

<b>Concept</b>	<b>Dimensie</b>	<b>Indicator</b>	<b>Beoordelingsitem (in welke mate..)</b>	<b>Analyse tekst: aanpassing AOW toeslag</b>	
<b>Duidelijkheid</b>	Kernboodschap  (conceptueel: inhoud en structuur)	Relevantie van de informatie	a. Wordt door middel van de brief het doel van de schrijver bereikt? b. Bevat de brief uitsluitend correcte informatie en geen overbodige algemene informatie? c. Is duidelijk waar de lezer verdere informatie kan verkrijgen?	a. Ja b. Ja c. Ja. Echter, de lezer wordt doorverwezen naar overzicht en wetsartikel en deze ontbreken.	
		Onderbouwing van de informatie	d. Is de situatie/het verzoek inhoudelijk gemotiveerd?	d. Ja	
		Innerlijke structuur	e. Zijn alle onderdelen van een brief aanwezig, te weten: afzender, geadresseerde, onderwerp/referentie, plaats en datum, aanhef, inleiding-kernafsluiting/conclusie, ondertekening, evt. bijlagen	e. Plaats ontbreekt. Er wordt afgesloten met 'de Sociale Verzekeringsbank, Persoonlijke ondertekening ontbreekt. Aanhef is erg algemeen. Er wordt verwezen naar artikel 24, deze hadden zij beter kunnen toevoegen. Inleiding/kern/slot mag duidelijker.	
		Uiterlijke structuur	f. Herkenbaarheid: logo afzender duidelijk, alineas goed zichtbaar, gebruik kopjes, structuurmarkeerders g. Lay-out/ typologie: bladspiegel, consequente typografie	f. Logo ontbreekt. Alinea's zijn aanwezig, volgorde mag aangepast worden. Kopjes aanwezig maar mogen worden herschreven. g. Spatie regel 22 en 26 ontbreken. Daarnaast mag er een witregel bij de afsluiting, tussen regel 55 en 56.	
	Taalgebruik  (talig: formulering)	Formulering op woordniveau	h. Abstracte woorden i. Vaktaal j. Afkortingen k. Wel/geen toelichting bij bovenstaand woordgebruik	h. Het woord <i>onjuist</i> in regel 12 is erg vaag. i. nee j. AOW, SVB k. De afkortingen worden niet toegelicht.	
		Formulering op zinsniveau	l. Zinsconstructie *: - voorzetseluitdrukkingen - tangconstructie - lange aanloop - nominalisatie - aansluiting van zinnen op elkaar - passief constructie m. Zinslengte	l. nee m. Regel 39-40 is vrij lang en mag anders geformuleerd worden.	
		Formulering op tekstniveau	n. Is de brief geschreven in een consequente schrijfstijl?	n. Ja.	
	<b>Bejegening</b>	Betrokkenheid tav inhoud en persoon  (burger voelt zich gehoord, blijkt uit inhoud)	Oog voor situatie/probleem/vraag/klacht	o. Wordt de situatie / het probleem / de vraag / de klacht (samengevat) weergegeven	o. Voor een deel. In het begin van de brief wordt gesproken over de toeslag. Het opsturen van de loonstroken wordt verder niet meer genoemd.
			Oog voor persoonlijke situatie	p. Wordt er expliciet ingegaan op de emotie van de persoon?	p. niet van toepassing
		Professionele presentatie	Persoonlijke benadering (van mens tot mens)	q. Is er een persoonlijke aanhef en ondertekening r. Wordt de lezer aangesproken met u en de afzender aangeduid met we/ik	q. de persoonlijke aanhef en ondertekening ontbreekt. r. De lezer wordt

	(balans tussen zakelijk en persoonlijk)		(geen men, mens, persoon)	aangesproken met u.
		Zakelijke benadering (schrijver is ambtenaar in functie: geen vriend/buurman)	s. Is het duidelijk dat de schrijver een vertegenwoordiger is van de SVB? (logo, ondertekening) t. Gebruik van beleidswoorden, ambtenarentaal u. Verzorgde en correcte spelling en interpunctie	s. Ja, hoewel logo ontbreekt. t. Nee u. Er ontbreken twee spaties in de brief, dit is slordig. De vraagtekens in regel 46 en 47 kunnen ook vervangen worden.

## 2.1a Originele Brief SVB

**Vestiging Deventer**  
Postbus 1000  
7400 GG Deventer  
Bezoekadres:  
Snipperlingsdijk 2  
Telefoon (0570) 50 60 20  
Fax (0570) 50 60 09  
www.svb.nl

De heer A.A. Jansen  
Bstraat 4  
1111 AA ALMERE

**datum**  
27 januari 2011

**burgerservicenummer**  
123456789

**behandeld door**  
Dhr. B. Pietersen

**telefoonnummer**  
(0570) 50 67 61

**Onderwerp:** uw AOW toeslag

Geachte mevrouw, heer,

De hoogte van het inkomen van uw partner is veranderd. Hierdoor wijzigt de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf oktober 2011 krijgt u € 900,00 netto per maand aan AOW-pensioen plus toeslag.

Tot en met september 2011 gebruikten we de oude inkomensgegevens van uw partner. Omdat het inkomen van uw partner vanaf april 2011 veranderd is, heeft u over april 2011 tot en met september 2011 een onjuist bedrag aan toeslag gekregen.

### **U krijgt minder toeslag**

Hoeveel toeslag u krijgt, hangt af van het inkomen van uw partner. Omdat het inkomen anders is geworden, krijgt u minder toeslag over april 2011 tot en met september 2011.

Wijzigt het inkomen van uw partner weer? Dan kan ook uw toeslag weer hoger of lager worden. Geef dit daarom aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt.

Om te berekenen hoeveel toeslag u vanaf oktober 2011 krijgt, gaan wij ervan uit dat uw partner een inkomen heeft van € 600,00 bruto per maand. Bent u het niet eens met dit bedrag? Neem dan contact met ons op.

### **Te veel toeslag ontvangen**

In totaal heeft u € 121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen gekregen. Dit te veel ontvangen bedrag verrekenen wij in meerdere keren met uw AOW-pensioen. Vanaf oktober 2011 houden wij elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 in op uw AOW-pensioen.

Deze regel staat in artikel 24 van de Algemene Ouderdomswet.

**Loonstrookjes of uitkeringsspecificaties opsturen**

Het inkomen van uw partner is niet elke maand hetzelfde. Daarom willen wij graag weten hoeveel inkomsten uw partner heeft gehad. In april 2012 vragen we u kopieën van alle loonstrookjes of uitkeringsspecificaties over de periode van oktober 2011 tot en met maart 2012 naar ons te sturen.

Krijgt uw partner vóór maart 2012 andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Dan moet u dit wel binnen 6 weken aan ons doorgeven. U voorkomt hiermee dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen.

In het overzicht bij deze brief ziet u hoe wij uw AOW-pensioen hebben berekend.

**Als u het niet eens bent met onze beslissing**

Bent u het niet eens met deze beslissing over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen. In het bijgevoegde overzicht leest u hoe u dit doet.

**Meer informatie**

Heeft u nog vragen? Bel dan naar (0570) 50 60 20. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: [www.svb.nl/aow](http://www.svb.nl/aow) onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,  
Sociale Verzekeringsbank

## 2.1b Gereviseerde brief SVB



**Vestiging Deventer**  
Postbus 1000  
7400 GG Deventer  
Bezoekadres:  
Snipperlingsdijk 2  
Telefoon (0570) 50 60 20  
Fax (0570) 50 60 09  
www.svb.nl

A.A. Jansen  
Bstraat 4  
1111 AA ALMERE

<b>datum</b>	<b>burgerservicenummer</b>	<b>behandeld door</b>	<b>Correspondentienummer</b>
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBK

**Onderwerp:** Wijziging van uw AOW-toeslag

Geachte heer Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over een wijziging in de toeslag op uw AOW-pensioen. De toeslag is naar beneden bijgesteld, omdat het inkomen van uw partner is toegenomen. Uw AOW-pensioen inclusief toeslag bedraagt vanaf oktober 2011 €900,00 netto per maand.

### **Verrekening van te veel betaalde toeslag**

De hoogte van de toeslag op uw AOW-pensioen is afhankelijk van het inkomen van uw partner. Voor het berekenen van uw toeslag hebben wij tot en met september 2011 gebruik gemaakt van oude inkomensgegevens van uw partner. Omdat het inkomen van uw partner sinds april 2011 is toegenomen, heeft u in de periode van april 2011 tot en met september 2011 te veel toeslag ontvangen.

In totaal heeft u €121,00 bruto te veel toeslag ontvangen. Wij verrekenen dit door maandelijks een bedrag in te houden op uw AOW-uitkering, volgens artikel 24 van de Algemene Ouderdomswet. Vanaf oktober 2011 houden wij gedurende elf maanden €10,00 en één maand €11,00 in op uw AOW-uitkering.

### **Uw nieuwe toeslag**

Per oktober 2011 bedraagt uw AOW-pensioen inclusief toeslag €900,00 netto per maand. De hoogte van dit bedrag hebben wij berekend op basis van het huidige inkomen van uw partner. Hierbij zijn wij uitgegaan van een inkomen van €600,00 bruto per maand. In de bijlage vindt u een overzicht van de berekening van uw AOW-pensioen en toeslag.

### **Inkomensgegevens partner**

Het bedrag van €600,00 bruto per maand is een benadering, omdat het inkomen van uw partner niet elke maand hetzelfde is. Om het exacte bedrag te bepalen, zullen wij u daarom in

april 2012 vragen om specificaties van alle maandinkomsten over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012. Hierover ontvangt u te zijner tijd bericht.

Wanneer er vóór maart 2012 een wijziging plaatsvindt in de inkomsten van uw partner, dient u dit binnen 6 weken aan ons door te geven. Hiermee voorkomt u dat u te veel of te weinig toeslag ontvangt. Een wijziging kan zijn dat uw partner vóór maart 2012 tijdelijk andere inkomsten ontvangt, het inkomen van uw partner blijvend verandert of uw partner eenmalig een extra betaling krijgt.

### **Vragen of bezwaren**

Heeft u nog vragen? Belt u dan naar (0570) 50 60 20. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur. U kunt ons ook een e-mail sturen via [www.svb.nl/aow](http://www.svb.nl/aow) onder 'contact'. Vermeldt u bij correspondentie het nummer en de datum die bovenaan deze brief staan.

Als u het niet eens bent met deze beslissing over uw AOW-pensioen, vragen wij u eerst telefonisch contact met ons op te nemen. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen. In het bijgevoegde overzicht leest u hoe u dit doet.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen  
Sociale Verzekeringsbank

## 2.2 a Vragenlijst bij origineel en revisie

Construct	Vragen
Algemene indruk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wat viel u op aan de brief?</li><li>- Waar keek u als eerst naar?</li></ul>
Verwachtingen van inhoud	<ul style="list-style-type: none"><li>- Waar verwacht u dat de brief over gaat?</li><li>- Wat verwacht u dat het doel is van de brief?</li><li>- Bevat de brief alle volgens u essentiële onderdelen?<ul style="list-style-type: none"><li>a. welke onderdelen zijn dat?</li><li>b. waarom vindt u deze onderdelen essentieel?</li><li>c. welke onderdelen ontbreken er?</li></ul></li></ul>
Verwachtingen van belang	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verwacht u urgente informatie te vinden in deze brief?</li><li>- Verwacht u dat deze brief voor u relevante informatie bevat?</li></ul>
Aantrekkelijkheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- In hoeverre komt de brief professioneel op u over?</li><li>- In hoeverre komt de brief uitnodigend op u over?</li><li>- Wat vindt u van de lay-out van de brief?</li><li>- Wat vindt u van de alinea-indeling van de brief?</li></ul>
Verwachting van inspanning	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hoeveel tijd verwacht u nodig te hebben om de brief te lezen?</li><li>- Wat verwacht u van de begrijpelijkheid van de brief?</li><li>- In hoeverre bent u gemotiveerd om de brief te gaan lezen?</li></ul>
Slotvragen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Heeft u verdere opmerkingen over de brief of over de indruk die de brief u gaf?</li></ul>

## 2.2b Vragenlijst bij plus/minmethode

*+/- methode wordt bij 1 van de proefpersonen afgenomen met brief 2.  
Onderstaande instructie mondeling aan proefpersoon voorleggen. Ook de vragen mondeling afnemen. Antwoorden zelf schriftelijk registreren.*

Wij vragen u nu de tekst inhoudelijk te lezen. Wij vragen u om spontaan, plussen en minnen links in de kantlijn te zetten. U mag zoveel plussen en minnen neerzetten als u wilt. U kunt een plus en min neerzetten als u bijvoorbeeld:

- iets duidelijk of onduidelijk vindt
- iets belangrijk vindt of juist niet
- iets herkent of niet
- iets erg aanspreekt of in het geheel niet
- het ergens mee eens bent of juist oneens.

### Vragen

1. Kunt u uitleggen waarom u daar een plus of een min heeft gezet?  
(feedback op de plussen en minnen)
2. Heeft u iets aan de informatie uit de tekst?
3. Vindt u de inhoud van de tekst geloofwaardig?
4. Vindt u de inhoud van de tekst vernieuwend?
5. Waardeert u de stijl van de tekst, de vormgeving van het document?
6. Is er verder nog iets wat u op wilt merken?



## 2.3a Resultaten per construct

Tabel 1 Gekwantificeerde resultaten op pretest “algemene indruk” (procenten afgerond op hele getallen)

<b>ANALYSE PRETEST INTERVIEWS</b>		
<b>Algemene indruk</b>		
<b>Beoordeling</b>	<b>Versie 1 (totaal interviews= 13)</b>	<b>Versie 2 (totaal interviews=12)</b>
<b>Wat viel u op aan de brief?</b>	Onderwerp(regel): 6 (46%) Kopjes: 4 (31%) Structuur: 3 (23%) Overzichtelijk: 2 (15%) Adres: 2 (15%) Belangrijk: 1 (8%)	Structuur: 5 (42%) 1° Alinea: 3 (25%) Logo: 3 (25%) Afzender: 3 (25%) Kopjes: 2 (17%) Onderwerp: 2 (17%) Netjes: 1 (8%)
<b>Waar keek u als eerst naar?</b>	Onderwerp(regel): 6 (46%) Aanhef: 3 (23%) Afzender: 3 (23%) Adres: 2 (15%) Eerste alinea: 1 (8%)	Logo: 4 (33%) Afzender: 3 (25%) Onderwerp(regel): 3 (25%) Alinea: 2 (17%) Structuur: 2 (17%) Kopjes: 1 (8%) Aanhef: 1 (8%) Adres: 1 (8%)

Tabel 2 Gekwantificeerde resultaten op pretest “Verwachtingen van belang” (procenten afgerond op hele getallen)

<b>ANALYSE PRETEST INTERVIEWS</b>		
<b>Beoordeling</b>	<b>Versie 1 (totaal interviews= 13)</b>	<b>Versie 2 (totaal interviews=12)</b>
<b>Brief bevat urgente informatie</b>	3 (23%)	9 (69%)
<b>Brief bevat relevante informatie</b>	8 (62%)	10 (77%)
<b>Opvallende zaken:</b>		
<b>Brief is algemeen (voor iedereen)</b>	5 (38%)	1 (8%)

Tabel 3. Gekwantificeerde resultaten op pretest “verwachting van inhoud” (procenten afgerond op hele getallen)

<b>ANALYSE PRETEST INTERVIEWS</b>		
Beoordeling	Versie 1 (totaal interviews= 13)	Versie 2 (totaal interviews=12)
Waar verwacht u dat de brief over gaat?	AOW: 11 (88%) Inkomen: 1 (8%) Sociale verzekering: 1 (8%)	AOW: 11 (88%) Geen: 1 (8%)
Toelichting	SVB: 2 (15%) Onderwerpsregel: 2 (15%) Kopjes: 2 (15%) Actualiteiten: 3 (23%) Type correspondentie: 1 (8%) Geen: 3 (23%)	SVB: 1 (8%) Onderwerpsregel: 4 (34%)  Geen: 7 (58%)
Wat verwacht u dat het doel is van de brief?	Informereren: 10 (80%) Tevredenheid meten: 1 (8%) Geen: 2 (15%)	Informereren: 10 (80%) Herinneren: 1 (8%) Geen: 1 (8%)
Toelichting	SVB: 1 (8%) Type correspondentie: 1 (8%) Geen: 11(88%)	Onderwerp: 3 (25%) Actualiteiten: 1 (8%) Geen: 8 (67%)
Bevat de brief alle volgens u essentiële onderdelen?	Ja: 7 (53%) Weet niet: 6 (45%)	Ja: 8 (67%) Nee: 2 (17%) Weet niet: 2 (17%)
Welke onderdelen	Briefhoofd: 2 (15%) Bedragen: 2 (15%) Alles: 2 (15%) Aanhef & afsluiting: 1 (8%) Inhoud: 1 (8%) Weet niet: 5 (38%)	Briefhoofd: 1 (8%) Bedragen: 3 (25%) Ond/logo/doel/info: 3 (25%) Kopjes: 2 (17%)  Weet niet: 3 (25%)
Waarom essentieel	Overzicht: 1 (8%)  Weet niet: 12 (92%)	Contactinfo: 1 (8%) Duidelijkheid: 1 (8%) Weet niet: 10 (80%)
Ontbrekende onderdelen	Geen: 13 (100%)	Bedragen ontbreken: 1 (8%) Structuur ontbreekt: 1 (8%) Geen: 10 (80%)

Tabel 4 Gekwantificeerde resultaten op pretest “Aantrekkelijkheid” (procenten afgerond op hele getallen)

<b>ANALYSE PRETEST INTERVIEWS “AANTREKKELIJKHEID”</b>		
Beoordeling	Versie 1 (totaal interviews= 13)	Versie 2 (totaal interviews=12)
Brief komt professioneel over	12 (92,3%)	12 (100%)
Brief komt uitnodigend over	4 (30,8%)	6 (50%)
Lay-out/opmaak is goed	9 (69,2%)	11 (91,7%)
Alinea-indeling is goed	7 (53,8%)	8 (66,7%)
Opvallende zaken die genoemd werden:		
Brief is belangrijk	2 ( 15,4%)	3 (25%)
Brief ziet eruit als standaard-brief	4 (30,8%)	0 (0%)
Brief is onoverzichtelijk	3 (23,1%)	1 (8,3%)
Logo zorgt voor professionele indruk	n.v.t.	4 (33,3%)
Onhandig dat er tweezijdig is afgedrukt	1 (7,7%)	2 (16,7%)
Brief is niet uitnodigend	6 (46,2%)	2 (16,7%)

Tabel 5. Gekwantificeerde resultaten op pretest “verwachting van inspanning” (procenten afgerond op hele getallen)

<b>ANALYSE PRETEST INTERVIEWS</b>		
<b>Beoordeling</b>	<b>Versie 1 (totaal interviews= 13)</b>	<b>Versie 2 (totaal interviews=12)</b>
<b>Hoeveel tijd verwacht u nodig te hebben?</b>	Gemiddeld (4-5 min): 8 (62%) Weinig: 3 (23%) Veel: 2 (15%)	Niet veel: 5 (42%) Veel: 4 (33%) Gemiddeld: 2 (17%) Erg veel: 1 (8%)
<b>Toelichting</b>	Door de lengte: 5 (38%) Door de leesbaarheid: 2 (15%) Door het onderwerp: 2 (15%)	Door de lengte: 3 (25%) Door de leesbaarheid: 1 (8%) Door het onderwerp: 1 (8%)
<b>Invloed op motivatie?</b>	Nee: 6 (46%) Ja: 2 (15%)	Nee: 4 (33%) Ja: 4 (33%)
<b>Wat verwacht u van de begrijpelijkheid?</b>	Begrijpelijk: 5 (38%) Moeilijk: 4 (31%) Gemiddeld: 4 (31%)	Gemiddeld: 1 (8%) Begrijpelijk: 10 (83%) Erg begrijpelijk: 1 (8%)
<b>Toelichting</b>	Door het taalgebruik: 5 (38%) Door de vorm: 3 (23%) Door de afzender: 1 (8%) Door het onderwerp: 1 (8%)	Door het onderwerp: 2 (17%) Door de afzender: 2 (17%) Door het taalgebruik: 1 (8%) Door de vorm: 1 (8%)
<b>Invloed op motivatie?</b>	Nee: 4 (31%) Ja: 3 (23%)	Nee: 4 (33%) Ja: 3 (25%)
<b>In hoeverre bent u gemotiveerd?</b>	Gemotiveerd: 5 (38%) Zeer gemotiveerd: 3 (23%) Niet gemotiveerd: 3 (23%) Helemaal niet gemotiveerd: 1 (8%)	Zeer gemotiveerd: 2 (17%) Gemotiveerd: 6 (50%) Redelijk gemotiveerd: 2 (17%)
<b>Toelichting</b>	Door de inhoud: 6 (46%) Door de vorm: 5 (38%) Door de moeilijkheid: 2 (15%)	Door de inhoud: 7 (58%) Door de afzender: 3 (25%) Ik lees altijd brieven: 1 (8%)

## **BELANGRIJKE SLOTOPMERKINGEN:**

### VERSIE 1:

- Er staat in de brief dat het allemaal niet zeker is. PP wil concrete informatie en antwoorden. Geen voorlopige informatie, maar definitieve wetten en regels die nu van belang zijn. Geen vervolgbrief, waardoor deze eigenlijk overbodig wordt. Bij een belangrijke brief tevens onderaan vermelden: niet weggooien/bewaren bij uw administratie.
- PP wil een korte, duidelijke brief hebben. Informatie die voor de ontvanger bedoeld zijn. Bedragen specifiek op ontvanger afstemmen. (Wil tevens liever dat mensen dit thuis uit komen leggen i.p.v. via de post te doen.)
- Brief leek op zoveelste belangrijke brief van belangrijke overheidsinstantie.
- 10 seconden erg kort + twee bladzijden erg veel.
- Kopjes moeten duidelijk de essentie van een alinea aan kunnen geven. Bij deze brief wordt nog niet duidelijk.
- De lengte van de brief is acceptabel.

### VERSIE 2:

- Gemotiveerd om de brief te lezen omdat hij van de SVB komt en omdat het over mijn uitkering gaat. Proefpersoon zag telefoonnummers en internet; weet niet of dat gratis is.
- Normale, professionele brief om te zien. Geen bijzonderheden.
- 10 seconden is erg kort.
- Komt over als normale brief zonder extra's. Standaardbrief.
- Één proefpersoon gaf dat hij eerder een brief had gekregen van de SVB en daarom bij deze brief verband ging leggen met de eerder ontvangen brief. (Dit probleem hebben we opgelost door een andere doelgroep te kiezen bij het uiteindelijke onderzoek.)
- PP gaf aan meestal al op de envelop te kijken waar een brief vandaan komt en mist dat bij ons onderzoek.
- Onderwerpzin bovenaan brief was duidelijk.
- Duidelijke brief en de alinea-indeling valt in de smaak.
- PP verwacht een brief als deze van de SVB. Zo zetten zij een duidelijk imago neer.

## 2.3 B RESULTATEN BIJ PLUS/MINMETHODE

NB. HET AANTAL PLUSJES EN MINNETJES GEEFT AAN HOE VAAK IETS GEZEGD IS.

Regelnr.	Plus/Min.	Commentaar.
2	+	Duidelijke onderwerpszin.
2	-	“Toeslag” is een onduidelijke en onbekende term.
5	-	Je weet n.a.v. het adres dat het om een heer gaat, dan kan het in regel 5 ook “heer” zijn.
7	-	“Willen” is niet fijn, liever “informereren wij u”.
7-9	++	Duidelijke inleiding.
8	+++	Duidelijke inleidende zin.
9	++	Er staat gelijk een bedrag in, direct zicht op wat het precies is.
9	+	‘Inclusief toeslag’ maakt duidelijk waar het bedrag uit bestaat.
9	-	Is het niet “per”, i.p.v. “vanaf”?
9-10	-	Er staat alleen een totaal bedrag, welk deel daarvan is toeslag en welk deel pensioen?
12	+	Duidelijk kopje.
13	+	Duidelijk dat het pensioen afhankelijk is van wat de partner verdient. Hierdoor begrijp ik hoe de toeslag berekend wordt.
13-17	+	Duidelijke alinea. Het hoe en waarom wordt duidelijk neergezet.
16-17	+	Duidelijk wanneer er iets fout is gegaan.
19	--	Er staat ineens een bedrag, maar hoe is dat dan verrekend? Wat wordt bedoeld met bruto toeslag? Eerst hebben ze het over netto bedragen.
19-22	+	Duidelijke alinea.
20	-	Ik ken het genoemde artikel helemaal niet en snap niet waarom er op basis van dat artikel een bedrag wordt ingehouden.
20-21	+	Het vermelden van de wet vond de PP prettig.
20-21	--	Wil “Algemene Ouderdomswet” op één regel hebben staan. (Misschien verwijzing naar waar meer informatie staat over deze wet.)
20-22	-	Ineens wordt er over een uitkering gesproken, terwijl eerst de termen toeslag en pensioen gebruikt werden. Zo wordt het onduidelijk.
21-22	--	Eerst praten ze over bruto te veel en in de berekening staat dan weer een netto bedrag? Onduidelijk.
24	+	Duidelijk kopje.
25	-	Dit bedrag is al genoemd in regel 9.
25-28	-	Bijlage ontbreekt -> onvolledig.
26	-	Het woord ‘bedrag’ is hier onduidelijk omdat in de zin erboven wordt gesproken van een verzameling (pensioen inclusief toeslag). Want alleen de hoogte van de toeslag is gebaseerd op het partnerinkomen, dus je zou denken dat ‘dit bedrag’ slaat op de toeslag, maar dit is niet zo.
27-28	+	Er wordt gerefereerd aan een bijlage (ik ga er vanuit dat die er in een

		echte brief ook daadwerkelijk is): fijn om het bedrag terug te kunnen vinden in een volledig overzicht.
31	+	Duidelijk kopje.
32-35	+++	Duidelijke alinea.
36-40	++	In de alinea wordt duidelijk verteld wat de PP zelf kan doen. Goed dat er een termijn wordt aangegeven om wijzigingen door te geven, want ik zou het niet fijn vinden om weer terug te moeten betalen, dat voorkom ik liever. Het wordt duidelijk aangegeven waarom het belangrijk is om wijzigingen door te geven.
37-41	-	Alinea is tegenstrijdig met vorige alinea. In april vragen ze om specificaties en in deze alinea moet je elke wijziging binnen zes weken aangeven. Sluit niet op elkaar aan.
43	+	Duidelijk kopje.
43-45	+	Fijn dat het telefoonnummer in de brief zelf staat. Tijdstip voor bereikbaarheid is ook erg goed. Voor moderne ouderen is internetcontact ook duidelijk vermeld.
44	-	Staat er ook een uitleg op de site? Zo ja, waar? Eerst dat nalezen, dan pas bellen?
44-46	+	Duidelijke alinea.
45	-	Vreemde verwijzing? Is het niet mogelijk direct het e-mailadres in de brief te vermelden?
46	-	Vermeld moet met 'dt'.
48	-	Niet "eerst" dat kan weggelaten worden.
48-51	-	Bijgevoegde overzicht ontbreekt.
49	-	Waar is het telefoonnummer van de specifieke contactpersoon?
50	-	Te informeel. "Komen wij er samen niet uit" vond de PP te gezellig overkomen. PP wil liever wat afstand.
56	-	Vreemd dat de brief door een persoon ondertekend wordt, terwijl in de hele brief van 'wij' i.p.v. 'ik' gesproken wordt.

#### INFORMATIE UIT TEKST:

- De informatie uit de brief is duidelijk. Het is informatief en ik ben verrast om de reden waarom ik minder geld krijg.
- De brief heeft het een en ander verduidelijkt.
- Informatie in de brief is erg nuttig en belangrijk. Ik vind het fijn een noodzakelijk dat ze mij deze brief sturen.
- Informatie is nuttig en duidelijk.
- Duidelijk taalgebruik en goed, helder Nederlands.
- Absoluut nuttig; er staat belangrijke informatie in over je inkomen.

**GELOOFWAARDIGHEID INHOUD:**

- De brief is geloofwaardig, ziet er professioneel uit.
- Erg geloofwaardig door de duidelijkheid.
- Duidelijke toelichting en professioneel.
- Brief kwam zeer betrouwbaar over, onder andere door het briefhoofd.
- De brief komt als belangrijk over vanwege de afzender en het onderwerp, daardoor is het zeer geloofwaardig.

**WAARDERING STIJL VAN DE TEKST/VORMGEVING BRIEF:**

- De brief is logisch opgebouwd. Vormgeving is erg goed.
- Brief is duidelijk, niet vernieuwend, gewoon een normale brief.
- Het is vervelend dat er herhalingen zijn in de brief en er geen telefoonnummer staat van de specifieke contactpersoon (kan ook bovenaan brief bij “behandeld door”).
- De brief is duidelijk geschreven. PP vindt dat de brief er professioneel en mooi uitziet.
- De brief leek persoonlijker over te komen dan de PP gewend is van de overheid. Dit vond de PP prettig. Ook vond de PP de brief overzichtelijk geordend, informatie stond goed bij elkaar (en niet door elkaar).
- Alinea-indeling is erg prettig, door de kleine alinea's is er goed overzicht en wordt het behapbaar.

**SLOTOPMERKINGEN:**

- Bijlagen ontbreken, dit is slordig.
- Het is goed dat het telefoonnummer vermeld staat.



### 3.1 Instructieformulier



**Universiteit Utrecht**

Beste heer/mevrouw,

Wij vragen uw medewerking aan ons Bacheloronderzoek dat wij uitvoeren aan de Universiteit Utrecht. Met behulp van dit onderzoek willen wij kijken hoe mensen brieven van zakelijke instanties behandelen en waarderen. De resultaten van dit onderzoek zullen leiden tot een advies aan instanties voor een verbetering van hun correspondentie met hun klanten.

Het gaat hier om een tweeledig onderzoek. Als eerste zult u de brief 15 seconden te zien krijgen. Wij vragen u de brief te bekijken in de rol van meneer/mevrouw Jansen, een AOW-ontvanger. Let hierbij op dat de brief een voor- en achterkant heeft. U hoeft de brief inhoudelijk nog niet te lezen. Hierna verzoeken wij u een aantal vragen te beantwoorden. Bij de vragen geeft u uw reactie op een zevenpunts antwoordschaal met links de term *zeer mee oneens* en rechts de term *zeer mee eens*. Wij vragen u het cijfer te omcirkelen dat uw mening het beste weergeeft. Er zijn geen foute antwoorden mogelijk. Bijvoorbeeld:

#### **Ik vind strandvakanties leuk**

zeer meer oneens    1    2    3    4    5    6    7    zeer meer eens

De cijfers hebben de volgende betekenis:

1. zeer mee oneens
2. mee oneens
3. enigszins mee oneens
4. niet mee oneens, maar ook niet mee eens
5. enigszins mee eens
6. mee eens
7. zeer mee eens

In het tweede deel van het onderzoek vragen wij u de brief inhoudelijk te lezen in de rol van meneer/mevrouw Jansen, een AOW-ontvanger. Na het lezen volgen er wederom een aantal vragen. Ook deze vragen zult u grotendeels met een zevenpunts antwoordschaal beantwoorden. Ook hier willen wij u erop attenderen dat er geen foute antwoorden mogelijk zijn. Het onderzoek duurt ongeveer 15 minuten. Wij stellen uw medewerking zeer op prijs en danken u bij voorbaat daarvoor.

Janneke Burks, Esra Cebbar, Inge van Cleeff, Rianne van Ekerschot, Kishan Goedan en Eveline Keg  
onder begeleiding van Dr. Hanny den Ouden, Departement Nederlands, Taalbeheersing

### 3.3 a Vragenlijst voor het lezen van de brief

---

*De volgende vragen gaan over de eerste indruk die u van de brief gekregen heeft.*

*Denkt u niet te lang over het antwoord na.*

De brief maakt een professionele indruk

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

De brief is overzichtelijk

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

De brief is op mijn persoonlijke situatie afgestemd

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

De lengte van de brief ontmoedigt mij om verder te lezen

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

Ik heb een duidelijke verwachting waar de brief over gaat

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

De bedragen in de brief zijn duidelijk weergegeven

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

De brief ziet er gestructureerd uit

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

Ik ben gemotiveerd om de brief te lezen

zeer mee oneens                      1 2 3 4 5 6 7                      zeer mee eens

Geef in hele minuten aan hoeveel tijd u nodig denkt te hebben om de brief te begrijpen:

..... minuten

Ik verwacht dat de brief gaat over:

- 0 AOW-pensioen
- 0 Verhoging van uw AOW-toeslag
- 0 Verlaging van uw AOW-toeslag
- 0 iets anders, namelijk .....
- 0 Ik weet het niet

### 3.3b Vragenlijst na het lezen van de brief

---

*U heeft nu de brief in zijn geheel gelezen. Vindt u van uzelf dat u dat grondig of oppervlakkig heeft gedaan?*

Ik heb de brief

oppervlakkig gelezen

1 2 3 4 5 6 7

grondig gelezen

*Het is mogelijk dat de brief vragen bij u oproept. Hoe groot schat u de kans dat u de volgende stappen zult ondernemen?*

Ik wil aanvullende informatie krijgen

0 zeer zeker niet

0 waarschijnlijk niet

0 misschien

0 waarschijnlijk wel

0 zeer zeker wel

Ik ga contact opnemen met de Sociale Verzekerings Bank voor extra informatie

0 zeer zeker niet

0 waarschijnlijk niet

0 misschien

0 waarschijnlijk wel

0 zeer zeker wel

*Met de volgende vragen wordt uw mening over de brief gevraagd.*

Ik vind de brief

warrig

1 2 3 4 5 6 7

duidelijk

sympathiek

1 2 3 4 5 6 7

onvriendelijk

afwisselend

1 2 3 4 5 6 7

eentonig

onaangenaam

1 2 3 4 5 6 7

plezierig

Ik vind de brief

verzorgd	1 2 3 4 5 6 7	rommelig
goed geschreven	1 2 3 4 5 6 7	slecht geschreven
moeilijk	1 2 3 4 5 6 7	makkelijk
eenvoudig	1 2 3 4 5 6 7	complex
helder	1 2 3 4 5 6 7	vaag
rustig	1 2 3 4 5 6 7	druk
interessant	1 2 3 4 5 6 7	saai
prettig leesbaar	1 2 3 4 5 6 7	vervelend om te lezen

De lengte van de brief is goed

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De indeling van de brief is goed

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

Het is duidelijk waar de brief over gaat

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De informatie in de brief staat overzichtelijk bij elkaar

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De zender van de brief komt betrouwbaar over

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De zender van de brief komt geloofwaardig over

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De zender van de brief komt professioneel over

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

De zender van de brief komt deskundig over

zeer mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 zeer mee eens

Deze brief krijgt van mij het volgende rapportcijfer: ..... (1 is zeer slecht, 10 is zeer goed)

*Wij vragen u tenslotte nog enkele persoonlijke gegevens in te vullen.*

Mijn leeftijd is ..... jaar

Ik ben een                      0 man      0 vrouw

De hoogste opleiding die ik heb afgerond, is:

- 0 Lager of basisonderwijs
- 0 Voorbereidend beroepsonderwijs (VMBO, LTS, huishoudschool)
- 0 Middelbaar voortgezet onderwijs (MAVO, HAVO, Mulo)
- 0 Hoger voortgezet onderwijs (VWO, Gymnasium, Atheneum, HBS)
- 0 Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO e.d.)
- 0 Hoger beroepsonderwijs (HEAO, HBOv e.d.)
- 0 Universiteit (WO)

Het afgelopen jaar heb ik contact gehad met de Sociale Verzekerings Bank                      ja/nee

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking