldingen betrekking hadden. De middelste kolom geeft aan hoeveel *verschillende* meldingen er per onderwerp zijn gemaakt, en in de rechterkolom staat steeds het totale aantal meldingen per onderwerp. Waar bijvoorbeeld 2 verschillende meldingen beide 2 keer zijn genoemd, is het totale aantal meldingen 4. Onder de tabel volgt een bespreking van de meest voorkomende of opvallende meldingen. De aantallen in tabel 13 zijn gebaseerd op de totale gegevens, niet op de bespreking die volgt.

Tabel 13 Nieuwe signaleringen

Onderwerp	Aantal unieke meldingen	Totaal aantal meldingen
Inhoud	4	9
Begrijpelijk en toegankelijk	19	24
Argumentatie	5	6
Toon	18	39
Inleiding, kern, slot	5	5
Grammatica en spelling	12	36
Briefconventies	29	64
Totaal	92	183
Gemiddelde	Unieke meldingen: 2	Per onderwerp: 26

Inhoud

Vier deelnemers wezen erop dat er in de brief vanuit wordt gegaan dat de lezer digitaal aangifte doet. Zij vonden dat de brief ook naar de papieren versie moest verwijzen. In de goede versie van de brief gaat de schrijver er eveneens van uit dat de lezer digitaal aangifte doet.

Twee respondenten waren van mening dat de passage ‘terug zult moeten betalen’ (regel 19) onjuist was, omdat het bedrag al zou zijn uitgekeerd ten tijde van het ontvangen van de brief. Eveneens twee respondenten vonden dat de passage ‘als u de Voorlopige Teruggaaf niet laat aanpassen’ (regel 19) onjuist was: ‘je láát hem niet aanpassen, dat moet je zelf doen’.

Begrijpelijk en toegankelijk

Twee deelnemers waren van mening dat afkortingen in de brief (zoals ‘WOZ-waarde’) de eerste keer moeten worden uitgeschreven. Zij hadden hierin gelijk: de Huisstijlwijzer zegt over dit onderwerp dat onbekende afkortingen moeten worden uitgelegd of uitgeschreven (route naar deze informatie op de Huisstijlwijzer: taal > burgertaal > begrijpelijk) . Ook in de goede versie staat de afkorting niet uitgeschreven.

Argumentatie

De herkomst van de 52% die in de brief wordt genoemd (regel 19), is onbekend. Twee respondenten vonden dat de brief moest uitleggen waarop deze 52% gebaseerd was. In de goede versie wordt dit ook niet uitgelegd.

Toon

Eén zinsdeel is door ruim een derde van de respondenten als ‘fout’ beoordeeld: ‘dat is logisch’ in regel 7 van de foutbrief. Twaalf deelnemers vonden deze woorden belerend, één vond ze overbodig, en één vond de bewoording fout, omdat het ‘juist *niet* logisch’ was. Opvallend hierbij is niet alleen het grote aantal respondenten dat deze melding maakte, maar ook dat deze woorden in de goede brief ook stonden.

Inleiding, kern, slot

Hier waren de reacties tegenstrijdig. Zo meldde één respondent dat de eerste twee alinea’s van de brief dezelfde informatie bevatten en dat ze gecombineerd moesten worden. Een andere respondent vond de eerste alinea juist te uitvoerig en stelde voor deze in te korten.

Grammatica en spelling

Zes meldingen hadden te maken met de scheiding van het valutateken en het bedrag door een regeleinde – hierdoor stond het euro-teken op het einde van de regel en het bedrag op de volgende. Deze fout is in de analyse wel opgemerkt, maar niet meegenomen bij het inventariseren van de fouten in de conceptbrief, omdat het gezien werd als een (triviale) afbreekfout.

Briefconventies

Op de lay-out van de brief waren naar verhouding veel reacties. Zeven respondenten stoorden zich aan de spatie voor de letters J.H.W. van de geadresseerde. Vier deelnemers vonden ook dat er voor deze voorletters ‘Dhr.’ moest staan. Zes deelnemers merkten op dat het faxnummer op de brief ontbrak, en eveneens zes zagen dat het bezoekadres ontbrak. In dat geval, vonden zij, moest ook de vermelding van het woord ‘bezoekadres’ worden weggelaten. In de afsluiting van de brief staat ‘namens deze’. Dit mag volgens vijf respondenten niet meer.

3.6 Algemene opmerkingen

In tabel 14 volgt een compilatie van de opmerkingen die de respondenten maakten tijdens het onderzoek. De opmerkingen met een positieve en negatieve tendens zijn zoveel mogelijk uitgesplitst.

Tabel 14 Meninge n over de Huisstijlwijzer

Uitspraak	Frequentie
‘Ik heb geen behoefte aan de Huisstijlwijzer’	9
‘Ik heb de verantwoordelijken voor de Huisstijlwijzer benaderd, maar nooit antwoord gekregen. Dat vind ik niet leuk’	2
‘De Huisstijlwijzer is onhandig ingedeeld’	2
‘Ik heb geen tijd voor de Huisstijlwijzer’	2
‘Ik kan de Huisstijlwijzer vanuit huis niet benaderen’	1
‘De Huisstijlwijzer is erg interessant’	3
‘Interessant, maar als naslagwerk ongeschikt’	1

De meeste opmerkingen die zijn gemaakt over de Huisstijlwijzer hadden een negatieve tendens. Negen medewerkers waren van mening dat de Huisstijlwijzer voor hen weinig nieuwe informatie zou bevatten – zij gaven aan er geen behoefte aan te hebben. Twee medewerkers gaven aan onlangs een opfriscursus te hebben gehad over de huisstijl van de Belastingdienst, en zij vroegen zich af wat de Huisstijlwijzer hier nog aan kon toevoegen. Een belangrijke signalering is dat twee medewerkers via e-mail de verantwoordelijken voor de Huisstijlwijzer hebben benaderd, maar hierop nooit antwoord hebben gekregen. Zij waren hierover niet te spreken.

Drie medewerkers gaven expliciet aan de Huisstijlwijzer erg interessant te vinden, waarvan één er tijdens het zoeken op de Huisstijlwijzer achter kwam hoe leuk ze het vond.

Er werd opgemerkt dat er op de Huisstijlwijzer geen concrete voorbeeldbrief staat waarbij elk onderdeel van de brief wordt benoemd en uitgelegd. Een dergelijke voorbeeldbrief is echter wel op de Huisstijlwijzer aanwezig.

Overige opmerkingen

Tabel 15 geeft een korte weergave van de opmerkingen van medewerkers die niet direct met de Huisstijlwijzer te maken hadden, maar die desalniettemin interessant zijn om te vermelden.

Tabel 15 Overige opmerkingen

Uitspraak	Frequentie
‘Ik zou het fijn vinden als een collega de brieven zou nakijken’	5
‘Ik zou wel een papieren versie van de Huisstijlwijzer willen’	2
‘Er zou reclame voor de Huisstijlwijzer moeten worden gemaakt’	1

Interessant is dat 5 medewerkers aangaven dat zij het fijn zouden vinden als er een soort ‘brievenspreekuur’ was, of als zij een collega konden raadplegen voor het controleren van hun brieven. Eén respondent vertelde dat er op zijn kantoor wel controle is geweest, en dat de kwaliteit van de brieven achteruit is gegaan sinds deze controle niet meer bestaat. Twee medewerkers zouden graag een papieren versie van de Huisstijlwijzer willen, omdat die zich wellicht makkelijker laat raadplegen. Eén medewerker maakte de opmerking dat de Huisstijlwijzer wat meer bewust onder de aandacht moest worden gebracht. Medewerkers zijn wel op de hoogte van het bestaan van de Huisstijlwijzer, maar hebben geen notie van de informatie die zij daarop kunnen vinden. Wellicht dat een ‘reclamecampagne’ de populariteit van de Huisstijlwijzer kan vergroten.

4. Discussie en aanbevelingen

4.1 De zes onderzoeksvragen

0. De natuurlijkheid van de brief

De natuurlijkheid van de brief was goed: uit de interviews is gebleken dat een meerderheid van de deelnemers (21) bevestigde dat dit een brief was die zou kunnen voorkomen in de praktijk.

1. Hoeveel fouten zien respondenten?

De verwachting was dat respondenten ongeveer driekwart van de fouten zouden signaleren. Deze verwachting bleek niet juist. Respondenten zien gemiddeld 5 van de 18 fouten – elke fout is gemiddeld 10 keer gezien. Als het gaat om gedeeltelijke signaleringen, zien respondenten gemiddeld 2 fouten, en wordt elke deelfout gemiddeld 6 keer gezien. Dit brengt het gemiddelde aantal gesignaleerde fouten per respondent op 7, en het gemiddelde aantal signaleringen per fout op 16.

Een overweging bij dit lage gemiddelde is dat ondanks de vrijwillige deelname er enkele respondenten waren die niet veel energie in het interview hebben gestopt. Hierdoor zochten zij niet actief naar fouten in de brief en wezen zij na aandringen slechts één of twee fouten aan.

2. Is er verschil in het type gedetecteerde fouten?

De verwachting was dat bijvoorbeeld het gebruik van de lijdende vorm, de verkeerde driedeling in de structuur en het niet vermelden van een contactnummer eerder als fout zouden worden aangemerkt, omdat hierover concrete richtlijnen in de Huisstijlwijzer staan. Een spelfout als ‘betekend’ zou over het hoofd kunnen worden gezien, maar een typefout als ‘vastgesteld’ wellicht niet, omdat deze, in tegenstelling door de spelfout ‘betekend’, wél door de spellingscontrole van een tekstverwerker wordt opgemerkt. Deze verwachtingen bleken niet juist.

Hoewel deelnemers inderdaad het grootste aantal fouten zagen in het onderwerp toon, kwam daarbij nauwelijks de lijdende vorm aan de orde. De tweede lijdende vorm in de brief is zelfs door geen enkele respondent opgemerkt. Het ontbreken van een doorkiesnummer is door slechts een kwart van de respondenten opgemerkt – de foutieve driedeling door 7. In het onderwerp grammatica en spelling zijn de fouten in totaal 46 keer genoemd. Opvallend hierbij is dat de fout ‘betekend’ meer dan viermaal zo vaak is opgemerkt dan de typefout ‘vastgesteld’ (respectievelijk 18 en 4 keer).

Als de deelsignaleringen bij de resultaten worden betrokken, verschuift de balans van signaleringen op het onderwerp toon naar het onderwerp begrijpelijk en toegankelijk. Vanwege het grote aantal deelsignaleringen op fout 2 en 3 (de ‘onmogelijke zin’ en de vormgeving van de berekening), staat het aantal signaleringen in dit onderwerp met stip bovenaan.

3. In hoeverre maakt men gebruik van de Huisstijlwijzer?

Van de 33 medewerkers waaraan deze vraag is gesteld, gaven er 30 aan de Huisstijlwijzer te kennen. Van 27 van hen is bekend of zij er kunnen komen: 20 lukte dat wel, 6 van hen niet. Twee medewerkers gaven aan de Huisstijlwijzer actief te gebruiken. Tweëntwintig gebruikten de Huisstijlwijzer niet, en 6 nauwelijks of zelden, bijvoorbeeld voor het opzoeken van afkortingen.

Tijdens de interviews bleek dat een groot aantal medewerkers veel weerstand had tegen het gebruik van de Huisstijlwijzer. Slechts enkele deelnemers zochten uit zichzelf de Huisstijlwijzer op, anderen moesten hierop worden gewezen. Uit de expliciet gedocumenteerde opmerkingen over de Huisstijlwijzer blijkt dat medewerkers denken er ‘toch niets nieuws te kunnen vinden’.

4. Hoe snel komt men bij de gezochte informatie?

De genoteerde klikroutes gaven niet alleen aan dat minder dan een derde van de zoektochten succesvol is (van de 16 pogingen waren er 5 succesvol), ook is te zien dat de zoektocht niet altijd even efficiënt verliep.

Opvallend is dat geen van de respondenten de zoekfunctie in de Huisstijlwijzer heeft gebruikt, terwijl deze zeer goede resultaten geeft. In het interview is niets gezegd over het wel of niet gebruiken van de zoekfunctie – hieruit blijkt dat medewerkers er uit zichzelf geen gebruik van hebben gemaakt.

5. Additionele verbeteringen

Wat betreft de voorgestelde additionele verbeteringen was er weinig overeenstemming. Opvallend is wel dat er veel verbeteringen werden voorgesteld voor formuleringen in de conceptbrief die ook in de brief volgens de Huisstijlwijzer stonden. Een goed voorbeeld hiervan zijn de woorden ‘dat is logisch’. Veertien deelnemers vonden dat het gebruik van deze toon ongepast was in de brief.

Ook op de lay-out zijn aanmerkingen gemaakt. Eén van die aanmerkingen was dat het ‘Team VT’ niet bestaat, een andere luidde dat het ‘CKC’, dat in de ondertekening staat, de brieven alleen ontwikkelt, niet verstuurt.

6. Algemene opmerkingen

Twee deelnemers gaven aan niet te verwachten dat de steekproef representatief zou zijn, omdat de deelnemers zich vrijwillig konden opgeven voor het onderzoek. Enkel mensen die ‘toch al geïnteresseerd waren in communicatie’ zouden meedoen, waardoor de resultaten minder representatief kunnen zijn. Eén respondent bracht het als volgt onder woorden: ‘Wanneer je vraagt: wie wil er met mij in de kantine een uur praten over voetbal?’ dan geeft een rugbyer zich daar niet voor op’.

Tijdens de interviews bleek dat medewerkers weerstand hadden om de Huisstijlwijzer te gebruiken. Redenen die hiervoor werden gegeven varieerden van ‘geen tijd’ tot ‘daar staat toch niks nieuws op’, of ‘ik zie het nut niet’. Twee respondenten gaven aan onlangs een opfriscursus te hebben gehad – zij vroegen zich af wat de Huisstijlwijzer daaraan als meerwaarde kon bieden. Interessant is het om te vermelden dat er 7 respondenten waren die zichzelf als ‘goede speller of schrijver’ bestempelden. Slechts één van hen vond alle spelfouten die in de foutbrief stonden.

Twee medewerkers vonden de Huisstijlwijzer wel ‘erg interessant’.

De respondenten vertelden dat zij andere hulpmiddelen gebruikten om hun brieven mee te schrijven. Zo waren er ten minste vijf die het programma ‘Oscar’ gebruikten, een programma dat tekstblokken bevat waarmee brieven kunnen worden samengesteld. Anderen gebruikten een kaart (zie bijlage) of namen oude brieven die zij op hun computer hadden staan als voorbeeld.

4.2 Drie opmerkelijke resultaten

Dit onderzoek naar de Huisstijlwijzer heeft resultaten opgeleverd die tot nadenken stemmen. Drie resultaten vallen in het bijzonder op.

Ten eerste, verwacht werd dat medewerkers van de Belastingdienst driekwart van de aangebrachte fouten zouden detecteren. Deze verwachting was gebaseerd op de overweging dat er binnen de Belastingdienst via cursussen en via het Driepoortenmodel ruimschoots aandacht wordt besteed aan verbetering van tekstkwaliteit. Uit dit onderzoek moet geconcludeerd worden dat medewerkers van de Belastingdienst, ook in de meest welwillende interpretatie van de gegevens, minder dan de helft van het aantal fouten zien. Bij de verklaring dat dit teleurstellende resultaat mede wordt veroorzaakt door een lage betrokkenheid bij het onderzoek mag als compenserende factor in rekening worden gebracht dat de respondentgroep waarschijnlijk bovengemiddeld was inzake tekstkwaliteit.

Ten tweede, verwacht werd dat de Huisstijlwijzer een goede ondersteuning biedt voor medewerkers die een antwoord zoeken op een taalvraag. Deze verwachting was gebaseerd op alle inspanningen die zijn verricht om de Huisstijlwijzer ‘op het bureau’ van de medewerkers te krijgen. Opmerkelijk is dat velen wel van de Huisstijlwijzer gehoord hebben, maar toch de site niet zien als een vraagbaak voor taalkwesties. Sterke nog: er bleek zelfs weerstand te bestaan tegen het gebruik ervan. Ook werd in sommige gevallen de voorkeur gegeven aan andere hulpmiddelen, zoals het programma Oscar dat in de praktijk echter tot slechtere resultaten kan leiden vanwege de combinatiefouten in tekstblokken.

Ten derde, verwacht werd dat de informatie op de Huisstijlwijzer – wat het taalgedeelte betreft – goed raadpleegbaar was. Dit bleek niet het geval te zijn. Ofschoon de site is opgebouwd volgens een logisch en inzichtelijk systeem, bleken er toch vaak lange klikroutes noodzakelijk om de gewenste informatie boven tafel te krijgen. Opmerkelijk is dat van de zoektochten op de Huisstijlwijzer slechts een derde succesvol bleek. Van de algemene zoekfunctie werd nauwelijks gebruik gemaakt.

4.3 Aanbevelingen

Deze drie opmerkelijke resultaten geven aanleiding tot de volgende drie aanbevelingen:

1. Het taalvaardigheidsniveau van medewerkers van de Belastingdienst verdient blijvend aandacht. Het peil zoals nu gemeten is veel lager dan de doelstellingen van de Belastingdienst aangeven. De eenvoudigste manier om dit te verbeteren is: (re)activeer de interne procedures voor tekstcontrole zoals geschetst in het Driepoortenmodel. Op elk kantoor zou een medewerker – tegen vergoeding in uren – de verantwoordelijkheid moeten krijgen voor de ‘organisatie van tekstkwaliteit’. Hierbij zou dan nadrukkelijk de informatie uit het taalgedeelte van de Huisstijlwijzer moeten worden betrokken.
2. Onderzoek preciezer waar de weerstand tegen het raadplegen van de Huisstijlwijzer vandaan komt. Een mogelijke verklaring is dat medewerkers niet nog een scherm willen openen als ze met een tekst bezig zijn. Waarschijnlijk is een voorbeeldbrief met uitwerking – zie ook de bijlage – een goed eerste hulpmiddel. Ook kan gedacht worden aan een interne publicatie met de top twintig van de meest gestelde taalvragen, gekoppeld aan een verwijzing naar meer informatie op de site.
3. De Huisstijlwijzer is kennelijk niet of minder goed gericht op het zoekgedrag van de gebruiker van de site. Te overwegen valt om via interne communicatie een introductie te presenteren op de Huisstijlwijzer, met voorbeelden van het gebruik van de zoekfunctie. Deze introductie kan samen met de acties onder 1 en 2 ertoe bijdragen dat de teleurstellende combinatie ‘onbekend-onbemind’ niet meer geldt voor de Huisstijlwijzer, waarin nu helaas veel nuttige informatie verborgen blijft.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat de huidige Huisstijlwijzer van de Belastingdienst herinrichting behoeft op basis van een nieuw informatie-ontwerp dat beter aansluit bij het gedrag en de wensen van de gebruikers.

Bijlage

De volgende pagina's bevatten de voorbeeldbrief die is genoemd door een aantal deelnemers aan het onderzoek. De brief is vormgegeven als een soort flap, waarin een voorbeeldbrief staat met daarnaast uitleg van de verschillende onderdelen.

Advieskaart

zakelijke correspondentie

25 regels voor de p...

Spraak en uw

Lamers,

Belastingdienst

> Postbus 58986

1040 EH Ams.

Sterk & Assendelft Groep
Mevrouw K. Lamers
Prins Hendriklaan 35
1012 TM AMSTERDAM

Betreft
Bevestiging afspraak en uw verzoek om informatie

Geachte mevrouw Lamers,

Op 10 maart 1996 hebben wij bij uw cliënt, de heer Brand, op kantoor
bijtelling voor het privé-gebruik van een personenauto. Ook heeft u n
over de voortgang van de behandeling van de aangiften omzetting
d. In deze brief zal ik u schriftelijk bevestigen dat m

Belastingdienst

1000-196
ASSENTO
K 1 -

Belastingdienst

Ondernemingen
Amsterdam

> Postbus 58966 1040 EH Amsterdam

Sterk & Assendelft Groep
Mevrouw K. Lamers
Prins Hendriklaan 35
1012 TM AMSTERDAM

2 · Telefoon (020) 687 77 77
Telefax (020) 687 64 00
1 Team 13
Doorkiesnummer (020) 687 34 56
Datum
15 maart 1996
3 | Uw kenmerk
Brand
3 | Kenmerk
10.084/MW/1

4 | Betreft
Bevestiging afspraak en uw verzoek om informatie

5 Geachte mevrouw Lamers,

13 Op 10 maart 1996 hebben wij bij uw cliënt, de heer Brand, op kantoor afspraken gemaakt over de
bijtelling voor het privé-gebruik van een personenauto. Ook heeft u mij verzocht u te informeren 15
over de voortgang van de behandeling van de aangiften omzetbelasting en loonbelasting over
1994. In deze brief zal ik onze afspraken schriftelijk bevestigen en uw vraag beantwoorden. 21

20 **Bijtelling privé-gebruik auto's**

22 Het wagenpark van de heer Brand bestaat momenteel uit de volgende auto's: een Jeep voor de 21
stal, een Mercedes en een pronkwagen. De Mercedes zal de basis zijn voor de bijtelling voor het
privé-gebruik van een personenauto. Ik heb hierbij twee voorwaarden gesteld:

- 23 1. De samenstelling van de verzameling auto's blijft gelijk.
2. Het rijpatroon - we zijn hierbij uitgegaan van het huidige rijpatroon - van de heer Brand en zijn
vrouw ondergaat geen drastische veranderingen.

20 11

In de Aangifte inkomstenbelasting 1994 moet een bijtelling van f 75.000 worden verwerkt voor de 21
Mercedes 600 SEL (f 375.000 x 20%). Op 12 juli 1995 heeft de heer Brand zijn Mercedes S 500
ingeruild voor Mercedes S 600. De bijtelling hiervoor in de aangifte inkomstenbelasting 1995 wordt
als volgt:

23	- Mercedes S 500:	f 245.175 x 20% x 6/12	24.517,50
	- Mercedes S 600:	f 358.675 x 20% x 6/12	35.867,50
			+ -----
20	Totaal		60.385,00


22 **Voortgang aangiften** 14

U heeft mij tijdens ons gesprek gevraagd hoe ver de Belastingdienst is met de behandeling van de 21
aangiften omzetbelasting en loonbelasting 1994 van de heer Brand. Beide aangiften zijn inmiddels
15 in behandeling genomen. U zult over de uitkomst van de toetsing hiervan voor 15 april 1996 13
bericht ontvangen.

20 Als u nog vragen heeft, kunt u mij bereiken via telefoonnummer (020) 687 34 56.

6 Hoogachtend,

7
9 16 Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1, 8
de inspecteur

10 
10 mr. M.A. van de Werf

Bezoekadres
Kingsfordweg 1
Amsterdam

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Briefhoofd

- 1 Vermeld de naam van de afdeling voluit en begin deze met een hoofdletter.
- 2 Geef telefoon- en faxnummers correct weer.
- 3 Vul het kenmerk in.
- 4 Laat de betrefregel met een hoofdletter beginnen en eindigen zonder punt.

Aanhef en ondertekening

- 5 Schrijf een correcte aanhef.
- 6 Begin uw ondertekening met *Hoogachtbare*.
- 7 Plaats een witregel tussen *Hoogachtbare* en de naam van de eenheid.
- 8 Schrijf de naam van de eenheid correct.
- 9 Vermeld de functienaam *de heer*, *de mevrouw*, *de ontvanger* of *de directeur* correct.
- 10 Zet uw naam en handtekening onder de brief.

Schrijfwijze geldbedragen en data

- 11 Vermeld geldbedragen in de lopende tekst als volgt: f 2.300 zonder punt erachter.
- 12 Gebruik voor geldbedragen in kolommen de decimale tab en laat het guldenteken achterwege.
- 13 Schrijf data in de tekst als volgt:
22 februari 1996.

Schrijfwijze namen, functies en persoonsaanduidingen

- 14 Schrijf de naam *Belastingdienst* met een hoofdletter.
- 15 Schrijf de woorden *u* en *uw* met een kleine letter, behalve aan het begin van een zin.
- 16 Schrijf functie-aanduidingen met een kleine letter, tenzij het gaat om functies of ambten die een eigennaam zijn. Dus *inspecteur*, maar: *Minister van Financiën*.

Spelling en leestekens

- 17* Hanteer de spelling volgens de richtlijnen van de Woordenlijst Nederlandse taal 1995, het Groene boekje.
- 18* Spel werkwoorden correct.
- 19* Gebruik leestekens correct en doelmatig.

Opmaak en markeringen

- 20 Plaats witregels tussen de alinea's.
- 21 Schrijf de zinnen binnen een alinea achterelkaar door.
- 22 Maak eventuele koppen met de knoppenbalk van het sjabloon Brief. Laat koppen beginnen met een hoofdletter en eindigen zonder punt.
- 23 Maak opsommingen met de knoppenbalk van het sjabloon Brief. Laat de delen van een opsomming beginnen met een streepje, cijfer of letter gevolgd door een witruimte, en zet ze in één lijn onder elkaar.
- 24* Maak spaarzaam en doelmatig gebruik van accentueringen (het benadrukken van woorden).
- 25* Gebruik voor de accentuering in de lopende tekst consequent *cursief*.

25 regels voor de presentatie

Zakelijke correspondentie moet aan twee eisen voldoen: zij moet doel- en lezergericht zijn. Het mes snijdt hier aan twee kanten. De lezer merkt dat de Belastingdienst op een correcte, klantgerichte manier met hem omgaat en u zult merken dat de belastingplichtige eerder bereid is om mee te werken. De presentatie en de verzorging is een belangrijk aspect van de kwaliteit van de correspondentie van de Belastingdienst. Uw brief kan nog zo goed zijn opgebouwd, en u kunt uw standpunten nog zo goed hebben verdedigd: als de brief er rommelig uitziet en vol spelfouten staat, zal dat het eerste zijn wat de lezer opvalt. Zo'n onverzorgde brief kan de lezer opvatten als een gebrek aan respect. Bovendien maakt uw brief dan zeker geen professionele indruk.

Bij de presentatie van uw brieven is de kantoorautomatisering (KA) een belangrijk hulpmiddel. De voorbereekte sjablonen besparen u tijd en van veel huisstijlafspraken hoeft u zelf niet het naadje van de kous te weten. Er blijven echter altijd zaken over waarop u zelf moet letten. Hiervoor vindt u 25 regels op deze kaart.

In de brief op de binnenkant van deze kaart vindt u genummerde, correcte voorbeelden die corresponderen met de nummers ernaast. Niet voor alle regels is een voorbeeld relevant, vandaar dat de stellingen met een * niet met een voorbeeld vertegenwoordigd zijn.

Voor meer informatie over de presentatie van brieven verwijzen wij u naar de helpfunctie op uw computer en naar de brochure Tekstopmaak.