



Universiteit Utrecht

Zwakke argumenten zinloos?

Een experimenteel onderzoek naar het effect van zwakke argumenten en structuuraanduiders op de waardering en acceptatie van slechtnieuwsbrieven.

Marlies van der Meer: 3507211

5-4-2012

Samenvatting

Er is nog veel onzekerheid over de vraag of het gebruik van zwakke argumenten in slechtnieuwsbrieven zinvol is. En zo ja, wanneer zijn ze dan zinvol?

Wordt een zwak argument alleen beter gewaardeerd wanneer het expliciet benadrukt wordt met duidelijke structuursignalen? Of alleen wanneer het samengaat met andere zwakke argumenten?

In dit onderzoek is er gekeken naar het effect van zwakke argumenten in een slechtnieuwsbrief van een fictieve verzekeringsmaatschappij. Deze brief betreft een afwijzing van een schadeclaim.

Het onderzoek is een kwantitatief onderzoek, waarbij in de periode van maart 2012 slechtnieuwsbrieven inclusief vragenlijst zijn afgenomen onder 120 proefpersonen.

Het onderzoek is gebaseerd op een nog niet gepubliceerd artikel van Jansen en Janssen (aangeboden), 'Quantity cannot match quality'. Met behulp van schaalvragen, uit het onderzoek van Jansen en Janssen, zijn de waardering en acceptatie van slechtnieuwsbrieven getoetst. Verder zijn er inhoudsvragen en 'thought-listing' aan de vragenlijst toegevoegd om het elaboratieniveau van de deelnemers te onderzoeken.

In totaal waren er vier verschillende briefversies. Eén slechtnieuwsbrief zonder argumentatie (verkregen uit het onderzoek van Jansen en Janssen), één slechtnieuwsbrief met één zwak argument, één slechtnieuwsbrief met twee zwakke argumenten inclusief duidelijke structuuraanduiders (expliciet) en één zonder duidelijke structuuraanduiders(impliciet). Uit het onderzoek blijkt dat Het toevoegen van twee zwakke argumenten in een slechtnieuwsbrief beter wordt gewaardeerd en geaccepteerd dan een slechtnieuwsbrief met maar één argument, of geen argumenten. Het heeft echter alleen een effect, wanneer de argumentatie expliciet benadrukt wordt met duidelijke structuuraanduiders. Het gebruik van twee zwakke argumenten in de expliciete tekst wordt als sterk ervaren, daarom is het altijd zinvol om zwakke argumenten, in het communiceren van een slechtnieuwsbrief, samen te gebruiken en niet los van elkaar.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
2 Hoofdvraag	5
3 Theoretisch kader en hypotheses	6
4 Onderzoeksopzet	11
4.1 Design	11
4.2 Materiaal	12
4.3 Proefpersonen	14
4.4 Instrumentatie	15
4.5 procedure	17
5 Resultaten	18
6 Conclusie	24
7 Discussie	26
8 Literatuur	28
Bijlagen	30
Bijlage 1: Verschillende hypotheses met betrekking tot het stapeleffect in grafieken.	
Bijlage 2: De briefversie zonder argumenten uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden).	
Bijlage 3: Afhankelijke variabelen van de schaalvragen en bijbehorende stellingen	
Bijlage 4: Totaal Inhoudsvragen(1 t/m 9) Totaal argumentvragen (1 en 2a+2b)	

1 Inleiding

Goede, zakelijke communicatie is tegenwoordig heel belangrijk, want wanneer een bedrijf goed weet te communiceren naar zijn klanten, zorgt dit voor klanttevredenheid en een goed imago voor het bedrijf. Het communiceren van positieve berichten gaat een bedrijf uiteraard makkelijker af, dan wanneer het bedrijf slecht nieuws moet communiceren. Bij het communiceren van slecht nieuws dient dit helder gecommuniceerd te worden, waarbij vermeden moet worden dat de relatie met de ontvanger negatief wordt beïnvloed (Bouman, 2004).

Om slecht nieuws te communiceren zijn er een aantal hulpmiddelen die de zender kan gebruiken om toch een goed imago ten opzichte van de ontvanger te behouden. Ten eerste kan men gebruik maken van duidelijke structuuraanduiders. Het komt vaak voor dat, wanneer de tekst dusdanig moeilijk is, het expliciet benadrukken van de tekst nodig is om de communicatie te verhelderen (Sperber en Wilson, 1995). Ook bestaan er verschillende beleefdheidsstrategieën om slecht nieuws over te brengen. Uit het onderzoek van Jansen en Janssen (2010), *Effects of positive politeness strategies in business letters*, blijkt dat bedrijven zich tijdens het communiceren van slecht nieuws moeten focussen op de beleefdheidsstrategie 'argumenten geven' om de klant te kunnen overtuigen. Hierdoor blijft de schade aan het imago van de ontvanger beperkt. Wanneer argumenten slecht gepresenteerd of zwak geformuleerd worden is er door de zwakke argumentatie ruimte voor eigen interpretatie en is tegenargumentatie mogelijk. Hierdoor bezit een brief naar waarschijnlijkheid minder overtuigingskracht en kan de brief als een "Face Threatening Act" worden gezien. Dit betekent dat sommige taalhandelingen een bedreiging kunnen vormen voor het imago van de ontvanger (Brown en Levinson, 1987). Argumentatie en het expliciet gebruiken van structuuraanduiders lijken dus heel belangrijk bij het communiceren van slecht nieuws, maar is dit ook daadwerkelijk zo?

1.1 Aanleiding

Uit het onderzoek van Jansen en Janssen, *Quantity cannot match quality* (aangeboden), is gebleken dat sterke argumenten op eigen benen kunnen staan. Jansen en Janssen verwachten dat in de praktijk van het dagelijksleven de presentatie bij zwakke argumenten van groter belang is. In dit onderzoek probeer ik antwoord te vinden op de vraag of het gebruik van zwakke argumentatie net als sterke argumentatie meer waardering krijgt dan een brief zonder argumentatie. Ofwel, wordt een brief beter gewaardeerd met het toevoegen van een zwak argument, of wordt het gebruik van zwakke argumenten juist gezien als een 'face threatening act'? Tevens wordt er onderzocht welke hoeveelheid argumenten het meest effectief is. Wordt het gebruik van meerdere zwakke

argumenten in een slechtnieuwsbrief beter ervaren? Of vinden mensen een grotere hoeveelheid argumenten eerder verdacht? Dit ga ik onderzoeken door te kijken naar wat de waardering van een boodschap met één zwak argument is en vervolgens die van een boodschap met twee argumenten. Uiteindelijk wil ik ook nog kijken of er nog andere factoren meespelen binnen de argumentatie. Heeft bijvoorbeeld het expliciet benadrukken of het zo impliciet mogelijk laten van de argumenten invloed op de waardering van een slechtnieuwsbericht? Leidt de combinatie van duidelijke structuuraanduiders bij zwakke argumenten tot ergernis of helpen ze juist met het afwegen van de sterkte van de argumenten? Met de resultaten van dit onderzoek kan er meer duidelijkheid worden verschaft over de mogelijke effecten van het toepassen van zwakke argumenten en structuuraanduiders op de waardering van een ontvanger van een slechtnieuwsbrief.

In paragraaf 1 zijn zojuist de inleiding en de aanleiding van mijn onderzoek naar voren gekomen. Paragraaf 2 behandelt de onderzoeksvragen. In paragraaf 3 wordt het theoretisch kader geschetst en de hierbij opgestelde hypothesen. In paragraaf 4 zal ik mijn onderzoeksmethode bespreken. In paragraaf 5 en 6 komen mijn resultaten en conclusie naar voren. Paragraaf 7 sluit het verslag af met een discussie.

2 Onderzoeksvraag

Dit onderzoek maakt gebruik van de gegevens van een nog niet gepubliceerd onderzoek van Jansen en Janssen genaamd '*Quantity cannot match quality*'. Naar aanleiding van de uitkomsten uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden), zal in dit onderzoek het effect van zwakke argumenten en het expliciet benadrukken van structuuraanduiders in zakelijke slechtnieuwsbrieven centraal staan.

Hoofdvraag:

- Wat is het effect van zwakke argumenten en het gebruiken van duidelijke structuuraanduiders op de waardering en acceptatie van de ontvanger van een slechtnieuwsbrief?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- In hoeverre heeft het gebruik van zwakke argumentatie in slechtnieuwsbrieven een effect op de waardering en acceptatie van de ontvanger?

- In hoeverre is er een verband tussen de hoeveelheid (zwakke) argumenten en de waardering en acceptatie van de ontvanger van de slechtnieuwsbrief?

- In hoeverre heeft het gebruik van duidelijke structuuraanduiders in een slechtnieuwsbrief invloed op de waardering en acceptatie van een slechtnieuwsbrief?

De onderzoeksvragen zullen beantwoord worden door middel van de evaluatie van verschillende versies van een slechtnieuwsbrief, waarin het aantal zwakke argumenten en de mate van explicietheid van de structuuraanduiders zijn gemanipuleerd.

3 Theoretisch kader

Elaboration Likelihood Model en het Heuristic Systematic Model

Het is erg belangrijk op welke manier de ontvanger een slechtnieuwsbericht leest. Volgens Chaiken (1980) en Petty en Cacioppo (1981) zijn er twee acceptatieprocessen te onderscheiden. Zij hebben de zogenaamde duale procesmodellen voorgesteld. Het Elaboration Likelihood Model (ELM) van Petty en Cacioppo (Petty en Cacioppo, 1981; 1986) en het Heuristic Systematic Model (HSM) van Chaiken (Chaiken, 1980; Chaiken, Liberman & Eagly, 1989). Beide modellen hebben als uitgangspunt dat de mens in principe een correcte attitude wil hebben en op een juiste manier wil oordelen over een tekst. De veiligste manier om tot een correcte attitude te komen, is het zorgvuldig afwegen van alle argumenten (diepe verwerking). Dit acceptatieproces zorgt voor een kritische, rationele en zorgvuldige verwerking van de informatie die gericht is op het beoordelen van de correctheid van een standpunt. In het HSM wordt dit ook wel systematische verwerking genoemd en in het ELM spreekt men van hoge elaboratie, of overtuiging via de centrale route (Hoeken et al., 2009).

Bij heuristische verwerking van een boodschap richten lezers zich op een beperkt deel van de tekst, namelijk het deel dat de lezer in staat stelt om met behulp van eenvoudige vuistregels vast te stellen of het standpunt van de tekst juist is of niet (oppervlakkige bewerking) (Chaiken, 1980). In het ELM wordt dit ook wel lage elaboratie, of overtuiging via de perifere route genoemd. Vuistregels zijn kennisstructuren die aangeleerd zijn en worden opgeslagen in het geheugen. Dit kost minder inspanning dan centrale verwerking. Zo zou het kunnen voorkomen dat wanneer men perifeer leest, de lezer een vuistregel aanhoudt en bijvoorbeeld alleen het eerste argument kritisch bekijkt. Dit betekent dat de volgorde van argumenten invloed zal hebben op de overtuigingskracht van mensen die perifeer verwerken. Ook kan men de meerargumentenregel aanhouden. Dit betekent dat hoe meer argumenten er worden genoemd, de kans groter is dat het standpunt in de tekst geaccepteerd wordt door de perifere lezer. In de praktijk zijn bovengenoemde acceptatieprocessen niet strikt gescheiden. Mensen kunnen bijvoorbeeld één of meer argumenten kritisch bekijken, terwijl ze de rest van de boodschap heuristisch verwerken (Hoeken et al., 2009).

Uit de onderzoeksresultaten van Jansen en Janssen (aangeboden) blijkt dat er op de zwakke argumenten minder overtuigend gereageerd wordt dan op de sterke argumenten. Dit wijst erop dat men tijdens het onderzoek hoog geëlaboreerd heeft (ELM) en dus de argumenten kritisch heeft

afgewogen. Dit hoeft niet nog eens gecontroleerd te worden en daarom ligt de focus in dit onderzoek alleen op zwakke argumenten.

In het onderzoek heb ik ook een conditie toegevoegd waarbij de argumentatie niet expliciet wordt benadrukt met duidelijk structuuraanduiders. Volgens het onderzoek: 'Structuursignalen in informerende teksten' van Sanders (2001) blijkt dat informatie uit zinnen die worden 'gesignaleerd' (expliciet worden benadrukt), vaker wordt gereproduceerd dan zinnen die niet worden 'gesignaleerd'. Deze conclusie suggereert dat lezers tijdens tekstverwerking gebruik maken van structuuraanduiders en dat een signaal hen aanzet tot een diepere verwerking. Uit het onderzoek van Sanders blijkt echter dat deze signalen alleen een rol spelen tijdens de verwerking, maar al snel daarna niet meer.

Volgens Petty en Wegener kunnen structuuraanduiders ook "multiple roles" hebben (Petty en Wegener, 1999). Dit betekent dat ze iets kunnen doen in de heuristische, de experientiele en de systematische verwerking. Indien er via de 'perifere route' wordt verwerkt, zullen de structuuraanduiders dienen als cue, terwijl de structuuraanduiders tijdens verwerking via de 'centrale route' worden gebruikt om de argumentatie beter te verwerken. Zo spelen de structuuraanduiders meerdere rollen voor verschillende mate van elaboratie (Petty en Wegener, 1999).

In het onderzoek zal er worden gekeken naar één versie waarbij argumenten expliciet worden benadrukt met duidelijke structuursignalen en naar één versie waarbij de duidelijke structuursignalen ontbreken. Vragen naar de inhoud zijn pas aan het eind van de vragenlijst opgesteld en daardoor zit er ongeveer 10 minuten tussen het lezen van de tekst en de inhoudsvragen. Volgens het onderzoek van Sanders (2001) zouden deze structuuraanduiders dan dus geen positief effect meer hebben op het beantwoorden van de inhoudsvragen. Toch vermoed ik dat de proefpersonen met een expliciete tekst deze tekst dieper verwerken/hoger elaboreren dan mensen met een impliciete tekst. De manipulatie is namelijk specifiek op de argumenten toegepast.

Hypothese 1: De lezer zal hoger elaboreren wanneer hij/zij een slechtnieuwsbrief leest met duidelijke structuuraanduiders dan wanneer hij/zij een slechtnieuwsbrief leest waarbij deze structuuraanduiders ontbreken.

Gebruik van argumenten

Volgens de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson willen mensen tijdens het communiceren elkaars 'face' (imago) niet beschadigen (Brown en Levinson, 1987). Wanneer iemand negatieve feedback, kritiek, commentaar of een slecht bericht ontvangt, kan iemands 'face' worden

beschadigd. Deze gesprekshandelingen kunnen een bedreiging vormen voor het imago van de ontvanger. Dit noemen Brown en Levinson ook wel een “Face Threatening Act”.

Uit het onderzoek *Effects of positive politeness strategies in business letters* van Jansen en Janssen (2010) blijkt, dat het imago niet wordt beschadigd wanneer iemand argumenten toevoegd om zijn standpunt te verdedigen. Deze beleefdheidsstrategie heeft als doel dat de ontvanger in kwestie de tekst positief evalueert.

Uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden) blijkt dat mensen een slechtnieuwsbrief beter waarderen met argumentatie dan een brief zonder argumentatie. Een slechtnieuwsbrief met één zelfde zwak argument werd niet overtuigender bevonden dan een brief zonder argumenten. Andere zwakke argumenten hebben zij niet in hun onderzoek bekeken en daarom zal ik in dit onderzoek bekijken of de gevonden resultaten ook gelden wanneer er een ander zwak argument wordt getoetst. Ik vermoed dat de gevonden resultaten in Jansen en Janssen niet gelden voor mijn onderzoek, omdat het zwakke argument dat ik los zal toetsen, in mijn ogen, nog een redelijk ‘sterk’ argument is. (Zie methode). Ik neem aan, dat het zwakke argument dat ik zal toevoegen aan de tekst leidt tot een betere waardering van de tekst, dan wanneer de tekst geen argumentatie bevat.

Hypothese 2: ‘slechtnieuwsbrieven met één zwak argument worden beter gewaardeerd dan brieven zonder argumenten.’

Stapeleffect

Jansen en Janssen (aangeboden) vermoeden dat zwakke argumenten alleen tezamen effectief kunnen zijn. Daarom zal ik er in dit onderzoek gekeken worden naar het mogelijke effect van het stapelen van zwakke argumenten. Jansen en Janssen (2010) hebben drie modellen voor mogelijke effecten van stapelen van beleefdheidsstrategieën (Jansen en Janssen, 2010). Wanneer dit wordt toegepast op het stapelen van zwakke argumenten, gebeurt het volgende, dit wordt beschreven in drie modellen:

Het additive model: Het toevoegen van een strategie heeft een positief effect op de evaluatie van de tekst. Dit model veronderstelt dus dat hoe meer zwakke argumenten men toevoegt aan een tekst, hoe beter de evaluatie van een tekst zal zijn (Zie bijlage 1; grafiek 1).

Het saturation model: Bij dit model is er sprake van een positieve relatie tussen het toevoegen van een strategie en de evaluatie van de tekst, maar heeft elke volgende strategie een kleiner effect op de beoordeling van de tekst (Brant, 2007). Dit model veronderstelt dus dat wanneer er een argument wordt toegevoegd deze een kleiner positief effect heeft op de beoordeling van de tekst dan het vorige argument.

Het optimum model: Volgens Jansen en Janssen (2010) is er in dit model sprake van een optimale

dosering van beleefdheid. Te weinig beleefdheid in een tekst leidt tot een negatieve perceptie ten aanzien van de schrijver en teveel beleefdheidsstrategieën leiden tot de verdenking dat de schrijver onoprecht is. Daarnaast zou het toepassen van teveel strategieën kunnen leiden tot een gezichtsbedreigende handeling (Brant, 2007). Volgens dit model kan het zo zijn dat na één of twee argumenten de brief negatiever wordt beoordeeld.

Een ander effect dat zich kan voordoen bij het stapelen van zwakke argumenten is afkomstig uit een theorie van Petty en Cacioppo (1986) en luidt als volgt: Wanneer men de tekst centraal verwerkt, zal men de zwakke argumenten herkennen als zwak en dus naar waarschijnlijkheid minder overtuigd raken naarmate de argumenten toenemen. Hoe meer zwakke argumenten, hoe negatiever de beoordeling (Petty en Cacioppo, 1986)(Zie bijlage 1; grafiek 2).

Volgens de argumentatieanalyse van Schellens en Verhoeven (2008) is het mogelijk dat meerdere argumenten noodzakelijk zijn om het standpunt aanvaardbaar te maken. De argumenten zijn dan afhankelijk van elkaar. Wanneer de lezer maar één van beide argumenten zou lezen, wordt het standpunt niet voldoende ondersteund (Schellens en Verhoeven, 2008). Aangezien ik in mijn onderzoek zwakke argumenten gebruik zou het mogelijk kunnen zijn dat de argumenten pas overtuigend werken wanneer zij samen genoemd worden om het standpunt te ondersteunen (Zie bijlage 1; grafiek 3).

In mijn onderzoek maak ik alleen gebruik van brieven met één of twee argumenten, daarom is het niet mogelijk om het saturation en het optimum model te toetsen. Zie bijlage 1 voor de verschillende hypothesen die ik wel kan toetsen, deze hypothesen zijn weergegeven in grafieken. In het onderzoeksmateriaal wat mij is toegewezen zitten naar mijn mening niet 'hele zwakke' argumenten, daarom verwacht ik dat het additive model zich zal voordoen.

Hypothese 3: Hoe meer zwakke argumenten een slechtnieuwsbrief bevat, hoe hoger de waardering en de acceptatie van de brief.

Expliciet of impliciet

Verder zal ik binnen dit onderzoek kijken naar het effect van het expliciet benadrukken van zwakke argumenten.

Sperber & Wilson (1995) spreken in hun invloedrijke relevantietheorie over meer- en minder relevante boodschappen en over wanneer je wel of niet expliciete structuuraanduiders in een boodschap moet gebruiken. De mate van relevantie van een boodschap hangt af van twee factoren: 1. De mate waarin de inhoud van de boodschap zal leiden tot een kennistoename; Hier geldt hoe groter de kennistoename, hoe relevanter de boodschap.

2. De mate waarin de ontvanger moeite moet doen om de inhoud van de boodschap te achterhalen. Hoe gemakkelijker de kennistoename te realiseren is, hoe relevanter de boodschap is.

Het lijkt voor de hand te liggen dat boodschappen waarin veel impliciet wordt gelaten, altijd minder relevant zijn dan volledig expliciete boodschappen. De ontvanger moet bij een impliciete boodschap bijvoorbeeld zelf (cognitieve)structuuraanduiders invullen in de tekst om zich dezelfde inhoud eigen te maken als bij de expliciete boodschap. Doordat je zelf al voorkennis hebt is het bij sommige onderwerpen echter mogelijk dat je sneller informatie activeert dan dat het door de zender allemaal uitgebreid en expliciet vermeld wordt. Onderzoek wijst uit dat bij de expliciete uiting het in sommige gevallen meer moeite kost om tot dezelfde kennistoename te komen dan bij de impliciete uiting (Sperber en Wilson, 1995).

Sperber en Wilson (1995) stellen dat de vorm van de boodschap aangeeft hoe de zender de kennis en het intelligentieniveau van de lezer inschat. Als deze verwachtingen onjuist blijken, dan heeft dat een negatieve invloed op de communicatie. Als de doelgroep de veronderstelde kennis of intelligentie ontbreekt, dan kunnen ze de inhoud van de boodschap niet achterhalen. Als uit de vorm van de expliciete boodschap echter blijkt dat de zender van de boodschap verwacht dat het de doelgroep ontbreekt aan relevante kennis terwijl die daar wel over beschikt, dan kan de doelgroep zich neerbuigend behandeld voelen.

Ook het onderzoek *'The forewarning effect of coherence markers in persuasive discourse: evidence from persuasion and processing'* van Kamalski, Lentz, Sanders en Zwaan (2008) laat zien, dat duidelijke structuuraanduiders de overtuigingskracht van een persuasief document verminderen. Dit wordt ook wel het "forewarning effect" genoemd. De structuuraanduiders signaleren namelijk dat de schrijver van het document een redenering aan het opzetten is en dus een poging doet om het publiek te beïnvloeden. (Kamalski, Lentz, Sanders en Zwaan, 2008). Als het publiek de indruk heeft dat de zender via het document hun mening probeert te beïnvloeden, dan stelt het zich kritischer op. Het is dan minder snel geneigd om het gepropageerde standpunt of argument over te nemen (Wood & Quinn, 2003).

Er kunnen dus drie situaties ontstaan met betrekking tot het gebruik van duidelijke structuuraanduiders tegenover weinig tot geen structuuraanduiders in slechtnieuwsbrieven:

1. Het gebruik van duidelijke structuuraanduiders in combinatie met zwakke argumenten wordt meer gewaardeerd dan een tekst zonder duidelijke structuuraanduiders. Deze uitkomst kan voorkomen wanneer de tekst dusdanig moeilijk is dat het expliciet benadrukken van de argumenten nodig is om de argumenten af te wegen.
2. Het gebruik van duidelijke structuuraanduiders in combinatie met zwakke argumenten wordt

minder gewaardeerd dan een tekst zonder duidelijke structuuraanduiders. Deze uitkomst kan voorkomen wanneer de tekst eenvoudig is. Men kan zich bij de expliciete versie betutteld voelen.

3. Het gebruik van duidelijke structuuraanduiders in combinatie met zwakke argumenten wordt hetzelfde gewaardeerd als een tekst zonder duidelijke structuuraanduiders. Deze uitkomst kan zich voordoen wanneer men volledig gefocust is op het afwegen van de argumenten en de structuuraanduiders geen werking hebben als kleine perifere cues.

Een andere mogelijkheid die zich nog kan voordoen is wanneer structuuraanduiders wel als kleine perifere 'cues' een rol spelen. Structuuraanduiders spelen dan een "multiple role" en hebben invloed op de mate van verwerking van de tekst (Petty en Wegener, 1999). Wanneer men, met behulp van de structuuraanduiders, in staat is om de argumenten via de centrale route te verwerken, dan zal men de kwaliteit van de argumentatie herkennen. Wanneer de mensen dus hoger elaboreren zullen ze de argumentatie herkennen als 'zwakke argumentatie' en minder overtuigd raken van de slechtnieuwsbrief met duidelijke structuuraanduiders dan van de slechtnieuwsbrief zonder structuuraanduiders.

Hypothese 4: Het gebruik van duidelijke structuuraanduiders in combinatie met zwakke argumenten in een slechtnieuwsbrief wordt minder gewaardeerd dan een brief zonder duidelijke structuuraanduiders.

4 Onderzoeksopzet

4.1 Design

Voor dit onderzoek is er gekozen voor een experimenteel onderzoek, waarbij in de periode van maart 2012 slechtnieuwsbrieven inclusief vragenlijst zijn verspreid onder 120 proefpersonen. Met behulp van dit kwantitatieve onderzoek heb ik geprobeerd de vooraf gestelde hypothesen te toetsen. De resultaten van de vragenlijsten zijn met behulp van het statistiek programma (SPSS versie 17) in kaart gebracht. Uiteindelijk is er gekeken of de resultaten van het onderzoek de vooraf gestelde hypothesen konden bevestigen of verwerpen.

In dit onderzoek is het volgende design gebruikt:

Versie 1: 0 argumenten

Versie 2: Arg C

Versie 3: Arg D+C (expliciet)

Versie 4: Arg D+C (impliciet)

Er waren vier versies van de brief en elke proefpersoon kreeg maar één versie van de brief, dit noemt men ook wel een tussen-proefpersoonontwerp. Onder de proefpersonen zijn de versies 2, 3 en 4 verspreid. Voor de andere versie (0 argumentenversie) is er gebruik gemaakt van de verzamelde data van Jansen en Janssen(aangeboden). Om het aantal en de kwaliteit van de specifieke argumenten te kunnen onderscheiden, is er bij de interpretatie van de resultaten van dit onderzoek ook gebruik gemaakt van de resultaten van een ander onderzoek, waarin het argument D apart is onderzocht.

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de verzekeringsbrief voortkomend uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden), bijlage 2. Deze brief bevat een afwijzing van een verzekeringsuitkering van het fictieve verzekeringsbedrijf Solar. De proefpersoon is 'zogenaamd' zijn laptop verloren op vakantie en krijgt in deze brief het slechte nieuws te horen dat hij geen declaratie krijgt. Er is gekozen voor een afwijzingsbrief, omdat deze over het algemeen vaak zwakke en of slecht gepresenteerde argumentatie bevat. Verder zijn deze brieven kort en begrijpelijk voor iedereen en hebben de meeste mensen enige ervaring met het lezen van zo'n brief. De brief ziet eruit als een echte brief; inclusief fictief bedrijfslogo en adres. De lengte van de brieven was gemiddeld 281 woorden. Voor dit onderzoek zijn er enkele kleine aanpassingen gedaan aan de brief, uit het aangeboden onderzoek van Jansen en Janssen. Zo zijn het merk en het geldbedrag van de nieuwwaarde van de laptop subtiel veranderd om de geloofwaardigheid van de brief te bevorderen.

4.2 Materiaal

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van vier verschillende briefversies en binnen deze versies zijn er drie verschillende manipulaties toegepast.

De eerste manipulatie is het toevoegen van zwakke argumenten. De argumenten die in de briefversies zijn opgenomen zijn niet zelf verzonnen maar uit de praktijk gehaald. De resultaten van het onderzoek scheppen hierdoor een realistischer beeld dan wanneer we argumenten zouden verzinnen. Uiteindelijk heb ik argumenten in mijn onderzoeksmaterie opgenomen waarbij je als proefpersoon tegenargumenten kan verzinnen en er ruimte is voor interpretatie en subjectiviteit, wat duidt op de zwakheid van de argumenten. Zo werd er bijvoorbeeld nooit naar de polisvoorwaarden verwezen, waardoor het verzekeringsbedrijf minder sterk in zijn schoenen staat. In het onderzoek van Jansen en Janssen zijn drie zwakke argumenten getoetst (A, B en C). Deze zijn echter niet allemaal los van elkaar getoetst, dit is wel belangrijk aangezien je anders het effect niet kan generaliseren naar alle zwakke argumenten. Daarom maakte ik in mijn onderzoek gebruik van één zwak argument (C) uit het onderzoek van Jansen en Janssen. Dit C argument luidt:

“uit onze gegevens blijkt dat u dit jaar al drie maal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend.” (opgenomen in versie 2, 3 en 4)

In een ander scriptieonderzoek is het zwakke B argument los getoetst en het zwakke A argument is al los getoetst in het onderzoek van Jansen en Janssen. In het theoretisch kader van dit onderzoek, hypothese 2, is er beschreven dat ik vermoed dat het noemen van het C argument in de slechtnieuwsbrief zorgt voor meer overtuiging bij de ontvanger dan wanneer er geen argument in de brief wordt gebruikt. Ik ga er namelijk van uit dat wanneer de proefpersoon dit argument leest hij het begrijpelijk vindt dat de reisverzekering geen geld meer uitkeert.

Voor het D argument, dat in dit onderzoek is getoetst, hebben we met de scriptiegroep afwijzingsbrieven onderzocht uit het onderzoeksmateriaal van Jansen en Janssen. De eis waar het D argument aan moest voldoen is dat het argument niet te vaag mocht zijn, omdat de argumenten anders teveel op elkaar zouden lijken. Het D argument luidt:

“wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal.” (opgenomen in versie 3 en 4)

Dit argument laat naar mijn mening meer ruimte over voor tegenargumentatie dan argument C, toch zal ik beide argumenten als zwakke argumenten toetsen.

De tweede manipulatie is het aantal argumenten dat is opgenomen in de slechtnieuwsbrief. De verschillende versies bestonden uit slechtnieuwsbrieven met 0, 1 of 2 zwakke argumenten. De eerste versie bevatte slechts de beslissing om niet uit te keren. De tweede versie bevatte de beslissing en argument C en de derde versie bevatte de beslissing en argumenten C+D. De vierde versie bevatte de beslissing en ook beide argumenten, maar geen duidelijke structuuraanduiders, dit wordt uitgelegd bij de derde manipulatiebespreking. De meest uitgebreide versie (versie 3) met twee zwakke argumenten zag er als volgt uit:

“Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen om twee redenen. De eerste reden is dat wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal. De tweede reden is dat uit onze gegevens blijkt dat u dit jaar al drie maal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend. Op basis van deze informatie kunnen wij u geen vergoeding toekennen.”

De derde manipulatie is het expliciet benadrukken van de argumenten met duidelijke structuraanduiders tegenover het impliciet laten van de argumenten. In de versie met de meeste zwakke argumenten, maakte ik ook een variant met zo min mogelijk structuraanduiders in de argumentatie. Hierin werden alle aanwijzingen weggelaten over hoeveel argumenten er komen en over welk argument aan de orde is. Bij de vierde versie (de impliciete versie) gebruikte ik alleen het woordje 'ook', hierdoor bleef de tekst leesbaar en zo gelijk mogelijk met de andere tekstversies(expliciet). De vierde versie van de tekst zag er als volgt uit:

“Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. Wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal. Ook blijkt uit onze gegevens dat u dit jaar al drie maal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend. Op basis van deze informatie kunnen wij u geen vergoeding toekennen.”

Om de verschillen tussen de versies te onderstrepen is bij de expliciete versies gebruik gemaakt van verschillende argumentatie indicatoren. Ten eerste werd de proefpersoon gewaarschuwd voor (x) aantal argumenten. Daarnaast werd nog eens vermeld “De eerste reden is”, “De tweede reden is” om de explicietheid te benadrukken.

Verder hadden alle brieven dezelfde structuur en kwam eerst de beslissing om niet uit te keren en vervolgens de argumentatie.

4.3 Proefpersonen

Voor dit onderzoek zijn in totaal 120 (proef)personen benaderd. Onder de personen zijn de versies 2, 3 en 4 verspreid, waardoor uiteindelijk per versie 40 proefpersonen zijn onderzocht. De onderzoekspopulatie bestond uit 71 vrouwen(59%) en 49 mannen (41%). De gemiddelde leeftijd was 38 jaar(range: 16-92). Van de 25 onderzoeken die reeds afgenomen waren door Jansen en Janssen zijn het geslacht en de leeftijd van de proefpersonen onbekend. Uit randomisatie checks blijkt dat de deelnemers met betrekking tot hoogst afgeronde opleiding en het geslacht gelijk over de verschillende briefversies waren verdeeld. De meeste deelnemers hadden al enige ervaring met verzekeringsbrieven, 65% van de proefpersonen heeft wel eens een claim bij een verzekering ingediend. Proefpersonen konden alleen deelnemen aan het onderzoek, als ze op de hoogte waren van de gebruikelijke procedure, die gevolgd wordt na het indienen van een schadeclaim bij een verzekeringsmaatschappij.

De samenstelling van de proefpersonen is gebaseerd op kenmerken van de beoogde 'echte' doelgroep en is in overeenstemming met de reikwijdte van de conclusies. Hierdoor ben ik in

staat om mijn resultaten te generaliseren naar de gehele Nederlandse bevolking.

Met het onderzoek werd gekeken naar wat theoretisch wenselijk is en in de praktijk haalbaar was. Zo hebben we geprobeerd ons onderzoek systematisch te ruilen binnen de onderzoeksgroep om te voorkomen dat er teveel mensen uit eigen kenniskring werden benaderd. Elke deelnemer had een Nederlandse culturele achtergrond en sprak en las vloeiend Nederlands. Alle proefpersonen namen vrijwillig deel aan het experiment.

4.4 Instrumentatie

Om de resultaten uit het onderzoek te meten is er gebruik gemaakt van schaalvragen, inhoudsvragen en 'thoughtlisting'. Zo heb ik proberen meetbaar te maken wat het effect is van zwakke argumenten en het expliciet benadrukken van deze argumenten op de waardering en acceptatie van de slechtnieuwsbrief.

De schaalvragen zijn overgenomen van een bestaande vragenlijst uit het onderzoek van Jansen en Janssen en zijn gemeten met een zevenpuntsschaal. Voor deze schaal pleiten onderstaande overwegingen (Maes e.a., 1996):

- De schaal is oneven en heeft een neutraal middelpunt. De proefpersoon wordt hierdoor niet gedwongen om te kiezen tussen een positief of negatief oordeel
- De meeste proefpersonen maken geen gebruik van de uitersten van een schaal. Met een zevenpuntsschaal blijft er altijd nog een vijf puntsschaal over.
- De schaal is niet te lang. Het verschil tussen de punten wordt niet te subtiel waardoor je geen onderscheid meer kan maken.

De schaalvorm is gemeten met een Likert-schaal, deze schaal bestaat uit een stelling gevolgd door een schaal. De proefpersoon kon vervolgens aangeven of hij of zij het wel of niet eens was met de stelling. Met behulp van de balanced scale techniek (een deel van de stellingen negatief geformuleerd) is geprobeerd het effect van onbetrouwbare proefpersonen te minimaliseren.

Om de afhankelijke variabelen op een betrouwbare manier te meten zijn er in dit onderzoek verschillende stellingen opgenomen om hetzelfde aspect te meten. Met een cronbach's α is er gemeten of dat daadwerkelijk het geval was en de clusters gevormd mochten worden ($\alpha > 0,6$).

Om de effecten op de ervaren beleefdheid, overtuigingkracht en acceptatie te meten is er gebruik gemaakt van de volgende afhankelijke variabelen:

- Vriendelijkheid, bv: De schrijver is behulpzaam. (Cronbach's $\alpha=.67$)
- Relatie: Belang dat de schrijver hecht aan de relatie met de ontvanger, bv: De schrijver formuleert de afwijzing op een nette manier. (Cronbach's $\alpha=.60$)

- Betrokkenheid. Bv: De schrijver kan zich voorstellen hoe ik mij voel. (Cronbach's $\alpha=.77$)
 - Imago van het bedrijf, bv: Solar is professioneel. (Cronbach's $\alpha=.80$)
 - Toon van de zender, bv: De toon van de brief is afstandelijk. (Cronbach's $\alpha=.71$)
 - Kwaliteit van de onderbouwing, bv: De argumenten zijn vergezocht. (Cronbach's $\alpha=.77$)
 - Instemming: In welke mate is de ontvanger van de brief het eens met de beslissing, bv: Ik ben tevreden met de reactie van Solar. (Cronbach's $\alpha=.82$)
 - Positie van de zender ten opzichte van de ontvanger, bv: De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij. (Cronbach's $\alpha=.67$)
 - Opbouw van de tekst, bv: De brief is te lang. (Cronbach's $\alpha=.38$), Bij het weglaten van één item mocht er tevens geen cluster gevormd worden (Cronbach's $\alpha<.60$). Dit cluster zal niet meegerekend worden als afhankelijke variabele, omdat de stellingen niet hetzelfde meten. De losse stellingen over opbouw zullen in de resultaten niet meer besproken worden, omdat er geen effect gevonden is tussen de verschillende briefversies ($P>0.05$) Deze stellingen zijn ook niet heel relevant en geven geen antwoord op de hoofdvragen van dit onderzoek.
- De afhankelijke variabelen met bijbehorende stellingen zijn terug te vinden in bijlage 2.

Bij de 'thought-listing' werd het volgende aan de proefpersonen gevraagd:

"Tijdens of direct na het lezen van de brief had u vast gedachten over de brief. Kunt u hieronder die gedachten weergeven? Alle gedachten zijn relevant, zolang ze maar met het onderwerp te maken hebben. We letten niet op eventuele taal- en spelfouten. Schrijf in elke box één gedachte op. Probeer zoveel mogelijk boxen in te vullen."

Deze vraag is gemeten door de gedachten van de proefpersonen te verdelen onder de volgende kopjes: Negatief argumenten, Niet negatief argumenten, Negatief tekst, Niet negatief tekst, Negatief zender, Niet negatief zender, Negatief inhoud, Niet negatief inhoud.

In dit onderzoek is er voornamelijk gekeken naar de negatieve gedachten, omdat deze daadwerkelijk wat zeggen over de argumentatie, de zender, de tekst en de inhoud van de brief. De niet negatieve gedachten zijn zeer breed gemeten waardoor ze niet genoeg juiste informatie bevatten.

De gedachten van de proefpersonen zeggen iets over de mate van elaboratie, dit moet natuurlijk wel overeenkomen met de resultaten van de clusters in de schaal- en de inhoudsvragen.

De inhoudsvragen (Zie bijlage 4) werden nagekeken op het aantal goede antwoorden, zo ontstond er een cluster 'totaal aantal goede antwoorden' en 'totaal aantal goede antwoorden met betrekking tot de argumentatie in de brief'. Hiermee kan wellicht gemeten worden of de proefpersonen in staat zijn geweest de tekst via de centrale route te verwerken.

Een inhoudsvraag met betrekking tot de argumenten is: 'Kruis aan hoeveel argumenten voor de beslissing er in de tekst genoemd worden?'

Een inhoudsvraag met betrekking tot de brief is: 'Wat is de naam van de persoon die de brief heeft ondertekend?'

4.5 Procedure

De afname van het onderzoek duurde gemiddeld 15 minuten per persoon. De proefpersonen werd eerst een scenario voorgelegd:

"In maart 2009 bent u op vakantie geweest naar Sri Lanka. Voordat u op vakantie ging, heeft u een reisverzekering afgesloten bij Solar Reisverzekeringen NV.

Tijdens de twee weken durende vakantie is uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop op 14 maart 2009, bij het zwembad, gestolen. "

Vervolgens werd de deelnemer aan het onderzoek gevraagd om de slechtnieuwsbrief te lezen en de vragenlijst in te vullen. De deelnemers werden geïnstrueerd om niet terug te kijken naar de tekst als ze eenmaal begonnen waren met het lezen en invullen van de vragenlijst.

De meeste proefpersonen waren hopelijk in staat waren om kritisch naar de tekst te kijken. Dit zal echter alleen gebeurd zijn wanneer de proefpersonen aan de volgende drie belangrijke voorwaarden hebben voldaan(Hoeken et al., 2009):

1. Hoge mate van capaciteit en bekwaamheid.
2. Hoge mate van motivatie.
3. Voldoende gelegenheid.

Deze voorwaarden zijn geprobeerd te bereiken door de proefpersonen een scenario voor te leggen, zodat men zich kon inleven in de situatie en men over genoeg kennis beschikte om deel te nemen aan het onderzoek. Verder probeerde ik de mensen persoonlijk enthousiast te maken voor het onderzoek, kregen de proefpersonen alle tijd en hadden ze de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Dit betekent niet meteen dat alle proefpersonen de tekst hoog geëlaboreerd hebben. Zoals al eerder in het theoretisch kader vermeld, zijn er ook tekstkenmerken die de proefpersonen kon helpen tot een bepaalde manier van tekstverwerken.

5 Resultaten

Gebbruik van argumenten

In dit onderzoek is er gekeken naar het effect van zwakke argumenten en het gebruiken van structuuraanduiders op de evaluatie van slechtnieuwsbrieven. In de resultatensectie zullen achtereenvolgens de resultaten met betrekking tot de verschillende hypothesen in kaart worden gebracht. Tabel 1 geeft de gemiddelde scores en standaarddeviaties van het rapportcijfer en de clusters van de schaalvragen op de afwezigheid van argumenten en aanwezigheid van één en twee zwakke argumenten weer (briefversie, 1,2 en 3). Er zit geen verschil in beoordeling van de slechtnieuwsbrief met één zwak argument en de briefversie zonder argumentatie, de verschillen in de tabel met betrekking tot het rapportcijfer zijn toe te schrijven aan toeval ($p > 0.05$). Daarnaast blijkt uit de oneway anova toets dat het voor de beoordeling van de clusters niet uitmaakt of een slechtnieuwsbrief geen argumenten of één zwak argument bevat ($p > 0.05$).

Tabel 1: Gemiddelde score en Standaarddeviaties (SD) van het rapportcijfer en de clusters van de schaalvragen, (1= negatief, 7/10 = positief), per (x) aantal argumenten.

	geen argumenten	Één argument	Twee argumenten
Rapportcijfer brief	5.6(1.5)	6.3 (1.2)	6.8 (1.2)
Vriendelijkheid	3.9 (1.0)	3.8 (1.2)	4.5 (1.1)
Imago	3.2 (1.4)	3.4 (1.2)	4.1 (1.2)
Relatie	4.1 (1.4)	4.3 (1.2)	4.7 (1.1)
Toon	3.5 (1.2)	3.9 (1.2)	4.6 (1.1)
Betrokkenheid	2.8 (1.1)	2.9 (1.2)	3.2 (1.1)
Kwaliteit arg.	3.2 (1.0)	3.6 (1.1)	4.4 (1.2)
Instemming	2.9 (1.2)	3.0 (1.4)	3.6 (1.4)
Positie	3.5 (1.6)	3.3 (1.2)	3.9 (1.1)

Nu is het mogelijk dat het C argument, getoetst in de 1 argumentversie(versie 2) zwakker is dan het D argument (welke in briefversie 3 gezamenlijk met argument C wordt onderzocht). Echter, indien er gekeken wordt naar de resultaten van een ander onderzoek (Onderzoek van Joris Mol, tabel 2),

waarin argument D als een 1 argumentversie gebruikt is, is er alsnog bijna geen effect te vinden. Alleen bij het cluster 'Toon van de zender' wordt de 1 argumentversie beter gewaardeerd dan de versie zonder argumenten ($f=8,617$; $df=1$; $P=0,005$). De slechtnieuwsbrief met één argument wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6.5 (1.1) ook hoger beoordeeld dan de slechtnieuwsbrief zonder argumenten, deze wordt gemiddeld beoordeeld met een 5.6 (1.5) ($f=7,732$; $df=1$; $p<0.01$). De resultaten, met de betrekking tot het gebruik van één zwak argument, komen niet overeen met de vooraf gestelde hypothese (2).

Stapeleffect

De resultaten van tabel 1 laten zien dat het stapelen van zwakke argumenten wel een positief effect heeft op verschillende afhankelijke variabelen. Wanneer er een tweede argument wordt toegevoegd aan de slechtnieuwsbrief dan worden het imago ($f=5,032$; $df=2$; $p<0.01$) en de toon ($f=6,776$; $df=2$; $p<0.01$) van de zender beter beoordeeld dan wanneer er geen argumenten, of één zwak argument wordt genoemd. De verzekering wordt vriendelijker bevonden ($f=4,975$; $df=2$; $p<0.01$), de kwaliteit van de onderbouwing wordt beter gewaardeerd ($f= 9,362$; $df=2$; $p<0.01$) en mensen stemmen eerder in met de beslissing van de verzekering om niet uit te keren ($f= 6,711$; $df=2$; $p<0,01$). Ook wordt de slechtnieuwsbrief met twee zwakke argumenten met een gemiddeld rapportcijfer van 6.8 (1.2) beter beoordeeld dan de brief zonder argumentatie, deze wordt gemiddeld beoordeeld met een 5.6 (1.5). Het rapportcijfer van de 1 argumentversie verschilt niet significant met de 2 argumentenversie ($p>0.05$). De positie van de verzekering ten opzichte van de lezer, de betrokkenheid van de verzekering en de relatie tussen de schrijver en de lezer verandert niet naarmate er meer zwakke argumenten staan in een slechtnieuwsbrief ($p>0.05$). De hypothese (3) kunnen we gedeeltelijk aannemen. Het stapelen van effecten heeft zin, maar er zit geen verschil in de beoordeling van de afhankelijke variabelen tussen de briefversies van één zwak argument en geen argumenten.

Wanneer er gekeken wordt naar de 'thoughts', is de verwachting dat de proefpersonen naar aanleiding van de 1e resultaten meer positieve opmerkingen maken over de slechtnieuwsbrief met twee zwakke argumenten (briefversie 3), dan over de 1 argumentversie (briefversie2). Dit verschil blijkt echter niet significant ($p>0.05$). Ook is er geen verschil in opmerkingen over positieve argumenten, negatieve argumenten of het aantal negatieve opmerkingen ($p>0.05$).

Dat dit geen significant verschil oplevert kan liggen aan het feit dat de neutrale opmerkingen ook zijn meegerekend als positieve gedachten.

Er is wel een significant verschil met betrekking tot het beantwoorden van de 10 inhoudsvragen. Bij de slechtnieuwsbrief met twee zwakke argumenten werd de inhoud over het algemeen beter

onthouden dan bij de 1 argumentversie ($f=5,289$; $df=2$; $p=0,024$). Echter, na het aftrekken van de vraag: zet de argumenten in de goede volgorde, welke niet is meegerekend bij de 1 argumentversie, is het verschil tussen de briefversies verdwenen ($p>0,05$).

Het toevoegen van zwakke argumenten in een tekst heeft dus geen effect op de hoeveelheid gedachten van de proefpersonen en het aantal correcte inhoudsvragen. Ook treedt er geen significant verschil op in de tijd die men nam om de brief te lezen ($p>0,05$). Uit deze resultaten blijkt dat er geen verschil zit in mate van elaboratie tussen de briefversies 2 en 3 (dit wordt later bevestigd, zie tabel 4).

De effecten die gevonden worden in dit onderzoek hoeven niet per se toe te schrijven zijn aan het stapelingseffect. Het is zoals eerder al is aangegeven goed mogelijk dat argument C (in dit onderzoek gebruikt in een 1 argumentversie), een zwakker argument is dan argument D (in dit onderzoek niet gebruikt als 1 argumentversie). Om dit te onderzoeken is er wederom gebruik gemaakt van de resultaten van een ander onderzoek (onderzoek van Joris Mol, tabel 2). In tabel 2 zijn de gemiddelde scores en standaarddeviaties van het rapportcijfer en de clusters van de schaalvragen op de afwezigheid van argumenten en aanwezigheid van één zwak argument (argument D) en twee zwakke argumenten ingevuld.

Tabel 2: Gemiddelde score en Standaarddeviaties (SD) van het rapportcijfer en de clusters van de schaalvragen, (1= negatief, 7/10 = positief), per (x) aantal argumenten.

	geen argumenten	Eén argument (Joris)	Twee argumenten
Rapportcijfer brief	5.6(1.5)	6.5 (1.1)	6.8 (1.2)
Vriendelijkheid	3.9 (1.0)	4.2 (1.1)	4.5 (1.1)
Imago	3.2 (1.4)	3.6 (1.1)	4.1 (1.2)
Relatie	4.1 (1.4)	4.4 (1.1)	4.7 (1.1)
Toon	3.5 (1.2)	4.3 (1.0)	4.6 (1.1)
Betrokkenheid	2.8 (1.1)	3.2 (1.1)	3.2 (1.1)
Kwaliteit arg.	3.2 (1.0)	3.6 (0.7)	4.4 (1.2)
Instemming	2.9 (1.2)	2.7 (0.9)	3.6 (1.4)
Positie	3.5 (1.6)	3.6 (1.1)	3.9 (1.1)

Tabel 2 laat zien dat ook bij het gebruik van argument D zich een stapelingseffect voordoet. Wanneer er namelijk een tweede 'zwak'argument wordt toegevoegd aan de slechtnieuwsbrief dan wordt het imago van het bedrijf beter beoordeeld ($f=4,849$; $df=2$; $p<0.01$), de verzekering wordt vriendelijker bevonden ($f=4,257$; $df=2$; $p=0.017$) en de kwaliteit van de onderbouwing wordt beter gewaardeerd ($f=11,730$; $df=2$; $p<0.01$), dan wanneer er geen argumenten worden of maar één zwak argument wordt genoemd. De positie van de schrijver ten opzichte van de lezer, de betrokkenheid van de lezer en de relatie tussen de verzekering en de lezer verandert niet naarmate er meer zwakke argumenten staan in een slechtnieuwsbrief ($p>0.05$). Mensen die de 2 argumentenversie lezen zullen eerder instemmen met de beslissing van de verzekering dan mensen die de 1 argumentversie lezen ($f=6,584$; $df=2$; $p<0.01$), maar wanneer zij de 0 argumentenversie lezen maakt dit geen verschil ($p>0.05$). De lezer van de brief vindt de toon van de verzekering beter ($f=7,466$; $df=2$; $p=0,001$) en geeft een hoger rapportcijfer ($f=7,369$; $df=2$; $p<0.01$) wanneer er één argument of twee zwakke argumenten in de slechtnieuwsbrief worden gebruikt, dan wanneer er geen argumenten worden gebruikt. De toon van de zender en het rapportcijfer verschilt volgens de lezer niet, wanneer er één of twee zwakke argumenten gebruikt worden ($p>0.05$).

Het imago van de verzekering, de vriendelijkheid van de verzekering en de kwaliteit van de onderbouwing worden bij zowel de toetsen van de 1 argumentversie C als bij de toetsen van de 1 argumentversie D beter gewaardeerd wanneer de zwakke argumenten gestapeld/samen getoond worden. De uitkomsten van de verschillende 1 argumentversies verschillen bijna niet van elkaar, dus zou het in dit geval logisch zijn dat de uitkomsten van het onderzoek toegeschreven worden aan het stapelingseffect. De hypothese (3) is gedeeltelijk juist. Het toevoegen van één zwak argument toont namelijk geen verschil een slechtnieuwsbrief zonder argumentatie, maar wanneer zwakke argumenten samen getoond worden, wordt de slechtnieuwsbrief overtuigender bevonden. Het model volgens Schellens en Verhoeven bleek het juiste hypothese model (zie bijlage 1; grafiek 3).

Dit geldt echter niet wanneer de twee zwakke argumenten impliciet in de tekst verwerkt zijn. Tussen de 1 argumentversie (C) (expliciet, briefversie 2) en de 2 argumentenversie (impliciet, briefversie 4) is op geen van de afhankelijke variabelen een significant verschil te vinden ($P>0.05$) (Zie tabel 1 en 3). Briefversie 4 wordt niet beter gewaardeerd of geaccepteerd dan briefversie 2. Het stapelingseffect doet zich alleen voor wanneer de expliciete versies met elkaar vergeleken worden.

Expliciet of Impliciet

Als laatst is er gekeken naar het effect van duidelijke structuuraanduiders in de tekst. In tabel 3 staan gemiddelde scores (SD) van de rapportcijfers en de clusters van de schaalvragen van de expliciete en de impliciete briefversie (briefversie 3 en 4).

Tabel 3: Gemiddelde score en Standaarddeviaties (SD) van het rapportcijfer en de clusters van de schaalvragen, (1= negatief, 7/10 = positief), per manier van structuuraanduiden.

	Twee argumenten expliciet	Twee argumenten impliciet
Rapportcijfer brief	6.8 (1.2)	6.3 (1.2)
Vriendelijkheid	4.5 (1.1)	4.0 (0.9)
Imago	4.1 (1.2)	3.7 (1.1)
Relatie	4.7 (1.1)	4.4 (1.0)
Toon	4.6 (1.1)	4.2 (1.1)
Betrokkenheid	3.2 (1.1)	3.3 (1.1)
Kwaliteit arg.	4.4 (1.2)	3.7 (1.2)
Instemming	3.6 (1.4)	3.1 (1.4)
Positie	3.9 (1.1)	3.5 (1.2)

Uit tabel 3 blijkt dat het voor het imago, de toon en de betrokkenheid van de verzekering niks uitmaakt of een slechtnieuwsbrief wel of geen duidelijke structuuraanduiders bevat ($P > 0.05$). Voor de beslissing om in te stemmen met het besluit van de verzekering en voor de relatie tussen de klant en de verzekering, maakt de aanwezigheid van duidelijke structuuraanduiders in een tekst ook geen verschil ($p > 0.05$). Daarnaast heeft het gebruik van duidelijke structuuraanduiders geen effect op de beoordeling van de slechtnieuwsbrief met een rapportcijfer ($p > 0.05$). De lezer vindt de verzekering alleen vriendelijker ($f = 5,596$; $df = 2$; $p = 0.02$) en de kwaliteit van de argumentatie beter ($f = 5,526$; $df = 2$; $p = 0.021$) wanneer de verzekering duidelijke structuursignalen gebruikt in de slechtnieuwsbrief. De hypothese (4) wordt met de resultaten van dit onderzoek verworpen.

Elaboratieniveau

Het gebruik van duidelijk structuuraanduiders zorgt er niet voor dat de mensen de brief in zijn totaliteit beter onthielden dan de brief zonder duidelijke structuuraanduiders ($P > 0.05$), maar de inhoudsvragen met betrekking tot argumentatie tonen wel een significant verschil ($f = 6,728$; $df = 1$; $p = 0.011$). De argumentatie van brieven met duidelijke structuursignalen wordt over het algemeen beter onthouden dan argumenten in een brief zonder duidelijke structuursignalen. Dit zou kunnen betekenen dat structuuraanduiders zorgen voor een diepere verwerking van de tekst.

Als ervan uitgegaan wordt dat mensen de vraag: "Hoeveel argumenten komen er in de tekst voor?" goed hebben en de tweede vraag: "Noem het argument", fout. Dan hebben de proefpersonen waarschijnlijk de slechtnieuwsbrief via de perifere route verwerkt en met behulp van vuistregels de tekst bekeken. Ze hebben overigens ook laag geëlaboreerd wanneer ze beide vragen fout hadden. In tabel 4 is de verdeling te zien van de mate van elaboratie van proefpersonen over de verschillende versies.

Tabel 4: Aantal (%) ppn per versie, per mate van elaboratie, Totaal n=40 per versie

	Één argument	Twee argumenten expliciet	Twee argumenten impliciet
Lage elaboratie	8 (20%)	10 (25%)	20 (50%)
Hoge elaboratie	32 (80%)	30 (75%)	20 (50%)

Uit een chi-kwadraattoets blijkt dat de proefpersonen niet gelijk verdeeld waren over de verschillende briefversies met betrekking tot de mate van elaboratie ($\chi^2 < 0.01$). Aangezien briefversie 1 is verkregen is uit het onderzoek van Jansen en Janssen, waar alleen maar gebruik is gemaakt van de schaalvragen, kan een eventueel verschil in elaboratieniveau tussen briefversie 1 en 2 niet worden onderzocht. In tabel 4 kun je zien dat mensen die impliciete versie lazen naar waarschijnlijkheid minder hoog geëlaboreerd hebben dan de proefpersonen die de expliciete versie lazen. Er zijn verschillende manieren om de mate van elaboratie te meten. Dit kan via de variabelen tijd, het aantal thoughts dat men heeft en het totaal aantal inhoudsvragen dat men goed heeft. Ik verwacht dat deze variabelen een samenhang zullen vertonen, maar uit de correlatietoets (r) blijkt dat ze niet correleren ($p > 0.05$). Zoals eerder in de onderzoeksmethode is beschreven kan dit komen doordat bij het totaal aantal 'thoughts' ook de neutrale opmerkingen zijn meegerekend. Ik vermoed dat mensen

die hoog elaboreren kritischer naar de tekst kijken en daardoor meer negatieve 'thoughts' hebben, omdat het onderzoek gaat over zwakke argumentatie. Het totaal aantal negatieve 'thoughts' vertoont wel een samenhang met tijd ($r=,456$; $p<0.01$) en met het totaal aantal goede inhoudsvragen ($r=,242$; $p<0.01$). Ook de variabelen tijd en totaal aantal goede inhoudsvragen vertonen samenhang ($r=,459$; $p<0.01$). Hoe meer tijd de deelnemer stak in het lezen van de brief, hoe hoger men het aantal inhoudsvragen goed had en hoe meer negatieve gedachten de proefpersoon had over de brief.

De proefpersonen die hoog elaboreerden hadden gemiddeld 1.9 (1.5) negatieve gedachten. Dit zijn meer negatieve gedachten over de slechtnieuwsbrief, dan de mensen hadden die laag elaboreerden. Zij hadden er gemiddeld maar 1,3 (1.2) ($f=4,693$; $df=1$; $p=0.032$). De proefpersonen die hoog elaboreerden hadden gemiddeld 5.6 (1,8) inhoudsvragen goed en proefpersonen die laag elaboreerden gemiddeld maar 3,3 (1,9), ook dit verschil is significant ($f=39,391$, $df=1$; $p<0.01$) Ook keken de proefpersonen die hoog elaboreerden gemiddeld 2 minuten (0,5) naar de tekst, dit is langer dan de proefpersonen die laag elaboreerden, zij keken gemiddeld maar 1 minuut en 20 seconden(1,0) naar de tekst ($f=3,840$; $df=1$; $p=0,05$). Uit de gemeten correlaties en de chi-kwadraattoets kan gesuggereerd worden dat duidelijke structuuraanduiders zorgen voor een hogere elaboratie en een diepere verwerking van de tekst. De hypothese (1) dat mensen die de expliciete tekst met duidelijke structuuraanduiders lezen, de slechtnieuwsbrief dieper verwerken is dus juist.

6 Conclusie

De resultaten suggereren, dat het niet uitmaakt of er gebruik wordt gemaakt van één zwak argument, of van geen argumenten in een slechtnieuwsbrief. De waardering en de evaluatie van de slechtnieuwsbrief blijft hetzelfde, als er maar één zwak argument aan de beslissing om niet uit te keren wordt toegevoegd. Hiermee wordt de hypothese verworpen die meldt dat het toevoegen van een zwak argument in een slechtnieuwsbrief zorgt voor een betere waardering en acceptatie van de brief. De resultaten komen overeen met het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden), waaruit volgt dat de toevoeging van één zwak argument aan de tekst ineffectief blijkt. Mijn vermoeden dat het C argument misschien als 'minder zwak' gezien zou worden door de proefpersonen, bleek onjuist.

Het gebruik van zwakke argumenten is pas zinvol als de argumenten gestapeld en samen getoond worden in de tekst. Wanneer er twee zwakke argumenten in een slechtnieuwsbrief staan worden het imago van het bedrijf, de vriendelijkheid van de verzekering en de kwaliteit van de onderbouwing beter bevonden, dan wanneer er maar 1 argument of geen argumenten in de slechtnieuwsbrief staan. De brief zal met het gebruik van twee zwakke argumenten eerder geaccepteerd worden en de

relatie tussen de zender en de ontvanger zal hierdoor niet negatief beïnvloed worden. Dit resultaat komt gedeeltelijk overeen met de vooraf gestelde hypothese, maar de argumentatie ter ondersteuning van de hypothese blijkt onjuist. Ik ging er namelijk van uit dat de gebruikte argumenten in de slechtnieuwsbrieven nog 'redelijk sterk' waren in plaats van 'zwak'. Dit blijkt echter niet zo te zijn, want anders verscheen er ook wel een significant effect, wanneer er maar één zwak argument in de brief stond. Deze resultaten wijzen dus op het stapeleffect dat in werking treedt volgens de argumentatieanalyse van Schellens en Verhoeven (2008)(zie bijlage 1; grafiek 3). Er zijn twee zwakke argumenten nodig om het standpunt van de verzekering aanvaardbaar te maken. Wanneer de lezer maar één van beide argumenten leest, wordt het standpunt niet voldoende ondersteund (Schellens en Verhoeven, 2008). Zwakke argumenten zijn namelijk afhankelijk van elkaar en hebben pas een positief effect op de waardering en acceptatie van de ontvanger wanneer ze samen worden getoond. Dit effect werd ook al vermoed door Jansen en Janssen (aangeboden) en blijkt dus te kloppen.

Met behulp van vier variabelen, die de elaboratie meten (zie resultaten), is gebleken dat slechtnieuwsbrieven met duidelijke structuuraanduiders mensen aanzet tot een diepere verwerking van de tekst. Dit komt overeen met de hypothese die stelt dat mensen dieper verwerken wanneer ze een brief lezen met duidelijke structuuraanduiders, dan wanneer ze een brief lezen waarbij deze duidelijke structuuraanduiders ontbreken. De structuuraanduiders werken als kleine perifere 'cues' in de slechtnieuwsbrief waarmee ze een invloed hebben op de mate van verwerking. De duidelijke structuuraanduiders spelen dus een "multiple role" in de slechtnieuwsbrief van de verzekering (Petty en Wegener, 1999).

De lezer vindt de zender vriendelijker en de kwaliteit van de argumentatie beter wanneer er duidelijke structuursignalen in een slechtnieuwsbrief worden gebruikt. Het expliciet benadrukken van de tekst zorgt dus voor een betere waardering van de argumenten. Dit is in tegenstrijd met de hypothese, waarin gesteld werd dat met behulp van structuuraanduiders de slechtnieuwsbrief minder gewaardeerd wordt dan de slechtnieuwsbrief zonder structuuraanduiders. Deze tegenstrijdigheid zal ik verder bespreken in de discussie.

Kort antwoord op de hoofdvraag:

Het toevoegen van twee zwakke argumenten in een slechtnieuwsbrief wordt beter gewaardeerd en geaccepteerd dan een slechtnieuwsbrief met maar één argument, of geen argumenten. Het heeft echter alleen een effect, wanneer de argumentatie expliciet benadrukt wordt met duidelijke structuuraanduiders.

7 Discussie

Door middel van vier verschillende variabelen is er een scheiding gevormd tussen proefpersonen die de slechtnieuwsbrief meer via de centrale route verwerkten en proefpersonen die de tekst meer via de perifere route verwerkten. Uit de resultaten blijkt dat het expliciet benadrukken van de argumenten met duidelijke structuuraanduiders leidt tot een diepere verwerking van de tekst. Volgens het ELM en het HSM blijkt dat diepere verwerking vaak leidt tot het succesvol afwegen van de argumentatie (Chaiken, 1980 en Petty en Cacioppo, 1981), maar uit dit onderzoek blijkt dat de argumenten juist overtuigender werden bevonden door mensen die de expliciete briefversie lazen. Dit is een raar gegeven aangezien we gebruik maken van zwakke argumenten. Het volgende heb ik mij afgevraagd:

Hoe kan het dat de proefpersonen van de expliciete versie de kwaliteit van de argumentatie overtuigend vonden? “Zijn de gebruikte argumenten dan te ‘sterk’?” Nee, want dan was er ook een significant verschil gevonden op de beoordeling van de afhankelijke variabelen tussen briefversie 1 en 2. Waarschijnlijk is het stapeleffect erg belangrijk en worden twee zwakke argumenten samen, als ‘sterk’ gezien. Om dit verder te toetsen moet er in vervolgonderzoek ook een 1 argumentversie impliciet getoetst worden. Zo kun je kijken of er zich ook een stapeleffect voordoet wanneer de impliciete versies gestapeld worden en/of de 1 argumentversie expliciet beter gewaardeerd en geaccepteerd wordt dan de 1 argumentversie impliciet.

Dat het toevoegen van het zwakke C argument in een slechtnieuwsbrief geen verschil maakt op waardering en acceptatie van de ontvanger komt niet overeen met mijn verwachtingen. Het gebruik van geen argumenten of maar één zwak argument in een slechtnieuwsbrief kan wellicht als een ‘Face Threatening Act’ worden gezien door de ontvanger (Brown en Levinson, 1987).

Een andere verklaring kan zijn, dat de verschillende briefversies in verschillende omstandigheden zijn afgenomen (briefversie 1 is afgenomen in het onderzoek van Jansen en Janssen, briefversie 2,3 en 4 zijn afgenomen in dit onderzoek). De resultaten van briefversie 1 zijn verkregen uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden) en niet opnieuw afgenomen voor dit onderzoek. Dit kan ertoe leiden dat de ene conditiegroep bijvoorbeeld meer of minder is gestimuleerd dan de andere groep. Tevens zijn er aan het begin van dit onderzoek kleine dingen veranderd aan de tekst, waardoor briefversie 1 niet alleen verschilt van de briefversies 2,3 en 4 in de hoeveelheid argumentatie en het gebruik van structuuraanduiders, maar ook in kleine delen van de inhoud. Hierdoor zou de brief mogelijk anders gelezen kunnen zijn.

Voor dit onderzoek zijn aan de vragenlijsten, die verspreid zijn onder de 120 proefpersonen, de ‘thoughts’- en inhoudsvragen toegevoegd, waardoor het mogelijk was om het elaboratieniveau van briefversie 2,3 en 4 te bepalen. Echter, omdat deze vragen niet zijn meegenomen in het onderzoek

van Jansen en Janssen is het niet mogelijk om deze uitkomsten te vergelijken met briefversie 1. Vanwege het mogelijke verschil in stimulatie van proefpersonen, het mogelijk effect van niet bedoelde manipulaties en het niet in staat zijn om het elaboratieniveau van briefversie1 te achterhalen, zou ik willen aanbevelen dat bij een vervolgonderzoek de verschillende versies worden afgenomen door één onderzoeker en dat er voor de verschillende briefversies dezelfde vragenlijsten worden gehanteerd.

Een andere beperking van mijn onderzoek is dat het een briefversie mist, waarin drie zwakke argumenten worden genoemd. Deze brief zou een inzicht kunnen geven of het stapelingseffect van argumenten doorgroeit, of dat het positieve effect van argumenten een optimum kent. De duur van het onderzoek was echter te kort om een derde argument in het onderzoek op te nemen.

Met onze scriptiegroep hebben we maar één soort slechtnieuwsbrief gebruikt en maar één medium(brief), daarom is het waardevol om met toekomstige experimenten andere vormen van slecht nieuws te testen en via meerdere vormen van media. Het is verder niet mogelijk geweest om de 'echte' doelgroep te toetsen bij dit onderzoek. Met behulp van een scenario is er toch geprobeerd om de betrokkenheid van de proefpersoon te krijgen die nodig is. Toch is de reactie van een proefpersoon nooit helemaal te vergelijken met de reactie van een persoon die het slechte nieuws echt ontvangt.

Aanbeveling voor verzekeringsmaatschappijen

Het maakt niet uit of de mensen een slechtnieuwsbrief via de perifere of de centrale route verwerken. Als je als bedrijf een zwak argument gebruikt voor het afwijzen van de claim, moet je ervoor zorgen dat je deze samen noemt met een ander zwak argument. Als je maar één zwak argument gebruikt kan je dat net zo goed weglaten, want het heeft geen effect op de waardering en acceptatie van de brief. Ook het expliciet gebruiken van duidelijke structuuraanduiders is erg belangrijk in het communiceren van een slechtnieuwsbrief. De structuuraanduiders zorgen er namelijk voor dat de mensen in staat zijn om de tekst dieper te verwerken (als je dit tenminste wilt als bedrijf).

8 Literatuur

Brant, M. (2007). Hoeveel argumenten zijn genoeg? Een experimenteel onderzoek naar het effect van sterke en zwakke argumenten op de waardering en acceptatie van afwijzingsbrieven. Faculty of Humanities Theses.

Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Universals in language use: Politeness phenomena*. Cambridge (UK): Cambridge University Press.

Bouman, J. (2004). *Tips en tools voor managers*. Zaltbommel: Uitgeverij Thema.

Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology* 39, 5, p. 752-766.

Chaiken, S., Liberman, A. & Eagley, A.H. (1989). Heuristic and systematic information processing within and beyond the persuasion context. In J.S. Uleman & J.A. Bargh (eds.), *Unintended thought* (pp. 212-252). New York: Guilford.

Hoeken, H., Hornikx, J., Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho.

Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of Pragmatics*, 42, 2531–2548.

F. Jansen & D. Janssen (aangeboden) Quantity cannot match quality

Kamalski, J., Lentz, L., Sanders, T., & Zwaan, R. A. (2008). The forewarning effect of coherence markers in persuasive discourse: evidence from persuasion and processing. *Discourse Processes*, 45, 545-579.

Maes, F., N. Ummelen en H. Hoeken (1996). *Instructieve teksten. Analyse, ontwerp en evaluatie*. Bussum: Coutinho (pp. 198-236).

Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1981). *Attitudes and persuasion: Classic and contemporary approaches*. Dubuque, 10: Brown.

Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer-Verlag

Petty, R.E., & Wegener, D.T. (1999). The Elaboration Likelihood Model: Current status and controversies. In S. Chaiken & Y. Trope (Eds.), *Dual process theories in social psychology* (pp 41-72). New York: Guilford Press

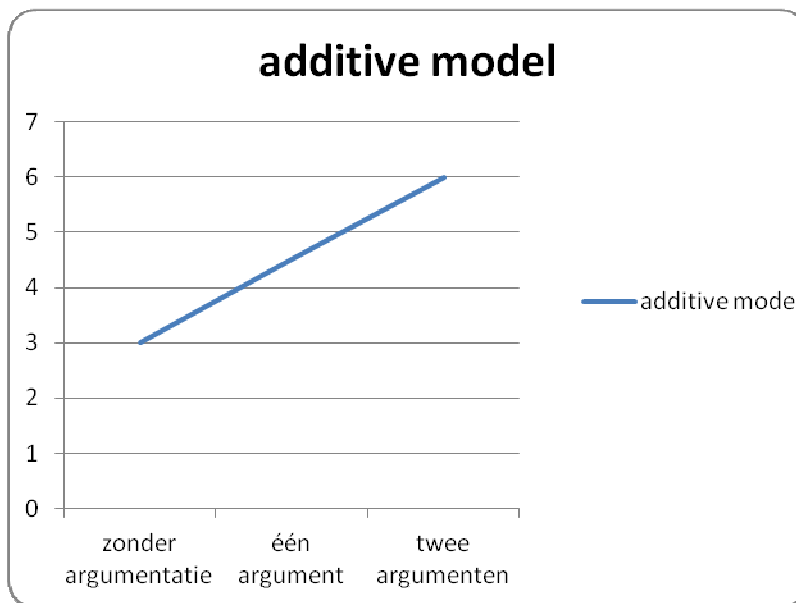
Sanders, T. (2001). 'Structuursignalen in informerende teksten. Over leesonderzoek en tekstadviezen. 'In: *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 23 (1), pp. 1-21.

Sperber, D. & Wilson, D. (1995). *Relevance: communication and cognition* (2nd ed.). Cambridge, MA: Blackwell.

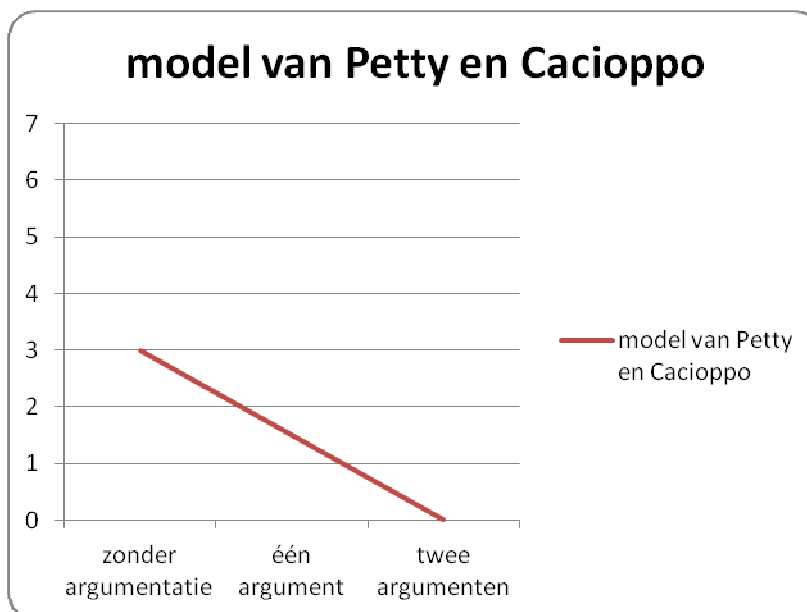
Verhoeven, G & P.J. Schellens (2008). Argumentatieanalyse. In: P.J. Schellens & M. Steehouder (red.) *Tekstanalyse*. (119-161). Assen: Van Gorcum

Wood, W. & Quinn, J.M. (2003). Forewarned and forearmed? Two meta-analytic syntheses of forewarnings of influence appeals. *Psychological Bulletin*, 129 (1), 119-138.

Bijlage 1: Verschillende hypothesen met betrekking tot het stapeffect in grafieken.

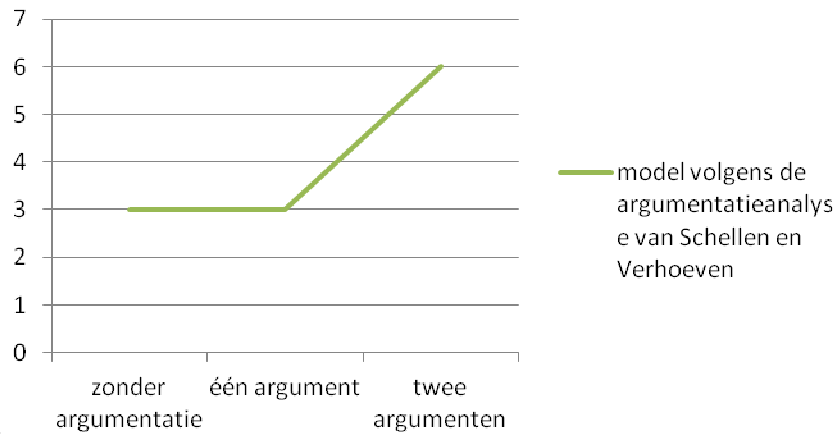


Figuur 1: Hypothese additive model: Y-as = overtuigingskracht van zwakke argumenten



Figuur 2: Hypothese model van Petty en Cacioppo: Y-as = overtuigingskracht van zwakke argumenten

model volgens de argumentatieanalyse van Schellens en Verhoeven



Figuur 3: Hypothese volgens Schellens en Verhoeven: Y-as = overtuigingskracht van zwakke argumenten

Bijlage 2: De briefversie zonder argumenten uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden).



Fam. Pietersen
Esdoornweg 23
3546 AX Nederweert

Solar Reisverzekeringen NV

Postbus 16520, 2500 KB Den Haag

Bolswartlaan 12, Den Haag
Telefoon (070) 312 44 20 (centrale)
www.solarreisverzekeringen.nl
KvK Haaglanden 31084456

Behandeld door:
B.H.C. van Kolk
Tel 070-3443563

Uw kenmerk:
Polisnummer
05148404/GRG

Ons kenmerk: Den Haag
M/P/KSD/BOR 20 juni 2010

Betreft: Ingediende claim Acer Aspire 9301awsmi laptop

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 juni van 2010 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire 9301awsmi laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 maart 2009, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1475,69.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen.

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 juli 2010 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solar.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B.H.C. van Kolk
Directeur Solar Reisverzekeringen

Bijlage 3: Afhankelijke variabelen van de schaalvragen en bijbehorende stellingen

Imago van het bedrijf

- Solar is professioneel.
- Solar is betrouwbaar.
- Solar is klantgericht.
- Ik ben tevreden over Solar.

Vriendelijkheid van de zender

- De schrijver is behulpzaam.
- De schrijver stelt zich negatief op.
- De schrijver komt vriendelijk over.
- De schrijver komt onaardig op mij over.

Relatie

- De schrijver formuleert de afwijzing op een nette manier.
- De schrijver is arrogant.
- De schrijver stelt zich afstandelijk op tegenover mij.

Toon van de zender

- De schrijver formuleert de afwijzing op een nette manier.
- De schrijver heeft de juiste toon niet getroffen.
- De toon van de brief is afstandelijk.
- De schrijver is bot.

Betrokkenheid

- De schrijver trekt zich niets van mij aan.
- De schrijver toont betrokkenheid.
- De schrijver is in mij geïnteresseerd.
- De schrijver kan zich voorstellen hoe ik mij voel.

Kwaliteit van de onderbouwing

- De argumenten zijn vergezocht.
- De schrijver geeft voldoende argumenten.
- Het slechte nieuws wordt weloverwogen gebracht.
- De schrijver geeft teveel argumenten.
- De argumenten die de schrijver geeft zijn overtuigend.
- De schrijver geeft te weinig argumenten.

Instemming met het standpunt

- Ik ben tevreden met de reactie van Solar.
- Ik leg mij neer bij deze beslissing.
- Ik ga waarschijnlijk niet meer met Solar in zee.
- De beslissing om niet uit te keren is terecht.
- Ik voel me klem gezet door de reactie van Solar.

Opbouw

- De schrijver springt van de hak op de tak.
- Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde.
- De informatie in de brief staat in een logische volgorde.
- De brief is te lang.

Positie

- De schrijver leeft zich in in mijn situatie.
- De schrijver stelt zich afstandelijk op tegenover mij.
- De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij.

Bijlage 4: Totaal Inhoudsvragen(1 t/m 9) Totaal argumentvragen (1 en 2a+2b)

1. Kruis aan hoeveel argumenten voor de beslissing er in de tekst genoemd worden?

0 1 2 3 4 5 6

2. Noem het eventuele argument of de argumenten kort, in de volgorde waarin ze in de brief voorkomen.

3. Wat is de naam van de persoon die de brief heeft ondertekend?

4. In welke plaats is Solar gevestigd?

5. In welk land is de laptop gestolen?

6. Wat is volgens de eigenaar de nieuwwaarde van de laptop?

7. Wat is het merk van de laptop?

8. In welke maand is de laptop gestolen?

9. Hoe heet de site waar de lezer terecht kan voor meer informatie?

Nogmaals hartelijk dank voor uw medewerking!