

Rien Elling
Bas Andeweg
Sjaak Baars
Jaap de Jong
Christine Swankhuisen

Rapportage- techniek



Noordhoff Uitgevers

Schrijven
voor lezers met
weinig tijd

Rapportagetechniek

Schrijven voor lezers met weinig tijd

Rien Elling
Bas Andeweg
Sjaak Baars
Jaap de Jong
Christine Swankhuisen

Vijfde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: G2K Designers Groningen/Amsterdam

Omslagillustratie: iStockPhoto

Foto's binnenwerk: © Jaap de Jong, Leiden

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13,
9700 VB Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

0 / 15



© 2015 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-85380-8

ISBN 978-90-01-84174-4

NUR 810

Woord vooraf bij de vijfde druk

Een gemiddeld Kamerlid ontvangt per week zo'n vijftien rapporten, honderd brieven, en vijfhonderd e-mails. Daarbij komen zevenhonderd pagina's binnen van de regering en stapelen zich er ongeveer veertig kranten en twintig tijdschriften op. Niet alleen Kamerleden, maar iedere professional herkent de eindeloze hoeveelheden aan informatie, op papier of scherm.

Veel schrijvers merken dat ondanks (of dankzij?) hun inspanningen het gewenste effect van hun teksten nogal eens uitblijft. Misschien omdat ze uitgaan van ideeën als *veel is beter* (hoe meer papier hoe professioneler). In de beroepspraktijk horen we eerder: *Kan het niet op één A4?*

Goed schrijven is starten bij de vraag: waarom zouden lezers met weinig tijd mijn tekst willen lezen? Wat hebben ze dan vooral nodig? En waarom zouden ze geloof hechten aan wat ik zeg? Daarbij moet een schrijver richtlijnen kennen voor de vragen die hij moet beantwoorden in een tekst, weten wat de lezer precies verwacht in een inleiding en wat de conventies zijn op het gebied van bronvermelding. Deze elementen zijn goed uit een boek te leren; in die zin is *Rapportagetechniek* geschikt voor zelfstudie. Voor de strategische elementen zoals lezergericht schrijven, blijft feedback van lezers (een docent, een collega) een nuttige aanvulling.

In deze vijfde druk valt allereerst op dat de hoofdstukvolgorde veranderd is. Daarnaast zijn dit de meest ingrijpende verbeteringen:

- Er is een nieuw hoofdstuk met een stappenplan voor het schrijfproces met hierin aandacht voor doelgroepenanalyse en standaardbeslisvragen die de schrijver moet beantwoorden. **(Hoofdstuk 2: Van opdracht naar tekst)**
- Er is meer aandacht voor het overtuigen in teksten, met nieuwe theorie en voorbeelden over de overtuigingsprincipes van Cialdini en antwoorden op vragen als: hoe maken mensen keuzes en hoe gaan ze om met weerstand? **(Hoofdstuk 6: Overtuigen)**
- Er is een apart hoofdstuk over wetenschappelijk schrijven met bijvoorbeeld een opzet voor een wetenschappelijk artikel. Verder zijn hierin de richtlijnen voor brongebruik met verwijzingen en titelbeschrijvingen verhelderd met meer voorbeelden. **(Hoofdstuk 8: Wetenschappelijke teksten)**
- Er zijn nieuwe onderwerpen toegevoegd als een slidesrapport **(Hoofdstuk 7: Professionele rapporten)** en de aanbiedingsbrief bij een rapport **(Hoofdstuk 9: Brieven, e-mail en memo's)**. Daarnaast zijn er meer praktische voorbeelden bij het illustreren **(Hoofdstuk 10: Illustraties)** en vormgeven van een rapport **(Hoofdstuk 11: Vormgeving)**.
- Er is een nieuwe en verbeterde website met opdrachten, voorbeelden, bruikbare formulieren voor feedback, flitscolleges, toetsen, casussen met uitwerkingen en begrippentrainer. Voor student en docent. **(www.rapportagetechniek.noordhoff.nl)**

Ook voor deze druk hebben we geprofiteerd van onze ervaringen met het boek aan de Technische Universiteit Delft. Wij danken onze studenten, onze collega's en de gebruikers bij andere opleidingen in het hoger onderwijs: voor hun commentaar en hun kostbare tijd.

Delft, oktober 2014
Rien Elling
Bas Andeweg
Sjaak Baars
Jaap de Jong
Christine Swankhuisen

Inhoudsopgave



1

Inleiding 11



2

Van opdracht naar tekst 15

- 2.1 Stap 1: Analyseer de doelgroepen 17
- 2.2 Stap 2: Bepaal de hoofdvraag 22
- 2.3 Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen 25
- 2.4 Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave 26
- 2.5 Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie 28
- 2.6 Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch 29
- 2.7 Tips om samen aan een rapport te werken 32



3

Rapportonderdelen 37

- 3.1 Omslag en titelpagina 38
- 3.2 Voorwoord 39
- 3.3 Samenvatting 40
- 3.4 Inhoudsopgave 44
- 3.5 Inleiding 46
- 3.6 Inhoudelijke hoofdstukken 50
- 3.7 Conclusies 51
- 3.8 Aanbevelingen 54
- 3.9 Literatuurlijst 55
- 3.10 Bijlagen 56
- 3.11 Overige: colofon, noten, symbolenlijst, verklarende woordenlijst, register 56



4

Structureren 61

- 4.1 Drie manieren om een rapport te lezen 62
- 4.2 Indelen in hoofdstukken en paragrafen 63
 - 4.2.1 Maak tijdig een inhoudsopgave 63
 - 4.2.2 Maak gebruik van indelingsvoorschriften 63
 - 4.2.3 Zorg voor een juiste mate van onderverdeling 64
 - 4.2.4 Formuleer hoofdstuk- en paragraaftitels kernachtig en informatief 64
- 4.3 Indelen in alinea's 67
 - 4.3.1 Maak een vragenschema per paragraaf 67
 - 4.3.2 Begin elke alinea met een kernzin 68
 - 4.3.3 Behandel per alinea niet meer dan één onderwerp 70
 - 4.3.4 Gebruik alinea-groepen voor alinea's die bij elkaar horen 71
 - 4.3.5 Gebruik puntsgewijze opsommingen 75



5

Formulieren 79

- 5.1 Duidelijk formulieren 80
 - 5.1.1 Kies begrijpelijke woorden 80
 - 5.1.2 Formuleer nauwkeurig 82
 - 5.1.3 Maak zinnen niet te lang 83
 - 5.1.4 Gebruik begrijpelijke zinsconstructies 84
 - 5.1.5 Zorg voor duidelijke verwijzingen 85
- 5.2 Bondig formulieren 86
 - 5.2.1 Voorkom uitweidingen 86
 - 5.2.2 Vermijd inhoudsloze intro's 87
 - 5.2.3 Vervang zwaarwichtige voorzetselconstructies 88
- 5.3 Aantrekkelijk formulieren 88
 - 5.3.1 Gebruik functionele voorbeelden 89
 - 5.3.2 Gebruik met mate beeldspraak en vergelijkingen 89
 - 5.3.3 Kies de juiste mate van formaliteit 91
 - 5.3.4 Schrijf waar mogelijk actieve zinnen 93
 - 5.3.5 Varieer de formulering 94



6

Overtuigen 97

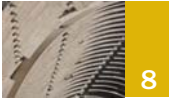
- 6.1 Richt het rapport op besluitvormers met weinig tijd 98
- 6.2 De kracht van sociale invloed: zes overtuigingsprincipes 100
- 6.3 Keuzes: waardoor laten mensen zich leiden? 102
 - 6.3.1 Complexe en eenvoudige beslissingen 102
 - 6.3.2 Multicriteria-analyse: voordelen en beperkingen 103
 - 6.3.3 Default-optie 104
 - 6.3.4 Begin met het sterkste voorstel of argument 104
- 6.4 Wat als er weerstand is tegen een voorstel? 105
- 6.5 Formuleer overtuigend 107
 - 6.5.1 Kies een passende toon 107
 - 6.5.2 Kies het perspectief waarmee u uw doel het beste bereikt 108
 - 6.5.3 Concretiseer abstracte informatie 109
- 6.6 Technieken op de grens van misleiding 110
 - 6.6.1 Relevante informatie verstoppen 110
 - 6.6.2 Geen of onjuiste concretisering gebruiken 111
 - 6.6.3 Manipuleren met de hoeveelheid informatie 111
 - 6.6.4 Vaag formulieren 111
 - 6.6.5 Misleiden met plaatjes 112



7

Professionele teksten 115

- 7.1 Haalbaarheidsstudie 116
- 7.2 Beleidsnota 120
- 7.3 Adviesrapport 124
- 7.4 Voortgangsverslag 127
- 7.5 Ontwerprapport 131
- 7.6 Slidesrapport 135



8

Wetenschappelijke teksten 141

- 8.1 Omgaan met bronnen; verwijzingen en titelbeschrijvingen 142
- 8.2 Veelgestelde vragen 150
- 8.3 Literatuurverslag 154
- 8.4 Wetenschappelijk artikel 156
- 8.5 Verslag van experimenteel onderzoek 159
- 8.6 Verslag van kwalitatief onderzoek 161



9

Brieven, e-mail en memo's 167

- 9.1 Zakenbrieven 168
 - 9.1.1 Vormgeving van de brief 168
 - 9.1.2 Briefconventies 169
- 9.2 Sollicitatiebrieven 178
 - 9.2.1 De brief 178
 - 9.2.2 Het curriculum vitae 183
- 9.3 E-mail 185
- 9.4 Memo's 189



10

Illustraties 193

- 10.1 Algemene richtlijnen 194
 - 10.1.1 Zorg dat de illustratie los van de tekst begrijpelijk is 194
 - 10.1.2 Verwijs in de tekst naar de illustraties 195
 - 10.1.3 Plaats de illustraties op een doeltreffende plek 196
 - 10.1.4 Werk simpel, snel en veilig 196
 - 10.1.5 Bronverwijzingen: ere wie ere toekomt 197
- 10.2 Mogelijkheden om te visualiseren 197
 - 10.2.1 Tabellen: alle gegevens overzichtelijk weergeven 197
 - 10.2.2 Grafieken: één bepaald kenmerk van de gegevens weergeven 200
 - 10.2.3 Schema's: relaties tussen gegevens en begrippen weergeven 203
 - 10.2.4 Foto's en tekeningen: afbeeldingen van de werkelijkheid 204



11

Vormgeving 209

- 11.1 Eisen aan vormgeving 210
 - 11.1.1 Rust 210
 - 11.1.2 Functionaliteit 211
 - 11.1.3 Imagoversterking 212
- 11.2 De basisvormgeving van een rapport 212
- 11.3 De vormgeving van de tekstelementen 215
 - 11.3.1 Consequente vormgeving door opmaakstijlen 215
 - 11.3.2 Titels en kopjes 216
 - 11.3.3 Opsomming of lijst 217
 - 11.3.4 Voet- of kopregels en paginering 218
 - 11.3.5 Kaderteksten 219

- 11.4 De vormgeving van rapportonderdelen 220
 - 11.4.1 De inhoudsopgave 220
 - 11.4.2 De literatuurlijst 221
 - 11.4.3 Het register 222
- 11.5 Veelvoorkomende vormgevingsfouten 223



- 12 Mondeling presenteren van een rapport 227**
 - 12.1 Een presentatie voorbereiden 228
 - 12.1.1 Stem uw toespraak af op wat uw publiek boeit, weet en vindt 228
 - 12.1.2 Formuleer een duidelijke doelstelling 229
 - 12.1.3 Selecteer een bondige, boeiende en overtuigende inhoud 230
 - 12.1.4 Geef de inhoud een heldere structuur 230
 - 12.1.5 Bereid een effectieve inleiding en afsluiting voor 231
 - 12.1.6 Zorg voor zinvolle en leesbare visuele hulpmiddelen van hoge kwaliteit 235
 - 12.1.7 Houd met extra stijlmiddelen de aandacht gevangen 237
 - 12.1.8 Maak liever een spreeschema dan een uitgeschreven tekst 238
 - 12.1.9 Oefen de toespraak en stel een noodplan op 240
 - 12.2 Een presentatie houden 241
 - 12.2.1 Ga op een goede manier met spanning om 241
 - 12.2.2 Maak contact met uw publiek 242
 - 12.2.3 Gebruik uw stem en houding effectief 243
 - 12.2.4 Beantwoord vragen hoffelijk 244

Bronverantwoording en aanbevolen literatuur 247

Bijlage 1 Correct schrijven 250

Bijlage 2 When the Dutch write in English 270

Bijlage 3 Beoordelen rapporten 277

Over de auteurs 281

Register 282



1

Inleiding

Aanleiding van het boek

Schrijven wordt vaak gezien als een hobbel aan het eind van een (onderzoeks)project: nog even de ideeën op papier zetten en klaar. Pas dan blijkt dat het lastiger is en meer tijd vergt dan gedacht. Daarbij komt dat schrijven een groter deel van de dagtaak van hoger opgeleiden vormt dan velen bij de start van hun loopbaan hadden verwacht. Ingenieurs bijvoorbeeld worden weliswaar primair opgeleid om technische producten en processen te ontwerpen of te optimaliseren. Maar voordat een ontwerp af is of een proces uitgedacht is, zijn er haalbaarheidsstudies geschreven, onderzoeksverslagen geproduceerd, voortgangsverslagen opgesteld en memo's en brieven over en weer gestuurd. Geen wonder dat werkgevers in personeelsadvertenties met nadruk vragen om 'goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden'. En geen wonder dat gebreken op dit terrein zo vaak aanleiding geven tot klachten van werkgevers en opdrachtgevers.

Schrijven is als presenteren. Hoe origineel uw idee voor een nieuw product is, hoe briljant uw onderzoeksofzet is of hoe doorslaggevend de conclusies uit uw haalbaarheidsstudie ook zijn, niemand zal het ooit beseffen als u er niet in slaagt uw bevindingen helder en overtuigend over te dragen. En ondanks het belang van mondelinge communicatie zult u dat voor een groot deel op papier moeten doen.

Problematisch bij het schrijven is vaak dat er niet één (soort) lezer van uw tekst is. Het publiek bestaat in de praktijk uit verschillende doelgroepen, variërend van vakspecialisten tot managers. Deze lezers verschillen in informatiebehoefte, maar hebben ook enkele kenmerken gemeen: hun kritische blik, hun afkeer van dikke rapporten, en hun chronische gebrek aan tijd.

Aanwijzingen voor het schrijven van effectieve teksten voor deze lezers met weinig tijd zijn in een paar eenvoudige vuistregels samen te vatten: gebruik niet meer woorden dan noodzakelijk, zorg dat uw tekst een kop, een romp en een staart heeft, schrijf begrijpelijk. Bedrieglijk simpele regels, want ondertussen moeten de lezers ook overtuigd worden met informatie die belangrijk en betrouwbaar is.

De *toepassing* van dergelijke regels is dan ook veel lastiger. Als de opdracht van uw superieuren onduidelijk is, als de lezers voor wie u schrijft

sterk uiteenlopende achtergronden hebben, als de massa gegevens die u moet verwerken onoverzichtelijk is en de deadline onverbiddelijk – dan komen toch veel schrijvers in de problemen.

Doel van het boek

Dit boek is voor hen die schrijven voor lezers met weinig tijd. Voor schrijvers in het hoger onderwijs en professionele schrijvers in de beroepspraktijk. Doel van dit boek is niet alleen richtlijnen te geven om goede teksten te schrijven, maar ook een systematische *aanpak* aan te bieden. Deze aanpak bestaat uit zes stappen die u onder meer leren rekening te houden met de wensen van de lezer, vragen te beantwoorden die iedere lezer heeft, teksten te schrijven met een heldere structuur, en teksten te schrijven die beknopt, aantrekkelijk en correct zijn.

Opbouw van het boek

De twaalf hoofdstukken in dit boek kunnen selectief gebruikt worden. Begin met het schrijfproces in hoofdstuk 2, maar zoek vervolgens welke onderwerpen u nodig hebt ter verbetering van uw schrijfvaardigheid. Tabel 1.1 laat zien waar u het antwoord vindt op de belangrijkste vragen van schrijvers.

TABEL 1.1 Veelgestelde vragen – en de plaats waar het antwoord staat

Hoe krijg ik het idee dat ik heb of het onderzoek dat ik heb gedaan op papier?	<i>Hoofdstuk 2: Van opdracht naar tekst</i>
Uit welke delen moet een rapport bestaan? Wat voor eisen gelden voor elk deel?	<i>Hoofdstuk 3: Rapportonderdelen</i>
Hoe krijg ik mijn ideeën overtuigend over het voetlicht?	<i>Hoofdstuk 6: Overtuigen</i>
Hoe zorg ik voor een heldere structuur in mijn tekst?	<i>Hoofdstuk 4: Structureren</i>
Hoe moet ik omgaan met bronnen en verwijzingen?	<i>Hoofdstuk 8: Wetenschappelijke teksten</i>
Zijn er voorbeelden van het rapport of artikel dat ik moet schrijven? Wat is de juiste opbouw?	<i>Hoofdstuk 7: Professionele rapporten</i> <i>Hoofdstuk 8: Wetenschappelijke teksten</i>
Hoe schrijf ik een overtuigende brief die voldoet aan de eisen?	<i>Hoofdstuk 9: Brieven, e-mails en memo's</i>
Hoe maak ik gebruik van visualisaties in mijn teksten?	<i>Hoofdstuk 10: Illustraties</i> <i>Hoofdstuk 11: Vormgeving</i>
Hoe zorg ik voor een duidelijke, beknopte, aantrekkelijke en correcte tekst?	<i>Hoofdstuk 5: Formuleren</i> <i>Bijlage 1: Correct schrijven</i>

Naast het boek vindt u op www.rapportagetechneek.noordhoff.nl aanvullende oefeningen, flitscolleges over de belangrijkste stof en beoordelingsformulieren bij verschillende soorten teksten die u kunnen helpen bij het schrijven van een tekst en het verbeteren van uw schrijfvaardigheden. Tot slot zijn er toetsen te vinden bij ieder hoofdstuk om uw kennis te testen.

31 I CAND
GENAIO TICKET € 5,5 IN P
Matcola90100 student
universita



STOR



2

Van opdracht naar tekst

2

- 2.1 **Stap 1: Analyseer de doelgroepen**
- 2.2 **Stap 2: Bepaal de hoofdvraag**
- 2.3 **Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen**
- 2.4 **Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave**
- 2.5 **Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie**
- 2.6 **Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch**
- 2.7 **Tips om samen aan een rapport te werken**

Veel schrijvers lopen tegen hetzelfde probleem aan: ze hebben ‘het idee’ voor het ontwerp, advies of onderzoek wel in het hoofd, maar worstelen er vervolgens mee om de inhoud op het papier of beeldscherm te krijgen. Waar moet u beginnen? Hoe krijgt u het af voor de deadline? En als de eerste versie verstuurd is en een stuk terugkomt met aanmerkingen: waarom heeft de opdrachtgever niet aan het begin preciezer gezegd wat hij verwachtte?

Schrijven kan bij de meeste mensen sneller verlopen, en bovendien tot resultaten leiden die beter overeenkomen met de wensen van de lezers. Als u maar *planmatig* schrijft, in dit boek geconcretiseerd in zes stappen. Hierbij hoeft u niet de ene stap helemaal afgerond te hebben voor u aan de volgende kunt beginnen. U kunt tijdens het schrijven van de tekst ontdekken dat de hoofdvraag niet helemaal juist is geformuleerd of dat de inhoudsopgave toch bijgesteld moet worden. Schrijven is daarom een proces dat cyclisch verloopt. Wie aan alle belangrijke factoren (voorkennis van de lezers, structuur, correctheid enzovoort) *tegelijk* probeert te denken, raakt geblokkeerd. Wie te *vroeg* probeert in leesbare zinnen te schrijven (op het moment dat hij nog aan het worstelen is met de inhoud) verspilt veel tijd. Wie te *laat* de structuur van zijn rapport nauwkeurig vastlegt, slaagt er meestal niet meer in een heldere lijn te creëren.

Als u de aanwijzingen uit dit hoofdstuk opvolgt:

- maakt u gebruik van een stappenplan voor het schrijven van teksten;
- spaart u veel tijd uit door snel een hoofdlijn in het rapport te krijgen;
- werkt u efficiënt samen met andere schrijvers in het proces.

CHECKLIST: ZES STAPPEN VAN HET SCHRIJFPROCES**Stap 1: Analyseer de doelgroepen**

Een rapport wordt door verschillende doelgroepen gelezen. Twee belangrijke soorten lezers zijn besluitvormers en specialisten. Zij hebben een ander doel bij het lezen van een tekst, andere vragen, en een andere leesstrategie.

Stap 2: Bepaal de hoofdvraag

Om een goede hoofdvraag te kunnen stellen is het van belang dat de opdracht helder is (gebruik de checklist voor opdrachtgeving in paragraaf 2.2). Formuleer de hoofdvraag nauwkeurig, gebruik geen ja-nee-vraag. Een hoofdvraag kan tijdens een schrijfproces worden bijgesteld.

Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen

Achtergrondvragen verduidelijken de hoofdvraag en het belang ervan. Een duidelijk belang laat zien waarom mensen uw rapport moeten lezen. Deelvragen zijn vragen waarvan de antwoorden samen leiden tot het antwoord op de hoofdvraag. Ze vormen de basis voor de hoofdstukken na de inleiding.

Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave

Met een voorlopige inhoudsopgave werkt u aan een heldere structuur om de inhoud toegankelijk te presenteren voor uw doelgroepen. Gebruik trefwoorden om de inhoud van de hoofdstukken en paragrafen aan te geven. De inhoudsopgave kan altijd worden bijgesteld.

Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie

Blijf in eerste instantie niet te lang hangen bij kromme zinnen, daar gaat veel tijd mee verloren. Houd wel constant de structuur in de gaten, bijvoorbeeld met kopjes en kernzinnen.

Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch

Stel uzelf de volgende vragen: is de grote lijn duidelijk? Is de tekst voor mijn lezers begrijpelijk geformuleerd? Is de toonzetting passend voor de lezers? Is de informatie overzichtelijk gepresenteerd? Het is aan te raden de tweede versie aan anderen voor te leggen. Zorg altijd voor een professionele vormgeving en afwerking.

Uiteraard hoort bij het stappenplan een goede planning, bijvoorbeeld in een *tijdschema*. In zo'n schema geeft u aan wanneer bepaalde taken uitgevoerd moeten zijn. Behalve de datum waarop de definitieve versie van het rapport moet worden ingeleverd, kunt u ook voor uzelf vastleggen wanneer u een conceptversie wilt voorleggen. Vermeld de namen van de groepsleden om de verantwoordelijkheden vast te leggen.

Voorbeeld van een tijdschema

Taken	Wie	Weken						
		1	2	3	4	5	6	7
Dataverzameling (literatuuronderzoek)	Allemaal	■						
Inleiding	Esther en Robbert		■					
Hoofdstuk 2 en 3	Henk en Robbert		■	■				
Hoofdstuk 3 en 4	Martijn en Catharina		■	■				
Conclusies	Esther en Henk			■				
Samenvatting	Robbert en Catharina				■			
Conceptversie afronden en inleveren	Martijn en Catharina				■			
Conceptbespreking	Allemaal					■		
Commentaar verwerken	Allemaal						■	■
Afwerking: • Formulering • Opmaak en illustraties • Inbinden en inleveren	Esther en Henk							■

2

2.1 Stap 1: Analyseer de doelgroepen

Een rapport schrijft u niet voor uzelf, maar altijd voor een doelgroep of vaker nog: verschillende lezersgroepen. Rapporten die tijdens een studie worden geschreven, hebben vaak een *onderwijskundige* functie, en worden geschreven voor een docent. Ze vormen het tastbare resultaat van een oefening in een vaardigheid, een bewijs dat de schrijver min of meer zelfstandig een probleem kan analyseren en oplossingsrichtingen kan aangeven. Maar ook hier dient u rekening te houden met verschillende lezers, bijvoorbeeld bij projecten of stages met begeleiders van buiten de opleiding.

Wat u in een werksituatie schrijft, is meestal gericht op *actie*: lezers moeten iets doen met een tekst, bijvoorbeeld maatregelen of besluiten nemen. De technische gegevens en analyses die u levert zijn daarvoor onmisbaar, maar dan vooral als *middel* om de noodzakelijke actie te onderbouwen. Dat betekent dat het van belang is de lezers eerst duidelijk te maken *waarom* er iets moet gebeuren (met andere woorden: waarom zij het rapport zouden moeten lezen) en dat centraal staat *wat* de lezer met de resultaten geacht wordt te doen.

Een vaardig schrijver staat regelmatig stil bij de vraag wie zijn lezers zijn en wat zij nodig hebben. De meest zichtbare lezer is vaak de opdrachtgever of opdrachtgevers (een team) waarmee u afspraken hebt gemaakt over de tekst. Het is echter belangrijk om uw doelgroep breder te zien om de bruikbaarheid van een rapport te vergroten:

- *Houd niet alleen de opdrachtgever voor ogen als u schrijft.* Een eenzijdige gerichtheid op de opdrachtgever kan tot gevolg hebben dat het rapport onbruikbaar is voor andere belangrijke lezers. Bovendien is het heel

goed mogelijk dat de situatie verandert nadat u de opdracht hebt gekregen en er andere mensen bij betrokken raken.

- *Schrijf het rapport niet voor eenmalig gebruik.* Een project rond nieuwe oliewinningstechnieken wordt misschien tijdelijk 'bevroren', omdat de olieprijs te laag is. Na een jaar wordt uw rapport over die technieken weer tevoorschijn gehaald, maar niet per se door uw opdrachtgever. Het rapport moet dan los van de toenmalige context nog bruikbaar zijn – bijvoorbeeld doordat u de probleemstelling volledig en glashelder hebt beschreven in uw inleiding.
- *Wees voorzichtig met het weglaten van 'vanzelfsprekende' zaken.* Zelfs als u er zeker van kunt zijn dat de opdrachtgever de lezer zal zijn van uw rapport, wellicht zelfs de enige lezer, is het af te raden 'vanzelfsprekende' zaken (het probleem dat de aanleiding vormde tot het onderzoek, de voorwaarden waarmee rekening moest worden gehouden) weg te laten. Sinds hij de opdracht gaf, heeft de opdrachtgever zich met andere zaken beziggehouden. U kunt moeilijk verwachten dat hij één of twee maanden later onmiddellijk alle benodigde kennis paraat heeft. Als de opdrachtgever nog precies weet hoe alles in elkaar zat, versterkt een tekst waar niets weggelaten wordt in elk geval de overtuigingskracht van uw rapport: u maakt duidelijk dat ook u het geheel scherp ziet.

Vaak zijn er twee typen lezers die uw rapport onder ogen krijgen – lezers die niet alleen verschillen in voorkennis, maar ook op een verschillende manier het rapport lezen (of gedeeltelijk niet lezen):

- *Besluitvormers.* Dit zijn degenen die besluiten of de aanbevelingen worden overgenomen (managers of andere generalisten).
- *Specialisten.* Dit zijn degenen die vooral geïnteresseerd zijn in de technische onderbouwing en de gevolgde methode (de mensen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de aanbevelingen en adviseren aan het management).

Uw rapport functioneert pas optimaal als u met alle lezers voldoende rekening houdt, dat wil zeggen als uw rapport op verschillende manieren te lezen is. De volgende drie vragen kunnen helpen bij de analyse van de lezers:

- 1 Met welk doel lezen zij de tekst?
- 2 Op welke vragen zoeken ze een antwoord?
- 3 Hoe lezen ze de tekst, met andere woorden: welke leesstrategie hanteren ze?

De antwoorden op deze vragen worden in tabel 2.1 voor de twee belangrijkste lezersgroepen, besluitvormers en specialisten, weergegeven.

De gebruikelijke vragen waar besluitvormers en specialisten een rapport mee lezen, worden de *standaardbeslissingvragen* genoemd. U kunt hier als schrijver goed op inspelen. Hoe beter u uw lezers kent, hoe makkelijker het is om de argumenten te selecteren die hen overtuigen.

TABEL 2.1 Schrijven voor besluitvormers of specialisten

	Besluitvormers	Specialisten
<i>Doel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • besluitvorming • management 	<ul style="list-style-type: none"> • advies aan besluitvormers • controle • implementatie
<i>Vragen (standaard-beslisvragen)</i>	<p><i>Noodzaak van verandering</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Zijn er problemen in de huidige situatie die maatregelen rechtvaardigen? 2 Zijn deze problemen structureel? <p><i>Haalbaarheid van het voorstel</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Hoe luidt het voorstel? 4 Is het voorstel uitvoerbaar (financieel, technisch enzovoort)? 5 Is het voorstel doeltreffend (worden de problemen opgelost)? 6 Wegen de voordelen zwaarder dan eventuele nadelen? 	<p><i>Centrale vraag</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Is de juiste vraag gesteld? <p><i>Methode van onderzoek</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 2 Hoe is het onderzoek uitgevoerd? 3 Is dit een goede methode om de centrale vraag te beantwoorden? 4 Is het onderzoek goed uitgevoerd en zijn keuzes verantwoord? <p><i>Kwaliteit van de gebruikte informatie</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 5 Zijn de juiste gegevens gebruikt? 6 Is geen relevante informatie vergeten? <p><i>Randvoorwaarden en andere beoordelingscriteria</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7 Welke randvoorwaarden (of: eisen) en criteria zijn gehanteerd? 8 Waarom juist deze randvoorwaarden? 9 In hoeverre voldoen de alternatieven aan de randvoorwaarden? 10 Is de beoordeling correct uitgevoerd? <p><i>Consequenties van het onderzoek</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 11 Volgen de conclusies uit de resultaten? 12 Zijn de aanbevelingen uitvoerbaar?
<i>Leesstrategie</i>	Rapport wordt globaal en selectief gelezen; vooral samenvatting, inleiding, conclusies en aanbevelingen; de rest wordt vluchtig doorgebladerd, plaatjes trekken aandacht.	Rapport wordt selectief gelezen; bepaalde details (vaak te vinden in tabellen) en sommige bijlagen worden intensief gelezen, afhankelijk van specialisme.

Beantwoord standaardbeslisvragen van besluitvormers

Het hangt af van het doel van uw rapport of u op alle beslisvragen (even uitvoerig) moet ingaan. Soms is de urgentie al voor iedereen duidelijk. Bijvoorbeeld bij een autofabrikant waar problemen met de remmen tot veel publiciteit hebben geleid. Dan kunt u volstaan met het kort noemen van het probleem, en richt u de aandacht op de oorzaken en afweging van mogelijke oplossingen (vragen 2 tot en met 6).

Uw doel kan ook zijn eerst de directie te overtuigen dat maatregelen noodzakelijk zijn. Dan beantwoordt uw rapport alleen vraag 1 en 2. In het voorbeeld van de autofabrikant kan dit spelen als tijdens tests in de fabriek twijfels over het remsysteem zijn ontstaan. De ernst van de problemen bepaalt of de directie aanleiding ziet voor verder onderzoek of het uitwerken van maatregelen. Voor een overtuigende tekst volstaat het niet om te stellen dat er ernstige problemen zijn. U moet aangeven welke problemen er zijn, en dit met feiten (onderzoeksresultaten, cijfers, meningen van deskundigen) onderbouwen om aan te tonen dat het echt om ernstige problemen gaat.

Beantwoord standaardbeslisvragen van specialisten

Specialisten kunnen vooral bij technisch of financieel complexe onderwerpen een cruciale rol spelen als adviseur van de besluitvormers. Net als de besluitvormers nemen specialisten zelden de tijd om het hele rapport te lezen. Ze willen snel een antwoord op hun vragen kunnen vinden. Een slecht opgezet rapport roept bij hen het gevoel op dat u het onderzoek ook niet zorgvuldig hebt uitgevoerd. En dat leidt makkelijk tot een negatief advies aan het management. Het loont dan ook de moeite om voldoende tijd te steken in het overtuigend presenteren van informatie die voor specialisten belangrijk is. Iemand van de afdeling Planning en Control kijkt op een heel andere manier naar de tekst dan diens collega van de afdeling Productie of de bedrijfsjurist. Hoewel zij uiteenlopende vragen aan de tekst stellen, zullen ze vanuit hun specialisme willen weten: zijn de goede dingen onderzocht en uitgewerkt, en is dit op een verantwoorde manier gebeurd?

Afstemming op de besluitvormers

Om globaal en selectief lezen voor de besluitvormers zinvol te maken, moet u ervoor zorgen dat cruciale onderdelen – zoals een samenvatting – primair op hen gericht zijn. Dat wil zeggen op lezers die het nodige weten van het onderwerp, maar niet speciaal op de hoogte zijn van alle technische details en daar ook niet onmiddellijk in geïnteresseerd zijn. Door de volgende aanwijzingen te volgen kunt u aan hun wensen tegemoetkomen:

- Presenteer geen technische vraagstelling maar een organisatievraag; dat wil zeggen een vraag die te maken heeft met kosten/baten, kwaliteit, management, veiligheid enzovoort. Dus niet 'Met wat voor technieken kunnen we verontreinigingen beter uit afvalolie verwijderen?', maar 'Hoe kunnen we uit afvalolie stookolie maken van een zodanige kwaliteit dat deze de prijs van hoogwaardige stookolie opbrengt?'
- Gebruik in de samenvatting, de inleiding, de conclusies en de aanbevelingen weinig jargon en ga niet in op technische details.
- Ga in de inleiding en de samenvatting wel uitgebreid in op de organisatiekant: precieser het *organisatie*probleem als gevolg van de (globaal aangeduide) technische problemen. Hiermee onderbouwt u het belang van uw rapport.
- Geef in conclusies, aanbevelingen en samenvatting concrete informatie over de mate waarin uw oplossing aan de beslissingscriteria voldoet: effectiviteit, kosten, besparingen die mogelijk zijn, de tijd die implementatie zal vergen, wettelijke randvoorwaarden (eisen) enzovoort.
- Besteed extra aandacht aan visualisering: gebruik aantrekkelijke diagrammen en grafieken die los van de tekst begrijpelijk zijn.

Afstemming op de specialisten

Selectief lezen door specialisten is alleen mogelijk als het rapport duidelijk gestructureerd is. De gezochte informatie is snel te vinden als de schrijver de volgende aanwijzingen opvolgt:

- Begin elk hoofdstuk met een korte inleiding zodat de lezer snel kan zien waar het hoofdstuk over gaat.
- Plaats technische details in afzonderlijke bijlagen.

Houd verder rekening met de typische specialistenvragen, door:

- nauwkeurig de gehanteerde methoden te verantwoorden;
- voldoende en op correcte wijze naar gebruikte bronnen te verwijzen;
- gedetailleerde resultaten te geven, bijvoorbeeld overzichtelijk in de vorm van tabellen.

Het volgende voorbeeld laat zien hoe een tekst wel voor de ene doelgroep geschikt is, maar niet voor de andere:

Begin geschikt voor specialist, ongeschikt voor besluitvormer

<i>Probleem?</i>	De nieuwe installatie voor de recycling van afvalolie die in mei jl. in gebruik werd genomen, blijkt in de drietrapsfilter voor de batchtank slechts deeltjes tot 0,2 mm te verwijderen.
<i>Actie geboden?</i>	Dit rapport beschrijft de resultaten van een studie naar de mogelijkheden deze afvang op te voeren. Verder zijn de mogelijkheden van herdestillatie in twee trappen en het reraffinageproces van KTI onderzocht. Daarbij wordt gebruikgemaakt van ontgassing en vacuümdestillatie.
<i>Waarom dat onderzoek?</i>	

De manier waarop deze inleiding een *technisch* probleem schetst, is geschikt voor een specialistische lezer die goed op de hoogte is van het recyclingproces. Voor besluitvormers is de tekst moeilijk toegankelijk. Ernstiger is dat het voor deze lezers volstrekt onduidelijk is waarom zij de tekst zouden moeten lezen. Doordat de tekst geen antwoord geeft op hun vragen, kunnen ze de informatie niet op waarde schatten en moeilijk in het juiste perspectief plaatsen. Gaat het om een *kwaliteitsprobleem*, omdat het eindproduct niet aan de gewenste specificaties voldoet? Gaat het om een mogelijk *conflict* met de milieu-inspectie, omdat het geloosde afvalwater niet aan de wettelijke normen voldoet? Gaat het om een *kostenprobleem*, omdat een vierde filter nodig is?

De volgende inleiding is hanteerbaar voor zowel een specialist als een besluitvormer, omdat deze duidelijk het probleem geeft, de vraag beantwoordt waarom er actie nodig is en de vraag waarom er onderzoek is gedaan.

Begin geschikt voor specialist en besluitvormer

<i>Acuut probleem</i>	De nieuwe installatie voor de recycling van afvalolie die in mei 2015 in gebruik werd genomen, blijkt de verontreinigingen onvoldoende uit de afvalolie te verwijderen. Het gevolg is dat het eindproduct momenteel niet aan de specificaties van hoogwaardige stookolie voldoet en slechts 60% van de normale prijs opbrengt.
<i>Actie aanbevelen</i>	Dit rapport presenteert aanbevelingen voor enkele aanpassingen in het productieproces die de kwaliteit binnen twee weken op het gewenste niveau kunnen brengen.
<i>Lange termijn</i>	Verder is literatuuronderzoek gedaan naar de mogelijkheden om op termijn (één à twee jaar) op een ander productieproces over te stappen, te weten herdestillatie in twee trappen of het door KTI (Kinetics Technology International) gepatenteerde reraffinageproces.

2.2 Stap 2: Bepaal de hoofdvraag

Een goede hoofdvraag voor een rapport kan alleen gesteld worden als er geen onduidelijkheden bestaan over de opdracht. Het kan voorkomen dat u zelf het initiatief neemt en uw eigen opdracht formuleert, maar meestal geeft iemand u de opdracht om iets te schrijven.

Oprachtgevers maken in de praktijk vaak niet goed duidelijk wat zij precies van u als schrijver verwachten. Schrijfopdrachten zijn nogal eens vaag en ruim. Misschien lijkt het een luxe om met een vage opdracht te werken, omdat deze u veel vrijheid biedt. Maar vage opdrachten pakken meestal nadelig uit: de kans is groot dat het rapport niet aan de verwachtingen van de lezer(s) voldoet. U gaat bijvoorbeeld diep in op problemen die uw opdrachtgever eigenlijk liever niet zo breed uitgemeten wil zien. Of uw tekst mondt uit in aanbevelingen die uw opdrachtgever niet bevallen. Het gevolg van een vage opdracht: pas na voltooiing van de tekst blijkt dat uw opdrachtgever wel degelijk ideeën heeft over de gewenste inhoud. Uw tekst voldoet niet aan de verwachtingen en hij verdwijnt in een bureaulade of u moet hem grotere deels herschrijven, zoals in dit voorbeeld:

Onduidelijke opdracht

Ir. Annet Weverlingh, werkzaam bij een elektronicafabrikant, krijgt tijdens een vergadering van de productiechef ir. Jansen te horen: 'Je weet dat er nogal wat problemen zijn met het productieproces van de Dataspeler. Kun jij uitzoeken en op een rijtje zetten wat voor mogelijkheden er zijn om deze kwestie aan te pakken?' In het begin denkt zij goed uit de voeten te kunnen met de opdracht. Volgens haar is uit de vergadering als belangrijkste probleem naar voren gekomen dat het productieproces nu te weinig efficiënt verloopt en daardoor te duur is. Na onderzoek concludeert zij in het rapport dat hetzelfde werk door een betere taakverdeling met 10% minder werknemers verricht kan worden.

Haar opdrachtgever is bijzonder ontevreden: na de problemen die het bedrijf onlangs met de vakbonden heeft gehad, had zij toch kunnen vermoeden dat het verminderen van het aantal arbeidsplaatsen totaal onbespreekbaar is. De opdrachtgever had in het rapport een beschouwing verwacht over nieuwe, geavanceerdere productieapparatuur. Uitbreiding van de productie is voor hem de gewenste oplossingsrichting – wat ir. Weverlingh had kunnen weten, als ze had doorgevraagd toen ze de opdracht kreeg.

Het komt regelmatig voor dat er, zoals in dit voorbeeld, onduidelijkheid bestaat over de randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) voor het onderzoek en de gewenste inhoud van de tekst. Het is verstandig met uw opdrachtgever(s) te overleggen vóór u aan het werk gaat en ook tijdens het werk. Zo kunt u erachter komen wat voor wensen er leven ten aanzien van de tekst.

De volgende checklist kunt u gebruiken om te achterhalen of u voldoende informatie hebt. U kunt een onduidelijke opdracht concretiseren aan de hand van de checklist, en het resultaat daarvan met uw opdrachtgever doorspreken.

CHECKLIST: OPDRACHTGEVING

- Wie zullen het rapport lezen?
- Welk doel moet met dit rapport bereikt worden?
- Hoe functioneert het rapport als het af is (is het een discussierapport, moeten mensen het uitvoeren of moeten er bijvoorbeeld besluiten over genomen worden)?
- Welke randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) gelden voor het rapport?
- Wanneer moet het rapport af zijn?
- Wanneer en met wie moet of kunt u overleggen over conceptversies?
- Wat is de gewenste omvang en de gewenste vormgeving?

Als voorbeeld gebruiken we nu de opdrachtgeving rond de Dataspeler.

Geconcretiseerde opdracht

Lezers:	directie, ondernemingsraad
Doel:	onderbouwen van beslissing over uitbreiden van productie Dataspeler
Randvoorwaarden en uitgangspunten:	aantal arbeidsplaatsen blijft in principe gelijk; mogelijkheden geavanceerde systemen onderzoeken
Deadline:	10/12
Overleg:	ir. Jansen krijgt 26/11 concept; bespreking 3/12
Omvang:	niet meer dan tien A4

Formuleer de hoofdvraag

De hoofdlijn van het rapport moet u al in een vroeg stadium vastleggen. Dat kan het beste in de vorm van een vraag. Hierdoor wordt het eenvoudiger rekening te houden met de lezer: is dit wel precies de vraag waar de lezers een antwoord op zoeken? U dwingt uzelf ook om doelgerichter te werk te gaan. De vraag waar het in het rapport uiteindelijk allemaal om draait, noemen we de *hoofdvraag*. Die moet nauwkeurig geformuleerd zijn.

Nauwkeurige hoofdvragen

- 1 In hoeverre is het mogelijk en aantrekkelijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?
- 2 Wat is de beste methode om de bevriezing van de meet- en monsterpunten in de productiestraat te voorkomen?
- 3 Wat zijn de belangrijkste oorzaken van de lekverliezen bij de propeenopslag op de locatie Kunststoffen in Geleen?

Deze drie hoofdvragen duiden goed aan welk onderwerp in de tekst centraal zal staan en bovendien blijkt uit de formulering ook meteen wat het *doel* van de tekst is. Zo weet de lezer na lezing van hoofdvraag 1 meteen dat het om een *haalbaarheidsstudie* gaat. Bij hoofdvraag 2 is in een oogopslag

duidelijk dat het stuk een *adviserende* strekking heeft en zal uitmonden in aanbevelingen. Vraag 3 daarentegen wijst op een *analyserende* voorstudie. Dit doel kan eventueel voor of na de hoofdvraag expliciet worden opgenomen:

- *Voor de hoofdvraag:* 'In deze **haalbaarheidsstudie** staat de volgende vraag centraal: <hoofdvraag>'
- *Na de hoofdvraag:* '<hoofdvraag> In deze **haalbaarheidsstudie** wordt geen rekening gehouden met ...'

De volgende hoofdvragen zijn veel minder nauwkeurig geformuleerd:

Te vage hoofdvragen

- 4 In dit rapport *wordt ingegaan* op de verhoging van het rendement van de gasturbine.
- 5 In deze notitie *bekijken we* de onderafdichting van de stortplaats door middel van een folielaag.
- 6 In dit rapport *behandelen we* de afhandeling van e-mail binnen onze organisatie.

De formuleringen 4 tot en met 6 plaatsen lezers voor problemen. Uit deze hoofdvragen kunnen ze niet afleiden wat het doel van de tekst is. Uitdrukkingen als 'ingaan op', 'bekijken' en 'behandelen' zijn niet voor niets populair. Ze zijn dat omdat ze vaag zijn, omdat een schrijver er nog alle kanten mee op kan. Schrijft u bijvoorbeeld dat u zult *ingaan* op de verhoging van het rendement van de gasturbine (formulering 4), dan kan dat op z'n minst drie dingen betekenen:

- u beschrijft de rendementsverhoging (in welke mate en wanneer doet die zich voor?);
- u verklaart deze (wat zijn de oorzaken van de rendementsverhoging?);
- u adviseert (u doet voorstellen om het rendement te verhogen).

Gebruik geen ja-nee-vraag als hoofdvraag, maar een open vraag. Zelden willen de lezers alleen ja of nee als antwoord, ze zijn meer geïnteresseerd in hoe, waarom en waardoor. Een open vraag geeft bovendien meer houvast bij het schrijfproces.

Niet: ja-nee-vraag

Kan de AIVD beleid formuleren waarmee openheid met de noodzakelijke geheimhouding wordt gecombineerd?

Maar: open vraag

Welke beleidsmaatregelen kunnen binnen de AIVD worden genomen om openheid te geven over de werkzaamheden, zonder in conflict te komen met de noodzakelijke geheimhouding?

Overigens is het niet zo dat de hoofdvraag niet meer bijgesteld mag worden als u verder werkt aan het rapport; nieuwe informatie of ideeën kunnen er altijd toe leiden dat u de hoofdvraag nog wilt aanpassen. Check dus ook aan het eind van het schrijfproces of de hoofdvraag nog steeds klopt.

2.3 Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen

Uit de hoofdvraag moeten *achtergrondvragen* en *deelvragen* worden afgeleid: vragen waarop de lezer een antwoord moet hebben om te begrijpen hoe en waarom de schrijver de hoofdvraag heeft beantwoord.

Achtergrondvragen verduidelijken de hoofdvraag en het belang ervan. De volgende vragen zijn vrijwel altijd onmisbaar:

- Wat is de definitie van termen in de hoofdvraag?
- Wat is het belang van de hoofdvraag?
- Welke onderzoeksmethode is gehanteerd?
- Welke randvoorwaarden (bijvoorbeeld een programma van eisen) gelden en welke uitgangspunten (wensen) zijn gehanteerd?
- Welke beperkingen gelden, wat wordt niet behandeld?

We lichten dit toe aan de hand van een voorbeeld.

Achtergrondvragen

Hoofdvraag:	In hoeverre is het wenselijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?
Definitie:	Wat verstaan we onder conventionele materialen? Wat zijn nanocomposieten? Om welke onderdelen gaat het vooral?
Belang:	Waarom is deze vergelijking belangrijk? (keuzeprobleem bij ontwerp Air Tech 100)
Methode:	Hoe zijn de materiaaleigenschappen vergeleken? (experimenten)
Randvoorwaarden:	Welk type vliegtuig valt binnen het onderzoek? (alleen civiele variant)
Beperkingen:	Welke aspecten blijven buiten beschouwing? (kostenaspect)

Het belang van de hoofdvraag laat zien waarom mensen uw rapport moeten lezen. Als lezers niet direct in het begin van uw rapport zien dat het voor hen belangwekkend is, dan is de kans groot dat het rapport ongelezen in een la verdwijnt. Hoe kunt u het belang van uw tekst voor de lezers duidelijk maken? Bijvoorbeeld door het signaleren van ernstige problemen die conflicteren met de bedrijfsdoelstellingen of de wensen van de lezers. U bouwt zo een zekere spanning op. Daardoor kan het rapport, dat immers tot doel heeft een (gedeeltelijke) oplossing te bieden, als het verlossende woord fungeren. Zie de volgende varianten van het begin van een inleiding in een rapport.

Belang onduidelijk

Bij de productie van elementaire fosfor ontstaan microscopisch kleine deeltjes die onvoldoende afgevangen worden met de bestaande technieken bij Chempro. Onderzoek is verricht naar de mogelijkheid deze kleine deeltjes aan te laten groeien, waarna afscheiding wel mogelijk zou zijn.

Belang duidelijk

Bij de productie van elementaire fosfor ontstaan microscopisch kleine deeltjes die met de bestaande technieken bij Chempro onvoldoende afgevangen worden. Het gevolg is dat de nagestreefde vermindering van de uitstoot, tot onder de norm die vanaf juli volgend jaar van kracht zal zijn, niet gehaald wordt. Overschrijding van de norm leidt na 1 juli tot forse boetes (€ 25.000 per incident).

Achtergrondvragen zult u vooral beantwoorden in de inleiding, zodat bij het noemen van de hoofdvraag deze direct duidelijk is. Het kan ook dat een van de achtergrondvragen dusdanig belangrijk is, dat hier een hoofdstuk aan wordt besteed. Bijvoorbeeld bij een uitgebreid programma van eisen of een verantwoording van de methode.

Deelvragen zijn vragen waarvan de antwoorden samen leiden tot het antwoord op de hoofdvraag. Ze vormen de basis voor de hoofdstukken na de inleiding. In de inleiding zult u ze aankondigen, wanneer u de opbouw van het rapport toelicht. Bij de hoofdvraag uit het voorbeeld hiervoor zouden bijvoorbeeld deelvragen als de volgende aansluiten:

Deelvragen

Hoofdvraag: In hoeverre is het mogelijk en aantrekkelijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?

- In hoeverre voldoet de constructie met nanocomposieten aan alle geldende wetten en voorschriften?
- In hoeverre wordt voldaan aan de verdere criteria die de haalbaarheid bepalen?
- Wat zijn na de experimenten de relevante eigenschappen van nanocomposieten en de voordelen in vergelijking met conventionele materialen? Hoe zijn de experimenten uitgevoerd?

Wat voor deelvragen u opneemt, hangt sterk af van het soort rapport dat u schrijft. Bij het opstellen van de deelvragen kunnen de tekstmodellen uit hoofdstuk 7 en 8 u behulpzaam zijn.

2.4 Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave

De volgende stap is het omzetten van het vragenschema in een (voorlopige) inhoudsopgave. U hebt grofweg de inhoud van het rapport bepaald, en nu buigt u zich over een goede structuur om de inhoud toegankelijk te presenteren voor uw doelgroepen. De inhoudsopgave die u in deze fase van

het schrijfproces opstelt, kan en moet waarschijnlijk nog bijgesteld worden. In deze fase is het vooral van belang de indeling van de kern van het rapport (meestal de genummerde hoofdstukken) uit te werken. U kunt een 'kale' inhoudsopgave opzetten of een inhoudsopgave die met trefwoorden aangeeft wat er aan de orde gesteld moet worden in elk deel van de tekst. Dat laatste geeft meer houvast bij het schrijven.

VOORLOPIGE INHOUDSOPGAVE

Gezonde kantoren

Het voorkomen en terugdringen van klachten over het binnenklimaat in kantoren

Voorwoord

- voorlichtingspakket ontwikkeld door RBB in opdracht van DGA
- bedoeld voor: gebouwbeheerder, ondernemingsraad en personeelszaken
- danken van geïnterviewden bij Vos Architecten

Samenvatting

1 Inleiding

- *achtergrond en probleem*: veel werknemers klagen over hoofdpijn, droge keel; twijfel aan oorzaken (ligt het aan de werknemers of aan het gebouw?)
- *belang*: behoefte aan 'objectief' oordeel; gevolgen van klachten (verzuim, onvrede, verlies productiviteit); nieuwe arborichtlijnen naleven
- *hoofdvraag*: Hoe kunnen klachten over binnenklimaat en werkplek in kantoren geanalyseerd en verminderd worden?
- *werkwijze*: adviezen op basis van wetenschappelijk onderzoek en expertise van ervaren adviseurs
- *randvoorwaarden en beperking*: richt zich alleen op hoofdgebouw, beperkt budget beschikbaar
- *structuuraankondiging (deelvragen)*: geeft de samenhang tussen de hoofdstukken weer

2 Gebouwwerelateerde klachten en hun oorzaken

- 2.1 Inleiding*: hoofdstuk bevat informatie over soorten klachten (per paragraaf de belangrijkste klachten, de omgevingsfactoren die tot de klachten leiden en de achterliggende oorzaken)
- 2.2 Klachten over het thermisch comfort*
- 2.3 Klachten over de luchtkwaliteit*
- 2.4 Gezondheidsklachten*

3 Procedure voor de behandeling van klachten

- 3.1 Knelpunten bij huidige klachtenbehandeling*
 - behandeling van gemelde klachten meestal niet structureel geregeld
 - organisatie klachtenmelding
- 3.2 Centraal meldpunt*
 - procedure: vier stappen in schema
- 3.3 Fase 1: Registratie klachten* kenmerken en gebruik van standaard klachtenregistratieformulier (zie bijlage)
- 3.4 Fase 2: Keuze klachtenbehandelaar* overwegingen bij keuze geschikte klachtenbehandelaar
- 3.5 Fase 3: Diagnose en maatregelen* voorbeeld van diagnose en bepalen van gepaste maatregelen
- 3.6 Fase 4: Terugmelding*

4 Conclusie en advies

Literatuur

Bijlage: Klachtenregistratieformulier

Het opstellen van een voorlopige inhoudsopgave is niet alleen handig om de structuur van het rapport vaste vorm te geven. U kunt hem ook gebruiken in het overleg met uw opdrachtgever. Een uitgewerkte inhoudsopgave geeft een vrij concreet beeld van wat u in de tekst wilt opnemen. Zo kunt u in een vroeg stadium achterhalen of uw ideeën over de tekst overeenkomen met die van de opdrachtgever. Voor uzelf biedt de inhoudsopgave bovendien een goed uitgangspunt voor een effectieve planning, aan de hand van een tijdschema.

2.5 Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie

Ook bij goede schrijvers komt zelden direct een goede tekst uit hun vingers. Het is ook niet zinvol daarnaar te streven: er gaat meer tijd verloren met staren naar een leeg beeldscherm dan met het herzien van een onvolmaakte tekst. Schrijven kan het beste in ronden plaatsvinden. Eerst ligt daarbij het accent op het snel in ruwe vorm onder woorden brengen van de inhoud. Daarna komt het accent steeds meer te liggen op (beknopte) formulering en afwerking. Concentreer u daarom eerst op de verwoording van de inhoud, waarbij de gedachtestroom zo min mogelijk wordt belemmerd. Besteed nog geen tijd aan het verbeteren van de formulering. Omslachtige stukken tekst, kromme zinnen en spel- en typefouten kunt u er in een latere fase uithalen.

Tijdens de onderzoeksfase houdt u al voortdurend rekening met de schrijftaak die zal volgen. Realiseer u voortdurend dat u uiteindelijk moet *rapporteren* over het onderzoek. Leg dus nauwkeurig alle gegevens vast die u later nodig zult hebben. Hoe u dat doet, hangt af van het type onderzoek. Bij een verslag van een experimenteel onderzoek zijn de details van het verrichte werk belangrijk, zodat naderhand alles gereconstrueerd kan worden. Bij onderzoek waarbij u literatuur gebruikt is het noodzakelijk goed bij te houden welke beweringen uit welke bron komen, zodat de verwijzingen kloppen.

TIPS VOOR HET SCHRIJVEN VAN DE EERSTE VERSIE

- Houd binnen hoofdstukken en paragrafen de structuur helder door kopjes aan te brengen. Gebruik daarbij de stijlen van uw softwareprogramma, zodat u gemakkelijk automatisch een inhoudsopgave kunt genereren (zie paragraaf 11.4.1).
- Sla ingewikkelde stukken of onderdelen waar u nog onvoldoende informatie voor hebt, even over. De 'gaten' die in de tekst ontstaan, kunt u bijvoorbeeld markeren met een sterretje (*) dat u snel kunt vinden met de zoekfunctie.
- Typ lange woorden die vaak terugkomen (bijvoorbeeld lastige vaktermen) niet uit, maar neem daarvoor een simpel teken op (bijvoorbeeld: b\$) of een afkorting in de autocorrectiefunctie van uw tekstverwerker. U houdt daardoor de vaart in uw gedachtestroom. De computer zet dit teken automatisch om in het volledige woord.

2.6 Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch

Nu de inhoud in ruwe vorm is vastgelegd, kunt u de tekst herschrijven. Dit gaat vaak beter als u niet direct na de eerste versie een tweede wilt maken: leg de tekst een paar dagen weg om voldoende afstand van de inhoud te kunnen nemen.

Bij het herschrijven van de tekst kunt u de volgende vragen als richtlijn gebruiken:

1 Is de grote lijn duidelijk?

Lees de inleiding en de conclusie direct na elkaar om te zien of de vraag in de inleiding wel echt wordt beantwoord in de conclusie. Lees hoofdstukken en paragrafen globaal, door alleen beginzinnen van alinea's te lezen: controleer of een globale lezer zo een goed beeld krijgt van uw gedachtegang.

2 Is de tekst voor uw lezers begrijpelijk geformuleerd?

Vraag u bij elke vakterm af of deze bekend is voor uw lezersgroepen. Bekijk globaal of er niet te veel lange zinnen (dertig à veertig woorden) voorkomen en of langere zinnen voldoende worden afgewisseld door korte (vijf à tien woorden).

3 Is de toonzetting passend voor de lezers?

Vraag u af of de formulering het juiste midden houdt tussen aarzelend en dwingend. Wie als nieuwe werknemer bij een bedrijf een plan voor een efficiëntere taakverdeling op de werkvloer als volgt introduceert, heeft weinig kans dat zijn voorstel daadwerkelijk wordt aangenomen.

Te dwingende toon

De taakverdeling op de werkvloer is momenteel uiterst inefficiënt. De directie dient een volledig nieuwe functieclassificatie in gang te zetten, die het bovendien mogelijk zal maken het aantal personeelsleden op de werkvloer met twintig man te verminderen.

4 Is de informatie overzichtelijk gepresenteerd?

Een rapport wordt toegankelijker en aantrekkelijker om te lezen als u informatie visualiseert. Geef onderzoeksresultaten waar mogelijk weer in figuren en tabellen en gebruik regelmatig opsommingen om tekstblokken te doorbreken. Houd rekening met de verschillende lezersgroepen.

5 Zijn alle onderdelen van voor- en nawerk al geschreven?

Als de inhoud definitief op papier staat, kunnen onderdelen als samenvatting en literatuurlijst hun definitieve vorm krijgen.

Onder het motto 'twee zien meer dan één' is het aan te raden de tweede versie van de tekst aan een ander voor te leggen. Ook al denkt u zelf dat de tekst voor uw lezers volstrekt duidelijk is, vaak ziet een 'proeflezer' snel dat de tekst op enkele punten tekortschiet. Vertel de lezer wel precies waar u commentaar op wilt. Als u in deze fase eigenlijk commentaar wilt krijgen op de grote lijn, hebt u weinig aan opmerkingen over kromme zinnen en spelfouten.

Bij teksten die bestemd zijn voor een groot publiek, zoals handleidingen, veiligheidsvoorschriften of voorlichtingsmateriaal, is het altijd noodzakelijk de tekst bij een deel van de doelgroep te *pretesten*. Alleen door te zien hoe mensen de tekst gebruiken en hen te vragen wat ze missen, wat onduidelijk is, kunt u zien of uw tekst in de praktijk even goed aan zijn doel beantwoordt als achter het bureau.

Op weg naar de definitieve versie komen veel schrijvers in tijdnood. Daarom is het van belang de juiste prioriteiten te stellen. Speciale aandacht is verder nodig voor beknoptheid. In de slotfase moet u zich richten op een goede vormgeving.

Stel prioriteiten bij schrijven onder tijdsdruk

Tijdsdruk is iets waar weinig schrijvers aan ontkomen. U zult dan ook prioriteiten moeten stellen, vooral omdat in de beroepspraktijk deadlines vaak heilig zijn. Welke prioriteiten dat zijn, hangt af van het type lezers en hun eisen. Aangezien er vrijwel altijd gehaaste, generalistische lezers onder uw publiek zullen zijn, moet u zeker voldoende zorg besteden aan de helderheid en overtuigingskracht van de samenvatting, de conclusies en de aanbevelingen. Verdere uitleg of onderbouwingen voor de specialistische lezers kunt u desnoods later op hun verzoek nog wel verstrekken. Als de wetenschappelijke verantwoording voor de lezer zwaar telt, zult u de gevolgde methode uiterst nauwkeurig moeten beschrijven; ook literatuurverwijzingen en de literatuurlijst vergen dan de nodige zorg.

Een aantrekkelijke, tijdbesparende mogelijkheid kan zijn hoofdstukken alleen puntsgewijs uit te werken; op de manier waarop u een powerpoint-presentatie zou aanpakken. Het meest tijdrovend is immers het formuleren van volledige, goedlopende zinnen. Vooral als u het rapport tijdens een mondelinge presentatie kunt toelichten, zullen de toehoorders voldoende hebben aan de puntsgewijze notatie. Vermoedelijk zullen zij en anderen u zelfs dankbaar zijn voor uw beknoptheid (zie ook paragraaf 7.6).

TIPS BIJ HET SCHRIJVEN ONDER TIJDSDRUK

- Voorkom dat u veel tijd verliest met geavanceerde mogelijkheden van tekstverwerkingsprogramma's of grafische programma's waarmee u niet vertrouwd bent; negeer die, tot het moment waarop u alle tijd hebt om te experimenteren.
- Maak gebruik van de opmaakprofielen of stijlen die standaard bij uw tekstverwerker horen (kop 1/heading 1, kop 2/heading 2 enzovoort). Het zijn niet alleen handige hulpmiddelen bij het opmaken van uw tekst, maar ook bij het structureren en het houden van overzicht.
- Maak gebruik van de standaardopmaak van de inhoudsopgave. Hierdoor ontstaan er geen problemen wanneer later de volgorde van een tekst veranderd wordt.

Besteed speciaal aandacht aan beknoptheid

De grote stapels papier waar rapportlezers zich doorheen moeten worstelen of het vele scrollen bij het lezen van een scherm, leiden regelmatig tot de verzuchting: 'Kunnen die rapporten niet wat beknopter?' Ten onrechte hebben sommige mensen nog het idee dat een dik rapport lezers meer imponeert

dan een dun. De tijd die het onderzoek gekost heeft, moet naar hun idee toch zijn af te lezen aan het aantal pagina's van het rapport. Het resultaat: omvangrijke rapporten die de lezer al bij de eerste aanblik de moed in de schoenen doen zinken. Zoals een rapport over de voorgenomen bouw van een elektriciteitscentrale op de Maasvlakte: 420 pagina's, waarvan slechts twaalf pagina's bijlagen.

Hét moment om u te bekommeren om de beknoptheid, is gekomen als de eerste versie van de tekst er ligt. Het onderzoek is uitgevoerd, de conclusies zijn bekend; nu pas kunt u vaststellen welke informatie essentieel is. Hoe zorgt u voor een beknopt rapport? Dit kunt u bereiken door de drie volgende aanwijzingen toe te passen:

1 Maak optimaal gebruik van bijlagen

Neem informatie die niet voor alle lezers relevant is, en die niet strikt noodzakelijk is om de lijn van het rapport te volgen, op in de bijlagen. Berekeningen, onderzoeksresultaten en gedetailleerde uitwerkingen van een ontwerp lenen zich goed voor de bijlagen; essentiële informatie kan in het hoofdrapport worden samengevat. De bijlagen mogen best meer pagina's in beslag nemen dan het hoofdrapport, zolang ze maar zelfstandig bruikbaar zijn.

2 Bepaal welke informatie relevant is

Soms is al bij voorbaat duidelijk dat bepaalde gegevens eigenlijk niets bijdragen aan het doel van het rapport. Val de lezers dan ook niet lastig met dergelijke informatie. Denk bijvoorbeeld aan historische beschouwingen die soms uit gewoonte worden opgenomen, terwijl er geen consequenties uit voortvloeien voor datgene wat onderzocht is. Uitgebreide beschrijvingen van eerder genomen, maar inmiddels achterhaalde beslissingen, kunnen om dezelfde reden beter achterwege blijven. Alternatieven die al vroeg afvallen, hoeven veel minder uitgebreid beschreven te worden. Kortom: laat de lezers niet het hele onderzoeksproces meemaken.

Irrelevante informatie

'De eerste geschreven berichten over de lage landen zijn van de Romeinen. Rond het begin van de jaartelling schrijven zij vol afgrijzen over de moerasdelta bij de Noordzee. Tacitus meldt: 'silvis horridus aut paludibus foetidus' ('vreselijk door zijn bossen en stinkende door zijn moerassen'). De soldaat Plinius Secundus omschrijft de lage landen als een 'eeuwig twistgebied van de natuur, overdekkend een landschap waarvan het onzeker is of het bij het land hoort of bij de zee'. Sinds de Romeinen is het landschap in Nederland sterk veranderd. Ook de omgeving van het Hollands Diep lijkt in het geheel niet meer op de beschrijving van de Romeinen.'

Bron: rapport over een baggerspeciedepot in het Hollands Diep

3 Maak afspraken over de globale omvang

Steeds meer organisaties proberen de omvang van rapporten aan banden te leggen, door bij het geven van de opdracht al meteen een indicatie te geven van het maximale aantal pagina's. Hierbij gaat het meestal over de omvang van het hoofdrapport (de genummerde hoofdstukken), niet over de bijlagen. Zo'n voorschrift dwingt schrijvers heel selectief te werk te gaan en

zich voortdurend af te vragen: is dit noodzakelijke informatie voor alle lezers?

Zorg voor een professionele vormgeving en afwerking

De 'verpakking' bepaalt mede of uw tekst welwillend wordt bekeken. Vandaar de volgende tips:

- Besteed apart aandacht aan de vormgeving. Met weinig tijd zijn de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van een tekst meestal sterk te verbeteren: voldoende wit op een pagina, consequente vormgeving van hoofdstuk- en paragraaftitels, geen losse kopjes of titels onder aan een pagina, af en toe cursivering voor het leggen van accenten.
- Houd rekening met lezers die van het scherm willen lezen.
- Genereer de inhoudsopgave bij voorkeur automatisch, om fouten in titels en pagina-aanduidingen te voorkomen.
- Gebruik de spellingcontrole van uw tekstverwerkingsprogramma. Zo vermijdt u veel spel- en typfouten.
- Controleer of u geen figuren en bijlagen bent vergeten, en of ze voorzien zijn van een nummer en een duidelijke titel.

2.7 Tips om samen aan een rapport te werken

In de praktijk worden rapporten vaak door een groep mensen geschreven. Bijvoorbeeld omdat er informatie van verschillende specialisten voor nodig is. Dat is vaak een lastige klus, want krijg iedereen maar eens zover dat ze op tijd hun stukken aanleveren. En dat ze zich houden aan de vormgevingsafspraken. Er is altijd een slag nodig om van de teksten van alle schrijvers een overtuigend geheel te maken, zonder opvallende stijlverschillen, overlap en hiaten. Deze paragraaf geeft adviezen hoe u het schrijven met een groep zonder al te veel problemen kunt laten verlopen.

1 Benoem een projectleider en eindredacteur

Vaak hebben de afzonderlijke schrijvers hun eigen belangen, en ze hebben niet altijd oog voor het totaal. Het risico is dat er niet op tijd een goed rapport ligt. Daarom is het verstandig een projectleider te benoemen die ook bevoegd is om knopen door te hakken. De projectleider onderhoudt de contacten met de opdrachtgever, bewaakt de planning, zorgt voor effectieve werkbesprekingen en voert of bewaakt de eindredactie.

De eindredactie is erg belangrijk bij een groepsrapport. Benoem iemand met een goed taalgevoel tot de eindredacteur die van alle aangeleverde tekst een samenhangend en in één stijl geschreven rapport maakt. De eindredacteur kan zichzelf veel werk besparen door vooraf een aantal afspraken te maken met de schrijvers; met name over het consequent gebruik van bepaalde termen, of over de vormgeving van de tekst. Op het gebied van formulering kan bijvoorbeeld worden afgesproken dat de lezer in het rapport niet direct wordt aangesproken (niet: 'Zoals u hebt kunnen zien in tabel 7.5') en dat de auteurs wel met 'we' naar zichzelf mogen verwijzen.

2 Maak een werkplan met een taakverdeling en planning

Schrijven met een groep vereist, meer nog dan wanneer u alleen een rapport maakt, een helder werkplan. Voor elke schrijver moet glashelder zijn wat het doel is van het totale rapport. Ieder moet zich realiseren welke lezers wat voor gebruik zullen maken van het rapport. En het moet duidelijk

zijn wie wat op welk moment moet aanleveren, en welke mijlpalen er zijn voor het definitieve rapport er ligt (besprekingen met de opdrachtgever, concept aanleveren). Elementen van het werkplan zijn:

- het doel van het rapport, met een omschrijving van het belang ervan;
- de lezers voor wie het rapport bestemd is en de rol van het rapport in de besluitvorming;
- de randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) (welke informatie is beschikbaar/moet verzameld worden; wat willen we bereiken?);
- een voorlopige inhoudsopgave (inhoud met trefwoorden aangeven);
- planning (met de deadline voor het eindrapport) en taakverdeling.

De voorlopige inhoudsopgave is het beste uitgangspunt voor de taakverdeling en de planning. De projectleider moet voor *alle* onderdelen een verantwoordelijke schrijver aanwijzen, ook voor samenvatting, inleiding, conclusies, bijlagen en aanbiedingsbrief. Anders worden deze delen op het laatste moment afgeraffeld, terwijl dit in de praktijk de meest gelezen – en daarmee de belangrijkste – onderdelen zijn.

Het schrijven van een rapport zal in veel gevallen niet op zichzelf staan, maar onderdeel zijn van een project. Binnen dat project moet informatie worden opgespoord, onderzoek worden uitgevoerd of voorstellen worden ontwikkeld. Integreer het schrijven van het rapport dan in de totale planning, zoals in het tijdschema in de inleiding van dit hoofdstuk. En zorg dat al gedurende het project aan het rapport geschreven wordt, als de informatie nog vers in het geheugen ligt. Dat bespaart u tijd.

3 Lever effectief commentaar op elkaars teksten

De groepsleden werken individueel hun onderdelen uit. Een tijdbesparende methode is dat ieder eerst een versie maakt die bestaat uit korte kernzinnen, de hoofdpunten van elke alinea. Zo kan de groep makkelijker beoordelen of de inhoud volledig en juist is, zonder eerst hele lappen tekst te hoeven lezen.

Korte kernzinnen

- **Nadeel van deze aanpak: het wegdek wordt sneller beschadigd.**
- **Oplossing: extra slijtlaag aanbrengen.**

Bij een tweede versie kunnen volledig uitgeschreven teksten aan bod komen. Iedereen leest alle teksten en voorziet ze van gedetailleerd commentaar. Op de vergadering wordt niet de detailkritiek besproken, maar wordt alleen commentaar gegeven op de grote lijn en de inhoud van het rapport: sluiten de hoofdstukken op elkaar aan, zijn er delen die ontbreken of elkaar overlappen? Er moet natuurlijk ook worden afgesproken wat er aan de problematische onderdelen van de tekst gedaan wordt. De detailkritiek krijgt iedereen na afloop op papier mee of wordt online gedeeld.

Effectief commentaar geven op een tekst is niet gemakkelijk. Veel schrijvers zijn erg gevoelig voor feedback op hun werk en vatten kritische opmerkingen persoonlijk op. Een paar praktische tips:

- Vergeet niet te zeggen wat u goed vindt in de tekst.
- Bespreek details niet mondeling. Opmerkingen over formuleringen komen beter aan als ze op papier worden meegegeven of gemaild. Dan kan de schrijver rustig overwegen of hij een suggestie overneemt.
- Geef concrete suggesties ter verbetering.

Niet

- a Onzin
- b Meen je dat?
- c Hoezo?
- d Weinig structuur
- e ??

f !!

Wel

- a Getal klopt niet, moet 54.679 zijn.
- b Op p. 34 zei je..., dus hier dan ook...
- c Volgens mij zijn de consequenties minder ernstig, dus niet zo sterk aanzetten.
- d Hier kopje invoegen voor meer structuur.
- e Tekst sluit niet aan bij vorige regel (tekstverwerkingsfout?).
- f Mee eens!

- Soms werkt het verfrissend als iemand anders dan de schrijver een eerste concept verwerkt tot een tweede versie. De projectleider moet overigens niet schromen om knopen door te hakken en zwakke passages te schrappen. Het doel van de tekst is belangrijker dan de lieve vrede van het moment.
- Zorg voor een goed versiemangement, zodat documenten niet door elkaar gaan lopen. Maak in de documentnaam duidelijk welke versie het betreft. Bijvoorbeeld door een nummering of de datum toe te voegen.

4 Laat één persoon het concept omzetten in definitieve tekst

Het is verstandig dat één persoon de eindredactie van het rapport op zich neemt. Dat kan de projectleider zijn of iemand die onder diens directe supervisie werkt. De projectleider is in elk geval bij inhoudelijke keuzes betrokken.

Om van de aangeleverde conceptteksten te komen tot een goed eindrapport, moet de eindredacteur een aantal checks uitvoeren op de tekst:

- *Grote lijn.* Sluiten inleiding en conclusie naadloos op elkaar aan? Is het rapport logisch en consistent opgebouwd? Dit is de laatste kans om niet-relevante passages te schrappen of naar een bijlage te verplaatsen.
- *Overtuigingskracht voor besluitvormers.* De redacteur moet de overtuigingskracht en toegankelijkheid van de samenvatting, de inleiding, de conclusies en de aanbevelingen controleren. Wordt er niet te veel jargon in deze onderdelen gebruikt? Voldoen ze aan de beslissingscriteria van de *besluitvormers* (dit betreft vaak criteria als effectiviteit, haalbaarheid op financieel en ander gebied, voordelen ten opzichte van alternatieve oplossingen)?
- *Betrouwbare informatie voor specialisten.* Specialisten willen weten of de informatie betrouwbaar is en goed is verantwoord. Correcte literatuurverwijzingen en tabellen met gedetailleerde resultaten zijn essentieel. De redacteur moet nagaan of elke schrijver zich wel in dezelfde mate aan deze eisen houdt.
- *Eenheid van stijl.* De redacteur moet de grootste stijlbreuken in het rapport voor zover mogelijk herstellen. Bij omvangrijke rapporten zou het veel te ver voeren alle onderdelen van het rapport hierop te controleren.

De meest gelezen onderdelen – inleiding, conclusie en samenvatting – moeten zeker begrijpelijk en aantrekkelijk geschreven zijn.

- *Overtuigende en toegankelijke presentatie.* Een plaatje zegt soms meer dan een stortvloed aan technische details. Bij de controle van het concept beoordeelt de redacteur of er voldoende visualiseringen (grafieken, illustraties enzovoort) gebruikt zijn, en of ze direct te begrijpen zijn voor de lezers.

Een taak die vaak veel tijd blijkt te kosten, is de definitieve vormgeving. De redacteur moet in elk geval controleren of alle auteurs zich wel aan de stijlvoorschriften voor titels en voorbeelden hebben gehouden, of er geen ongelukkige paginaovergangen zijn en of de spelling correct en consequent is.