

BACHELOR SCRIPTIE

WAT IS DE INVLOED VAN EEN SCHEMATISCHE WEERGAVE OP DE EERSTE INDRIJK DIE MEN VAN EEN BRIEF VAN EEN OFFICIËLE INSTANTIE HEEFT EN IS DEZE EERSTE INDRIJK BEPALEND VOOR DE WAARDERING NA HET LEZEN VAN DE BRIEF?

ONDERZOEK NAAR DE INVLOED VAN SCHEMATISCHE WEERGAVES OP
TEKSTWAARDERING

Jessi Gruszka
Studentnummer: 3375668
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Universiteit Utrecht

Begeleidende docente: Hanny den Ouden
Tweede beoordelaar: Nivja de Jong

Inleverdatum: 22 juni 2012

VOORWOORD

Voor u ligt het onderzoek naar de invloed van eerste indruk op tekstwaardering dat ik heb uitgevoerd in opdracht van Universiteit Utrecht ter afronding van de bachelor Communicatie- en Informatiewetenschappen. Ik heb het onderzoek samen met zes medestudenten en begeleidende docente Hanny den Ouden opgezet en uitgevoerd en dit onderzoek is dan ook onderdeel van een breder onderzoek. Het voor u liggende onderzoek is afgebakend tot de invloed van een schematische weergave op tekstwaardering. Hiermee wordt getracht een begin te maken voor hopelijk meer onderzoek in de richting van de invloed van eerste indruk op tekstwaardering, aangezien hiernaar nog maar weinig onderzoek gedaan is.

Jessi Gruszka, 22 juni 2012

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
HOOFDSTUK 1 – INLEIDING.....	6
HOOFDSTUK 2 – THEORETISCH KADER.....	8
HOOFDSTUK 3 – VOORONDERZOEK.....	12
3.1. VRAAGSTELLING EN OPZET	12
3.2. METHODE	12
3.2.1. MATERIAAL.....	12
3.2.2. PROEFPERSONEN	13
3.2.3. PROCEDURE.....	13
3.2.4. INSTRUMENTATIE	14
3.3. RESULTATEN.....	15
3.4. CONCLUSIE	16
HOOFDSTUK 4 – HOOFDONDERZOEK.....	18
4.1. VRAAGSTELLING EN OPZET	18
4.2. METHODE	18
4.2.1. MATERIAAL.....	18
4.2.2. PROEFPERSONEN	19
4.2.3. PROCEDURE.....	20
4.2.4. INSTRUMENTATIE	20
4.2.5. VERWERKING VAN DE RESULTATEN	23
4.4. RESULTATEN.....	24
4.4.1. EERSTE INDRUK.....	24
4.4.2. NA HET LEZEN.....	25
4.4.3. INVLOED EERSTE INDRUK OP NA HET LEZEN	26
4.5. CONCLUSIE	27
HOOFDSTUK 5 –CONCLUSIE	29
HOOFDSTUK 6 - DISCUSSIE.....	30
LITERATUURLIJST	31
BIJLAGEN.....	32
1. ANALYSE AAN DE HAND VAN HET DRIE POORTEN-MODEL	32
2. RESULTATEN VAN DE PLUSMIN-METHODE	34
3. TOEGEPASTE REVISIES OP DEFINITIEVE BRIEF A.D.H.V. VOORONDERZOEK (PLUSMIN-METHODE)	39
4. VOORONDERZOEK: VERSIES BRIEVEN MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJST (EN)	43
4.1. VERSIE 1 ‘ORIGINELE BRIEF’ MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJST	43
4.2. VERSIE 2 ‘GEREVISEERDE BRIEF’ MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJSTEN	49
5. HOOFDONDERZOEK: VERSIES BRIEVEN.....	59

5.1. VERSIE 1 – GEEN SCHEMA , ONPERSOONLIJK, GEEN RUIMTE	59
5.2. VERSIE 2 – WEL SCHEMA , ONPERSOONLIJK, GEEN RUIMTE	62
5.3. VERSIE 3 – GEEN SCHEMA , ONPERSOONLIJK, WEL RUIMTE	65
5.4. VERSIE 4 – WEL SCHEMA , ONPERSOONLIJK, WEL RUIMTE.....	68
5.5. VERSIE 5 – GEEN SCHEMA , PERSOONLIJK, GEEN RUIMTE.....	71
5.6. VERSIE 6 – WEL SCHEMA , PERSOONLIJK, GEEN RUIMTE	74
5.7. VERSIE 7 – GEEN SCHEMA , PERSOONLIJK, WEL RUIMTE	77
5.8. VERSIE 8 – WEL SCHEMA , PERSOONLIJK, WEL RUIMTE	80
6. HOOFDONDERZOEK: BIJBEHORENDE VRAGENLIJST	83

SAMENVATTING

In dit onderzoek werd getracht antwoord te geven op de vraag welke aspecten van invloed zijn op de eerste indruk bij een brief van een officiële instantie. De casus voor dit onderzoek was het project ‘Bouwen aan brieven’ van de Sociale Verzekeringsbank. Het bleek dat ruimte, bejegening en schematische weergave aspecten waren die mogelijk invloed hadden op de eerste indruk. Dit onderzoek richtte zich echter alleen op de schematische weergave. Nadat de brief ‘Aanpassing toeslag AOW’ geoptimaliseerd was aan de hand van het Drie Poorten-model en de plus-min methode waaraan proefpersonen in het vooronderzoek meewerkte, werd de manipulatie schematische weergave onderzocht in het hoofdonderzoek. Er werd hier onderzocht of een schematische weergave invloed had op de eerste indruk die men van een brief had en of deze eerste indruk ook invloed had op de tekstwaardering na het lezen. Dit werd gedaan aan de hand van twee vragenlijsten waarin eerste indruk en tekstwaardering na het lezen bevraagd werden. Uit de tweeweg variantieanalyses bleek dat een schematische weergave niet bepalend is voor de eerste indruk. Na het lezen vonden de proefpersonen de bedragen duidelijker weergegeven wanneer deze in een schema gezet waren, dan wanneer deze niet in een schema stonden. De invloed van de eerste indruk op de tekstwaardering na het lezen uitte zich zo dat lezers met een positievere eerste indruk de bedragen duidelijker vonden weergegeven in de brief met een schema dan in de brief zonder een schema, terwijl de lezers met een negatievere eerste indruk de bedragen juist duidelijker weergegeven vonden in de brief zonder een schema dan de brief met een schema. Bovendien werd het imago van de schrijver beter beoordeeld wanneer de brief een schema bevatte dan wanneer de brief geen schema bevatte. Een schematische weergave is dus niet bepalend voor de eerste indruk, maar een positieve eerste indruk heeft wel degelijk invloed op de tekstwaardering na het lezen als de brief een schema bevatte.

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING

Iedereen krijgt er wel eens mee te maken: een brief van een officiële instantie. Voor een 18-jarige is dit mogelijk een brief van de Dienst Uitvoering Onderwijs, voor een 65-jarige misschien een brief van de Sociale Verzekeringsbank. Over het algemeen hebben ze één kenmerk gemeen: het zijn brieven die van groot belang zijn voor de ontvanger. Er kunnen belangrijke wijzigingen in staan voor bijvoorbeeld uw studiefinanciering of uw pensioen. Bovendien kan het zo zijn dat de zender van de brief verwacht dat de ontvanger actie zal ondernemen na het lezen van de brief. Het is dus niet de bedoeling dat de ontvangers van de brieven deze zomaar weggelaten, zonder ze te lezen of zelfs te openen.

Helaas gebeurt dit vaker dan officiële instanties zouden willen; mensen hebben vaak geen zin om de brief helemaal te lezen omdat deze misschien te lang is of in onbegrijpelijke taal geschreven is. De Sociale Verzekeringsbank zag dit probleem in en besloot zelf actie te ondernemen om hun klanten tegemoet te komen. Ze boden klanten de kans om kritiek te leveren op de brieven zoals de Sociale Verzekeringsbank deze letterlijk naar klanten verstuurde. Dit project noemden zij ‘Bouwen aan brieven’ en is op de website van de Sociale Verzekeringsbank te vinden.

Ondanks dat dit initiatief van de Sociale Verzekeringsbank een stap is in de goede richting voor het verbeteren van hun uitgaande communicatie, gaan ze wel aan een belangrijk aspect van het lezen van dit soort brieven voorbij. Misschien komt het u ook bekend voor, maar veel mensen beginnen niet eens aan het lezen van de brief. Ze scannen de brief een keer met hun ogen en besluiten de brief vervolgens, bewust danwel onbewust, aan de kant te leggen om deze eventueel later nog te lezen. De eerste indruk is hierbij dus van groot belang, want als de eerste indruk al slecht is, dan is de kans nog kleiner dat de ontvanger de brief daadwerkelijk zal gaan lezen. Bovendien kan het zo zijn dat een goede eerste indruk invloed heeft op de waardering van de tekst door de lezer achteraf. Om deze reden wordt in dit onderzoek bekeken welke aspecten van invloed kunnen zijn op de eerste indruk en wat klanten daarom mogelijk kan motiveren om de brief toch meteen te gaan lezen. Bovendien wordt bekeken welke aspecten van een brief mensen achteraf een duidelijk en positief gevoel zouden kunnen geven.

Hoewel het als een logische stap klinkt om brieven van officiële instanties als de Sociale Verzekeringsbank te analyseren en te verbeteren, is er nog weinig onderzoek verricht

naar aspecten die de eerste indruk van zo'n brief zouden kunnen bepalen. Dit onderzoek zou daarom een stap kunnen zijn richting vervolgonderzoeken naar de invloed van eerste indruk op tekstwaardering.

Allereerst zal het theoretisch kader voor dit onderzoek besproken worden, waarna het vooronderzoek volgt. Het vooronderzoek is noodzakelijk om uit te voeren, om te achterhalen welke aspecten mogelijk invloed hebben op de eerste indruk van een tekst. Naar aanleiding van dit vooronderzoek wordt er dan overgegaan op het hoofdonderzoek, waarin onderzocht wordt hoe de eerste indruk invloed uit kan oefenen op het waardeoordeel van een brief als van de Sociale Verzekeringsbank achteraf. Er wordt afgesloten met een algemene conclusie en een discussie waarin voorstellen gedaan worden voor vervolgonderzoek.

HOOFDFSTUK 2 – THEORETISCH KADER

‘Bouwen aan brieven’ is een project waaraan verschillende officiële instanties meewerken. Zoals vermeld op de homepage van deze website is ’’Bouwen aan Brieven’ – naast een innovatief verspreidingsproject – een e-participatiemethode om snel en makkelijk overheidsdienstverlening te verbeteren met de hulp van burgers via het internet.’’ (‘Over bouwen aan brieven’ *bouwenaanbrieven.nl*). Ook de Sociale Verzekeringsbank is onderdeel van dit project en vraagt de reactie van klanten op brieven om de uitgaande correspondentie te verbeteren (‘Waarom hebben wij uw hulp gevraagd?’ *extranet.svb.nl*). Op de website die de Sociale Verzekeringsbank opgezet heeft voor dit project zijn daarom regelmatig brieven te vinden die op bepaalde aspecten waarschijnlijk verbeterd kunnen worden. Van oktober 2011 tot en met december 2011 hebben klanten bijvoorbeeld kunnen reageren op brieven over het AOW-pensioen, de ANW-uitkering en kinderbijslag. Dit type brieven wordt door de Sociale Verzekeringsbank met grote regelmaat verstuurd en het is dus van groot belang dat deze brieven begrijpelijk en duidelijk zijn. Als de communicatie met de klanten goed verloopt, betekent dat voor de Sociale Verzekeringsbank dat openstaande zaken met klanten snel afgehandeld kunnen worden (‘Waarom hebben wij uw hulp gevraagd?’ *extranet.svb.nl*).

Zowel het overkoepelende project ‘Bouwen aan brieven’ als het project van de Sociale Verzekeringsbank dat hier onderdeel van is, richten zich bij het verbeteren van de brieven voornamelijk op begrijpelijkheid en duidelijkheid. Ze richten zich hiermee op de tekstuele aspecten van de brieven. Er wordt daarom aan de klanten gevraagd om te letten op zinsconstructies, vocabulaire en meer globaal op de overloop tussen alinea’s. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de lezer van de brief een representatie van de tekst maakt op oppervlakte- of propositioneel niveau. Hierbij maakt de lezer een representatie van grammaticale structuren, betekenissen van woorden en zinnen en de relatie tussen verschillende proposities (Kintsch en van Dijk, 1978). Naar aanleiding van opmerkingen op deze twee niveaus kunnen er dan aanpassingen gedaan worden in de brieven. Er wordt hier echter voorbij gegaan aan verbeteringen die de algehele structuur van de brieven ten goede zouden kunnen komen en er wordt daarmee ook voorbij gegaan aan het belang van een mentale representatie. Als een lezer namelijk een mentale representatie van een brief kan maken, betekent dit dat de brief begrepen is en de lezer zich een voorstelling kan maken van deze brief. De lezer kan de informatie die hij opgenomen heeft uit de brief bovendien plaatsen binnen de voorkennis die

de lezer al had over het onderwerp (Kintsch en van Dijk, 1978). De drie niveaus van tekstrepresentatie gaan hier dus hand in hand, omdat het begrip van woorden, zinnen en het begrip tussen woorden en zinnen onderling bij kan dragen aan de mentale representatie die de lezer van de brief maakt. Bovendien kan algehele structuur hieraan bijdragen door een duidelijke weergave te geven van bijvoorbeeld periodes waarin bepaalde stappen ondernomen zullen worden. Er moet hier echter niet vergeten worden dat brieven van officiële instanties binnen het genre vallen waarbij lezers sowieso geneigd zijn om een situatiemodel te vormen in hun hoofd. In dit soort brieven staat namelijk informatie vernoemd die voor de lezer als ‘nieuws’ komt en belangrijk is voor de lezer om op te nemen en te onthouden. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld nieuwsberichten, waarbij de lezer weet dat iedere zin van belang kan zijn voor het vormen van een goed begrip van de tekst (Zwaan, 1994). Verbeteringen van de brieven zullen dus gedaan moeten worden op drie verschillende niveaus, namelijk op woordelijk niveau, op tekstueel niveau en op mentaal niveau.

De Sociale Verzekeringsbank gaat echter aan nog een belangrijk aspect van het lezen van brieven voorbij, namelijk de eerste indruk die de brieven achterlaten bij hun klanten. Bij een eerste brief die klanten ontvangen van de Sociale Verzekeringsbank is de mogelijkheid aanwezig dat de klant nog niet eerder interactie heeft gehad met het bedrijf. De eerste indruk van de brief is daarmee dus ook de eerste indruk die een klant krijgt van de Sociale Verzekeringsbank. Als deze eerste indruk al slecht is, zal de klant daardoor bevooroordeeld worden in de interactie die eventueel zal volgen met de Sociale Verzekeringsbank. In een onderzoek naar de vorming van eerste indruk bij het zien van statische afbeeldingen van mensen werd aangetoond dat het oordeel dat mensen vellen over de getoonde persoon op de afbeelding ook van invloed is op het latere oordeel bij het beslissen of zij bijvoorbeeld gebruik willen maken van de diensten die de persoon aanbiedt (Walker Naylor, 2007). Dit zou ook kunnen gelden voor brieven. Als de eerste indruk van een brief negatief is, kan dat dus invloed hebben op de toekomstige samenwerkingen tussen de Sociale Verzekeringsbank en de klant die een brief ontvangt.

Daarnaast is aangetoond dat fysiek aantrekkelijke mensen over het algemeen ook een positieve connotatie met zich meebrengen als de personen elkaar nog nooit eerder gezien hebben. Het gevoel dat iemand bij een knap persoon krijgt is dus al gauw positief (Albright, Kenny en Malloy, 1988). Hierin kan ook een lijn getrokken worden naar brieven, omdat het logisch zou zijn als aantrekkelijk vormgegeven brieven ook een positief gevoel met zich meebrengen. Bij het aantrekkelijk vormgeven van brieven kan hierbij dan gedacht worden aan het overzichtelijk maken van een brief door bijvoorbeeld de marge aan te passen of het

gebruiken van dikgedrukte kopjes om de structuur van de brief op het eerste gezicht meteen duidelijk te maken. Als de lezer de brief direct als overzichtelijk en duidelijk kan beoordelen, dan zal de lezer een positieve eerste indruk van de brief hebben. Een aspect dat ook van invloed kan zijn op de aantrekkelijkheid van een brief, is het plaatsen van een schematische weergave. Zo'n weergave kan bijdragen aan de overzichtelijkheid van een brief en aan de duidelijkheid en het begrip van de informatie die weergegeven is in de brief. Het is dus een aspect wat zowel bij kan dragen aan de eerste indruk als aan de tekstwaardering na het lezen.

Mentale representaties zijn van belang voor het begrijpen van de inhoud van een brief. Uit onderzoek blijkt namelijk dat bijvoorbeeld procedures beter begrepen worden wanneer deze vergezeld worden van afbeeldingen die de instructies vorm geven. Zo kunnen procedures waarbij 2 stappen tegelijkertijd gebeuren beter begrepen worden wanneer dit op een afbeelding te zien is, dan wanneer deze procedure stap voor stap in de tekst beschreven wordt. Het wordt dan moeilijker voor de lezer om een koppeling te maken tussen de stappen en om te begrijpen wanneer welke stappen precies plaatsvinden (Glenberg en Langston, 1990). In brieven die de Sociale Verzekeringsbank verstuurd, worden vaak berekeningen besproken die hebben geleid tot het versturen van de brief. Het is dus van belang dat deze berekeningen goed begrepen worden door de ontvanger. Een schema zou hieraan bij kunnen dragen, omdat de lezer dan niet constant nieuwe informatie aan oude informatie hoeft te koppelen tijdens het lezen van de tekst (McNamara et. al., 1996). De lezer heeft dan namelijk een goed overzicht van welke stappen ondernomen zijn, welke stappen ondernomen zullen worden en wat voor consequenties dit heeft. Daaraan draagt bij dat schematische weergaves informatie explicieter weergeven dan hoe tekst informatie weergeeft. Hierdoor wordt de verwerking van de gegevens makkelijker voor de lezer (Larkin en Simon, 1987). Het is hier echter wel van belang dat het schema voorzien wordt van een begeleidende tekst: "Integrative processing is most likely to occur if verbal and visual information are simultaneously available in working memory, that is, the corresponding entities in the two models are mentally available at the same time." (Baddeley, 1992; Chandler en Sweller, 1991). Het schema en de begeleidende tekst moeten hierbij wel op elkaar aansluiten om een succesvolle vorm van synergie te bereiken. De samenwerking werkt namelijk juist omdat beide zowel sterke als zwakke punten hebben, maar ze op andere vlakken sterk zijn. Als de tekst niet sterk is in haar bewoording en het schema sluit inhoudelijk niet goed aan op de begeleidende tekst, dan gaat de goede samenwerking verloren. Een tekst die vertelt wat er weergegeven wordt in het schema is daarom van groot belang voor het begrip van het schema (Bateman, Kamps, Kleins en Reichenberger, 2001).

Schematische weergaves kunnen dus inderdaad bijdragen aan tekstbegrip, mits je deze schema's goed toepast en er een begeleidende tekst bij plaatst. Dit zou kunnen betekenen dat het plaatsen van een schema in een brief van de Sociale Verzekeringsbank (om de bedragen duidelijker weer te geven) een positief effect zou kunnen hebben op de eerste indruk die de lezer van de brief heeft. Het schema zorgt er dan voor dat lezers het gevoel krijgen dat de tekst begrijpelijker is gemaakt en de informatie duidelijk is weergegeven. Bovendien zou het toevoegen van een schema dan moeten betekenen dat de lezer de brief na het lezen ook beter waardeert omdat de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de brief goed is. De volgende vraag wordt daarom gehandhaafd om dit onderzoek vorm te geven:

“Wat is de invloed van een schematische weergave op de eerste indruk die men van een brief van een officiële instantie heeft en is deze eerste indruk bepalend voor de waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid na het lezen van de brief?”

Omdat schema's volgens het theoretische 'framework' dat hierboven benoemd is bij zouden moeten dragen aan begrijpelijkheid en duidelijkheid van een tekst, wordt er dan ook verwacht dat het toevoegen van een schema aan een brief van een officiële instantie een positievere en duidelijkere eerste indruk geeft, dan wanneer de brief geen schema bevat. Bovendien wordt verwacht dat de tekstwaardering van de brief positiever is, omdat de eerste indruk positiever was door het toevoegen van een schema.

HOOFDSTUK 3 – VOORONDERZOEK

3.1. VRAAGSTELLING EN OPZET

In het vooronderzoek werd getracht om een antwoord te geven op de vraag naar welke factoren in brieven van officiële instanties bepalend zijn voor de eerste indruk. Bovendien werd er getracht duidelijkheid te verkrijgen over op welke punten kan de brief nog verbeterd kon worden.

Om deze vragen te beantwoorden is er gebruik gemaakt van twee verschillende briefversies met vragenlijsten. Bij de eerste versie met de originele brief hoorde een vragenlijst die de eerste indruk bevroeg. Bij de tweede versie met de aangepaste brief hoorde een vragenlijst die naar eerste indruk vroeg en een vragenlijst die naar kritiekpunten van de lezers vroeg. De gereviseerde brief is aangepast naar aanleiding van een analyse volgens het Drie Poorten-model.

3.2. METHODE

3.2.1. MATERIAAL

Het project ‘Bouwen aan brieven’ van de Sociale Verzekeringsbank bevatte zes brieven, waaronder de brief ‘Aanpassing toeslag AOW’. Naar aanleiding van een analyse volgens het Drie Poorten-model van de Belastingdienst die op alle zes de brieven toegepast is, werd de brief ‘Aanpassing toeslag AOW’ als kwalitatief de zwakste brief aangewezen. Voor het vooronderzoek zijn twee verschillende brieven gebruikt. Voor versie 1 is de originele brief van de Sociale Verzekeringsbank gebruikt zoals deze naar hun klanten is verstuurd. Deze brief besloeg anderhalf A4 en bevatte 12 alinea’s en 5 kopjes. De brief ging over ‘Uw AOW-toeslag’ en had een beknopte inleiding op het onderwerp, waarna verteld werd wat er in de toekomst zou gaan gebeuren voor de ontvanger van de brief en waarom bepaalde veranderingen plaats zouden vinden. Vervolgens werd de ontvanger nog gevraagd om actie te ondernemen.

Voor versie 2 is deze originele brief gereviseerd aan de hand van het Drie Poorten-model. Het Drie Poorten-model is een methode van de Belastingdienst om te beoordelen of

brieven verstuurd mogen worden en wat de eventuele fouten van een brief zijn. Dit wordt bewerkstelligd aan de hand van drie vragen. De eerste en tweede vraag bevroegen of de brief verstuurd mag worden en wat er eventueel misgaat. Bij de derde vraag wordt er gevraagd wat dan precies de fouten zijn waarop het misgaat. Deze brief (versie 2) besloeg net geen anderhalf A4 en bevatte 6 alinea's en 5 kopjes. De brief had als onderwerp 'Aanpassing toeslag op uw AOW-pensioen'. De inleiding in deze versie is uitgebreider gemaakt dan in versie 1. De belangrijkste aanpassingen zijn verder te vinden in de toon van de brief, omdat deze vaak omslachtig en niet direct was. Verder gaf de brief onduidelijkheden door de periode die al geweest was niet duidelijk aan te tonen als een periode die al geweest was. Daarnaast is de doelgerichtheid aangepast en verduidelijkt, zodat de ontvanger beter weet wat er van ze verwacht wordt na het ontvangen van de brief.

In bijlage 1 'Analyse aan de hand van het Drie Poorten-model' is de analyse volgens het Drie Poorten-model stap voor stap weergegeven. In bijlage 4 onder het kopje 'Vooronderzoek: versies met bijbehorende vragenlijst(en)' zijn de precieze versies van de brieven te vinden met de vragenlijsten die hierbij gebruikt zijn.

3.2.2. PROEFPERSONEN

Het vooronderzoek werd afgenomen bij 42 proefpersonen, waarvan 18 mannen (42,9 procent) en 24 vrouwen (57,1 procent). Alle proefpersonen waren Nederlands en hadden een goede beheersing van de Nederlandse taal. De leeftijd varieerde van 26 tot 64 jaar en de gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 48 jaar. Van de proefpersonen hadden 17 (40,5 procent) proefpersonen een opleiding gevolgd aan het middelbaar beroepsonderwijs, 11 (26,2 procent) aan het hoger beroepsonderwijs en 14 (33,3 procent) proefpersonen hadden een opleiding gevolgd aan de universiteit. De versies werden gelijk verdeeld over de proefpersonen: 21 proefpersonen kregen versie 1 en 21 proefpersonen kregen versie 2.

3.2.3. PROCEDURE

Het vooronderzoek werd één op één afgenomen waarbij de proefleider discreet meekeek. De helft van de proefpersonen kreeg de versie met de originele brief te lezen (versie 1) en de

andere helft van de proefpersonen kreeg de versie met de gereviseerde brief te lezen (versie 2). De bijbehorende experimenten verschilden echter wel van elkaar.

Bij versie 1 kregen de proefpersonen de instructie om de brief vluchtig over te kijken en zij kregen hiervoor 15 seconden de tijd. Het experiment behorende bij versie 1 nam ongeveer 5 tot 10 minuten in beslag per proefpersoon. Ook versie 2 werd één op één afgenomen en de proefpersonen mochten voor de eerste indruk-vragenlijst de brief 15 seconden bekijken. Deze proefpersonen werd echter gevraagd om nog een vragenlijst in te vullen. Hiervoor moest de brief grondig gelezen worden, want daarna werden ze gevraagd plussen en minnen te plaatsen bij (delen van) de brief die zij als negatief of positief zouden bestempelen. Hierna werd met de proefleider besproken waarom deze plussen en minnen geplaatst waren. Het experiment behorende bij versie 2 nam ongeveer 20 tot 30 minuten in beslag per proefpersoon.

3.2.4. INSTRUMENTATIE

De vragenlijst bestond uit een inleidend gedeelte waarin verteld werd dat de proefpersoon zich moest inleven in de rol van meneer/mevrouw Jansen, een AOW-ontvanger.

Hierna werden 8 vragen gesteld betreffende de algemene indruk, verwachtingen en algemene waardering. Onderstaand zijn de vragen voor de clusters algemene indruk (zie 1), verwachtingen (zie 2) en de algemene waardering (zie 3) te vinden. Alle vragen waren open vragen en konden dus vrij beantwoord worden door de proefpersonen. De proefleider moedigde de proefpersonen aan waar eventueel extra ondersteuning nodig was om bruikbare antwoorden te verkrijgen van de proefpersonen.

- (1)
 - a Wat heeft u gezien?
 - b Waar heeft u als eerste op gelet?
 - c Wat voor gevoel roept de brief bij u op? Positief, negatief? Kunt u
 - d aangeven waar dit gevoel door opgeroepen wordt?

- (2)
 - a Waar denkt u dat de brief over gaat? Waar heeft u dat uit opgemaakt?
 - b Na het zien van deze brief, heeft u zin om hem helemaal uit te lezen?
 - c Hoeveel tijd denkt u dat het lezen van de brief u gaat kosten?

- (3) a Wat voor cijfer zou u de brief geven?
- b Op basis waarvan geeft u dit cijfer?

3.3. RESULTATEN

Er werd door de proefpersonen in zowel de eerste (originele) versie als in de tweede (revisie) versie voornamelijk gelet op de onderwerpregel, de kopjes en de bedragen in de tekst. De plus-min methode was, samen met de vragenlijst over de eerste indruk bij versie 1, de basis voor de definitieve revisie van de brief die gebruikt werd in het hoofdonderzoek. De proefpersonen gaven per tekstonderdeel in de brief aan wat de positieve of negatieve kritiekpunten waren.

Bij het briefhoofd inclusief de onderwerpregel werd de ruimtelijkheid van de brief een aantal keer genoemd. Proefpersonen gaven aan dat de brief overweldigend overkwam wat met een aantal witregels verholpen zou kunnen worden. Een aantal opmerkingen kwamen er over het onderwerp van de brief. De proefpersonen vielen hier vooral over de vage formulering van het onderwerp ('Aanpassing toeslag AOW-toeslag').

De aanhef van de brief werd als onpersoonlijk beoordeeld. De reden hiervoor was dat de zender van de brief alles van de ontvanger lijkt te weten (bijvoorbeeld het Burgerservicenummer en de voorletter van de naam van de ontvanger), maar niet de moeite had genomen om te specificeren of de ontvanger een heer of mevrouw was.

Op de inleiding werden verschillende dingen aangemerkt, waaronder bijvoorbeeld wederom de vaagheid van de inhoud. Proefpersonen gaven aan dat ze meerdere zinnen nodig hadden om achter de daadwerkelijke boodschap van de brief te komen. Bovendien gaven de proefpersonen aan dat de inleiding een negatief gevoel gaf. Daarnaast vonden veel proefpersonen het overkomen alsof de schuld van de misberekening bij de Sociale Verzekeringsbank lag, waardoor de inleiding nog negatiever overkwam.

Het kopje 'Toeslag vanaf oktober 2011' kreeg vooral commentaar op de onduidelijkheid van de weergave van de bedragen en het negatieve gevoel dat opgeroepen werd door de woorden "gaan ervan uit dat".

Bij de volgende alinea met het kopje 'Te veel toeslag ontvangen' werd wederom gereageerd op de duidelijkheid van de bedragen en de verrekening die hier besproken werd.

Proefpersonen gaven aan op een andere manier de verrekening te willen doen, terwijl dit door de Sociale Verzekeringsbank niet mogelijk gemaakt werd. Bovendien werd aangegeven dat deze alinea veel herhaling bevatte ten opzichte van de vorige twee alinea's en werd er voorgesteld om dit kopje vóór het vorige kopje te plaatsen in de brief.

Op de kopjes 'Loonstrookjes of salarisspecificaties opsturen' en 'Wijziging inkomen' werd kritiek geleverd die eigenlijk op beide kopjes van toepassing was. Er werd namelijk genoemd dat deze alinea's beide verwarring veroorzaakte over wat er nu precies van de ontvanger verwacht werd.

Het kopje 'Meer informatie' werd als negatief bestempeld en er was vooral moeite met het voorstellen van het aantekenen van een bezwaar. Proefpersonen vonden dit te agressief overkomen.

Op de afsluiting van de brief werd niet veel kritiek geleverd. De enige kritiek die hierop geleverd werd, was dat er een handtekening ontbrak onder de brief.

De revisie van de brief (versie 2) scoorde wel hoger qua gegeven punten door de proefpersonen. De gereviseerde brief scoorde namelijk gemiddeld een 6,7, terwijl de originele brief gemiddeld een 6,3 scoorde.

In bijlage 2 is onder het kopje 'Resultaten van de plus-min methode' precies te vinden wat er door de proefpersonen gezegd werd in de plus-min methode en hoe dit verwerkt is in de definitieve revisie. In bijlage 3 onder het kopje 'Toegepaste revisies op definitieve brief a.d.h.v. vooronderzoek (plus-min methode)' staat vermeld hoe deze opmerkingen precies doorgevoerd zijn in de definitieve revisie en wat hiervoor de beweegredenen waren (wederom aan de hand van de plus-min methode).

3.4. CONCLUSIE

Kritiekpunten kwamen vooral op de ruimtelijkheid en de persoonlijkheid in de brief. Bovendien werd er gevallen over de onduidelijkheid van de bedragen. Deze drie kritiekpunten zijn het meest bepalend geweest voor de eerste indruk van de brief van de Sociale Verzekeringsbank. Deze drie punten zijn dan ook als drie verschillende manipulaties verwerkt in de briefversies van het hoofdonderzoek. Deze manipulaties zijn als volgt genoemd: ruimte, bejegening en schema. In het volgende hoofdstuk staat onder het kopje materiaal uitgelegd hoe deze manipulaties toegepast zijn in de brief.

Uiteraard zijn naast deze drie belangrijkste kritiekpunten ook de overige commentaren verwerkt in de definitieve revisie van de brief die gebruikt is voor het creëren van de acht versies. Naast die drie hoofdpunten werd er vooral kritiek geleverd op de vaagheid en de omslachtigheid van de brief. Bovendien noemden 26 van de 42 proefpersonen de brief te negatief, tegenover 4 positieve en 12 neutrale reacties. De negatieve ondertoon van de brief werd als aandachtspunt aangegeven voor de verbetering van de brief, omdat het de motivatie om de brief te lezen zou verminderen.

HOOFDSTUK 4 – HOOFDONDERZOEK

4.1. VRAAGSTELLING EN OPZET

Het hoofdonderzoek werd geleid door de volgende onderzoeksvraag: wat is de invloed van een schematische weergave op de eerste indruk die men van een brief van een officiële instantie heeft en is deze eerste indruk bepalend voor de waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid na het lezen van de brief?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er acht versies gemaakt van de definitieve revisie van de brief die voortgekomen is uit het vooronderzoek. Er zijn acht versies gemaakt, omdat in deze versies de andere twee manipulaties uit het vooronderzoek ook opgenomen zijn. Aan de hand van een tweeledige vragenlijst die zowel de eerste indruk als de waardering na het lezen bevroeg, hebben de proefpersonen voor de data gezorgd die nodig was voor dit onderzoek. Vervolgens zijn er tweeweg variantieanalyses uitgevoerd om de invloed te bepalen.

4.2. METHODE

4.2.1. MATERIAAL

Naar aanleiding van het vooronderzoek is er een definitieve versie van de brief gemaakt. Deze versie is gebaseerd op kritiekpunten die we opgedaan hebben met de plus-min methode (bijlage 5.9.). Bovendien zijn er van deze definitieve revisie uiteindelijk acht verschillende versies gecreëerd met de drie manipulaties die voortkwamen uit het vooronderzoek, namelijk: bejegening, ruimte en schema. Dit onderzoek richt zich echter op twee versies, namelijk een versie zonder schema en een versie met een schema. Voor deze manipulatie is er niet veel aangepast in de definitieve brief. De versie zonder schema was namelijk exact hetzelfde opgebouwd als de definitieve brief, de versie met schema had één toevoeging, namelijk de bedragen die schematisch waren weergegeven naast de tekstuele berekening met de bedragen. Onderstaand schema werd toegevoegd aan de versie die een schema moest bevatten:

	Inkomen partner	AOW-pensioen	AOW-toeslag
	per maand (bruto)	per maand (netto)	per maand (netto)
April 2011 t/m september 2011	€520,00	€750,00	€170,00
Vanaf oktober 2011	€600,00	€750,00	€150,00

In bijlage 5 onder het kopje ‘Hoofdonderzoek: versies brieven’ zijn de acht versies van de brieven te vinden.

4.2.2. PROEFPERSONEN

Het hoofdonderzoek is afgenomen bij 202 proefpersonen, waarvan 105 mannen (52 procent) en 97 vrouwen (48 procent). Alle proefpersonen waren Nederlands en hadden een goede beheersing van de Nederlandse taal. De leeftijd varieerde van 26 tot 75 jaar en de gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 44,9 jaar. De proefpersonen werden onderverdeeld in 2 opleidingsniveaus, namelijk laag opgeleid ($M=3.65$, $s.d.=1.17$) en hoog opgeleid ($M=6.37$, $s.d.=0.49$). Tot het opleidingsniveau laag opgeleid behoorden de volgende opleidingen met het bijbehorende aantal proefpersonen en het aantal procent proefpersonen van het geheel:

- ❖ Lager of beroepsonderwijs (2 proefpersonen, 1 procent)
- ❖ Voorbereidend beroepsonderwijs (13 proefpersonen, 6,4 procent)
- ❖ Middelbaar voortgezet onderwijs (35 proefpersonen, 17,3 procent)
- ❖ Hoger voortgezet onderwijs (10 proefpersonen, 5 procent)
- ❖ Middelbaar beroepsonderwijs (34 proefpersonen, 16,8 procent)

Tot het opleidingsniveau hoog opgeleid behoorden de volgende opleidingen met het bijbehorende aantal proefpersonen en het aantal procent proefpersonen van het geheel:

- ❖ Hoger beroepsonderwijs (68 proefpersonen, 33,7 procent)
- ❖ Universiteit (40 proefpersonen, 19,8 procent)

102 proefpersonen kregen de versie zonder een schema, 100 proefpersonen kregen de versie met een schema. De volgorde van de versies werd systematisch gevarieerd.

4.2.3. PROCEDURE

Het hoofdonderzoek werd één op één afgenomen waarbij de proefleider discreet meekeek. De proefpersonen kregen een instructie waarin aangegeven was dat het onderzoek uitgevoerd werd namens Universiteit Utrecht. Bovendien werd aangegeven dat het onderzoek tweeledig was. Er werd gevraagd de brief vluchtig door te kijken in 25 seconden (en daarbij niet te veel te focussen op de inhoud), waarna de proefpersonen een aantal vragen moesten beantwoorden. Hierna werd een voorbeeld gegeven van het vraagtype en de antwoordmogelijkheden (een 7-punts Likertschaal van ‘zeer mee oneens’ tot ‘zeer mee eens’). Vervolgens werd de proefpersonen gevraagd verder te gaan met het tweede deel van het onderzoek. Hiervoor moesten de proefpersonen de brief inhoudelijk lezen en vervolgens wederom een vragenlijst invullen. Het onderzoek duurde in totaal per proefpersoon ongeveer 15 minuten.

4.2.4. INSTRUMENTATIE

De vragenlijst bestond uit een inleidend gedeelte waarin verteld werd dat dit onderzoek namens de Universiteit Utrecht uitgevoerd werd. Vervolgens werd de proefpersoon verteld dat zij zich moesten inleven in de rol van meneer/mevrouw Jansen, een AOW-ontvanger. Bovendien werd er aangegeven dat het een tweeledig onderzoek betrof en hoe deze in zijn werk ging. Eveneens werd er een voorbeeldvraag met een 7-punts Likertschaal gegeven.

Hierna werden 19 vragen gesteld betreffende de eerste indruk van de brief, die uit 5 verschillende clusters bestonden. Er werden vragen gesteld over de algemene eerste indruk (zie 1), verwachting na de eerste indruk (zie 2), motivatie na de eerste indruk (zie 3), waardering van de lay-out na de eerste indruk (zie 4) en de mate van persoonlijkheid na de eerste indruk (zie 5). De vragen werden bevraagd volgens een 7-punts Likertschaal oneens/eens. Hiernaast werd er één vraag gesteld over het aantal minuten dat de proefpersoon verwachtte nodig te hebben om de brief inhoudelijk te lezen, deze vraag is niet in de clusters opgenomen. De vragen over de afzender, de kopjes en de eerste alinea zijn buiten beschouwing gelaten, omdat deze vragen niet voldoende correleerden met de overige clustervragen en samen geen cluster konden vormen, omdat de betrouwbaarheid van deze vragen gezamenlijk niet voldoende was.

- (1)
 - a De brief maakt een zorgvuldige indruk
 - b De brief is professioneel

- (2)
 - a Ik heb een duidelijke verwachting waar de brief over gaat
 - b Toen ik de brief zag was het onderwerp me meteen duidelijk
 - c De brief gaat over een vermindering van de AOW-toeslag

- (3)
 - a Ik zou de brief meteen helemaal uit willen lezen
 - b Ik ben gemotiveerd om de brief te lezen

- (4)
 - a De brief is overzichtelijk
 - b De brief is logisch opgebouwd
 - c De lengte van de brief is precies goed voor mij
 - d De bedragen in de brief zijn duidelijk weergegeven
 - e De afstand tussen de alinea's maakt de brief goed leesbaar
 - f De brief ziet er gestructureerd uit

- (5)
 - a De brief is op mijn persoonlijke situatie afgestemd
 - b De brief komt persoonlijk over

De betrouwbaarheid van de clusters was matig tot goed bij één van de clusters, namelijk de waardering van de lay-out na de eerste indruk (Cronbach's: algemeen .70; verwachting .68; motivatie .72; lay-out .80; persoonlijkheid .67). Voor al deze clusters zijn gemiddelden bepaald.

Omdat het onderzoek tweeledig was, bevatte het onderzoek ook nog een tweede vragenlijst die ingevuld werd na het inhoudelijk lezen van de tekst. Eerst werd er gevraagd of de proefpersoon de brief oppervlakkig of goed gelezen had en of de proefpersonen eventuele extra informatie wilden krijgen. De vragenlijst bestond uit 6 verschillende clusters. Er werden vragen gesteld over waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid. Zo werd de waardering van de structuur bevraagd (zie 6), maar werden ook de waardering van de stijl (zie 7) en de waardering van de opmaak bevraagd (zie 8). Verder werd de begrijpelijkheid in het algemeen bevraagd (zie 9) en de duidelijkheid van de bedragen werd bevraagd (zie 10). De vragen

werden ofwel bevraagd volgens een 7-punts Likertschaal oneens/eens ofwel in de vorm van semantische differentialen. De vraag 'ik voel me aangesproken door de aanhef' is buiten beschouwing gelaten, omdat deze vraag de betrouwbaarheid van het cluster waardering stijl verminderde en deze niet te plaatsen was binnen de overige clusters.

- (6)
- a Ik vind de brief afwisselend / eentonig
 - b Ik vind de brief prettig leesbaar / vervelend om te lezen
 - c De opbouw van de brief is plezierig
 - d De indeling van de brief is goed
- (7)
- a Ik vind de brief sympathiek / onvriendelijk
 - b Ik vind de brief afstandelijk / uitnodigend
 - c Ik vind de brief persoonlijk / onpersoonlijk
 - d De afsluiting van de brief is zakelijk
 - e De onderwerpregel is informatief
 - f De formulering van de tussenkopjes vind ik afstandelijk
- (8)
- a Ik vind de brief logisch opgebouwd / onlogisch opgebouwd
 - b Ik vind de brief rustig / druk
 - c De lengte van de brief is precies goed voor mij
 - d De alinea's zijn te lang
 - e De afstand tussen de alinea's maakt de brief goed leesbaar
 - f De hoeveelheid kopjes maakt het geheel rommelig
- (9)
- a Ik vind de brief warrig / duidelijk
 - b Ik vind de brief goed geschreven / slecht geschreven
 - c Ik vind de brief eenvoudig / complex
 - d Ik vind de brief bondig / omslachtig
 - e De boodschap wordt helder beschreven
 - f Na het lezen van de brief weet ik wat er in mijn situatie verandert

- (10) a De bedragen in de brief zijn duidelijk weergegeven
 b Het aantal bedragen in de brief maakt het lezen lastig
 c De bedragen worden warrig weergegeven
 d De weergave van de bedragen is omslachtig
- (11) a Ik vind de brief professioneel / onprofessioneel

 b De schrijver behandelt mij met respect
 c De schrijver van de brief lijkt mij deskundig
 d De schrijver neemt me serieus
 e De schrijver van de brief komt geloofwaardig over

De betrouwbaarheid van de clusters was matig tot goed bij één van de clusters, namelijk de duidelijkheid van de bedragen (Cronbach's: structuur .66; stijl .60; opmaak .71; begripelijkheid .78; duidelijkheid .84). Voor al deze clusters zijn gemiddelden bepaald.

In bijlage 6 onder het kopje 'Hoofdonderzoek: bijbehorende vragenlijst' is de exacte vragenlijst te vinden zoals de proefpersonen deze ingevuld hebben.

4.2.5. VERWERKING VAN DE RESULTATEN

Voor de analyses van de eerste indruk is gebruik gemaakt van een tweeweg variantieanalyse. De afhankelijke variabelen waren de clusters van de eerste indruk, de onafhankelijke variabelen waren versie (geen schema / wel schema) en opleiding (laag opgeleid / hoog opgeleid). Voor de analyses van de waardering na het lezen is ook gebruik gemaakt van een tweeweg variantieanalyse. Hier waren de afhankelijke variabelen de clusters van de waardering na het lezen en de onafhankelijke variabelen waren wederom versie en opleiding. Voor de analyses van de invloed van de eerste indruk op de waardering na het lezen is ook gebruik gemaakt van een tweeweg variantieanalyse. De afhankelijke variabelen waren hier de clusters van de waardering na het lezen. De onafhankelijke variabelen waren hier versie, opleiding, positieve/negatieve eerste indruk en duidelijke/onduidelijke eerste indruk. Op basis van het gemiddelde zijn de antwoorden bij de algemene eerste indruk gesplitst in twee

groepen, proefpersonen met een positieve eerste indruk ($M=6,09$, $s.d.=0.53$) en proefpersonen met een negatieve eerste indruk ($M=4.27$, $s.d.=0.88$). Op basis van het gemiddelde zijn de antwoorden bij verwachting eerste indruk gesplitst in twee groepen, proefpersonen met een duidelijke verwachting ($M=6,40$, $s.d.=0.37$) en proefpersonen met een onduidelijke verwachting ($M=4.66$, $s.d.=0.92$).

4.4. RESULTATEN

4.4.1. EERSTE INDRUK

Bij geen van de 6 clusters waren er hoofdeffecten voor schema (alle F 's < 1.87 , $p > .17$) en ook geen interacties voor versie en opleiding (alle F 's < 1.80). Dit betekent dat het niet of wel bevatten van een schema in de brief niet bepalend is geweest voor de eerste indruk na 25 seconden.

Er waren dus geen significantie verschillen tussen de twee verschillende versies. Dat is te zien aan de volgende gemiddelden. De gemiddelde scores voor versie bij de algemene eerste indruk waren 5,35 voor de brieven zonder schema en 5,37 voor de brieven met een schema ($F(1,198)=0.01$, $p=.91$). Bij verwachting eerste indruk waren deze gemiddelden respectievelijk 5,49 en 5,57 ($F(1,198)=0.23$, $p=.63$). Voor motivatie eerste indruk was het gemiddelde voor de versie zonder schema 4,64 en voor de versie met een schema 4,95 ($F(1,198)=1.87$, $p=.17$). De lay-out werd bij de eerste indruk met een 5,01 beoordeeld als de brief geen schema bevatte, terwijl het met een 4,97 beoordeeld werd als de brief wel een schema bevatte ($F(1,198)=0.08$, $p=.77$). Als de brief geen schema bevatte beoordeelden de proefpersonen de persoonlijkheid eerste indruk met een 4,55 en als de brief wel een schema bevatte beoordeelde ze dat met een 4,80 ($F(1,198)=1.33$, $p=.25$). De verwachting van de aantal leesminuten bij de eerste indruk was voor beide versies hetzelfde, beide kregen een gemiddelde van leesminuten van 6,69 ($F(1,198)=0.00$, $p=1.00$).

4.4.2. NA HET LEZEN

Bij geen van de 6 clusters waren er interacties voor versie en opleiding (alle F 's < 3.43 , $p > .07$). Er was één hoofdeffect van versie bij het cluster duidelijkheid van de bedragen ($F(1,197)=3.37$, $p<.05$, eenzijdig getoetst, $\eta^2=.02$). De gemiddelden hiervoor waren namelijk 3,53 voor de versie zonder schema en 3,91 voor de versie met een schema. Dit betekent dat de bedragen als duidelijker weergegeven beoordeeld werden in de versie met een schema dan in de versie zonder schema. De eenzijdige hypothesen hiervoor waren als volgt:

H_0 = Er is geen verschil in de beoordeling van de duidelijkheid van de bedragen tussen de versie met een schema en de versie zonder een schema.

H_1 = De weergave van de bedragen worden als duidelijker beoordeeld in de versie met een schema dan in de versie zonder een schema.

H_0 kan hier dus verworpen worden en H_1 kan hier dus aangenomen worden. De weergave van de bedragen werden namelijk als duidelijker beoordeeld in de versie met een schema dan in de versie zonder een schema.

Bij het cluster waardering van de structuur gaven de proefpersonen gemiddeld een 5,08 voor de brief zonder een schema en een 4,85 voor de brieven met een schema ($F(1,198)=2.02$, $p=.16$). De waardering van de stijl was iets hoger bij de versie zonder een schema dan bij de versie met een schema, namelijk respectievelijk een 4,23 en een 4,18 ($F(1,193)=0.17$, $p=.68$). Ook de opmaak werd iets hoger gewaardeerd in de versie zonder een schema dan in de versie met een schema, namelijk met respectievelijk een 4,81 en een 4,71 ($F(1,196)=0.43$, $p=.51$). De begrijpelijkheid werd door de proefpersonen gescoord met een 4,58 voor de versie zonder een schema en een 4,69 voor de versie met een schema ($F(1,192)=0.61$, $p=.44$). Het imago van de schrijver werd door de proefpersonen beoordeeld met een 4,95 voor de versie zonder schema en een 5,14 voor de versie met een schema ($F(1,197)=2.21$, $p=.14$).

4.4.3. INVLOED EERSTE INDRUK OP NA HET LEZEN

Tabel 1 geeft de invloed van de positieve danwel negatieve eerste indruk weer op de waardering na het lezen in relatie tot versie.

Tabel 1. *Invloed van de positieve danwel negatieve eerste indruk op de waardering na het lezen in relatie tot versie (minimum=1, maximum=7, std. tussen haakjes).*

	Geen schema		Wel schema	
	Negatieve eerste indruk	Positieve eerste indruk	Negatieve eerste indruk	Positieve eerste indruk
Waardering				
structuur	4,73 (0,18)	5,24 (0,14)	4,56 (0,20)	5,04 (0,14)
Waardering				
stijl	4,19 (0,14)	4,28 (0,12)	4,36 (0,16)	4,12 (0,12)
Waardering				
opmaak	4,66 (0,16)	4,88 (0,13)	4,51 (0,18)	4,84 (0,13)
Waardering				
begrijpelijkheid	4,43 (0,16)	4,59 (0,13)	4,40 (0,18)	4,82 (0,13)
Duidelijkheid				
bedragen	3,57 (0,23)	3,36 (0,19)	3,40 (0,26)	4,17 (0,19)
Imago van de				
schrijver	4,54 (0,14)	5,09 (0,12)	4,92 (0,16)	5,39 (0,12)

Er was een interactie tussen de positieve danwel negatieve eerste indruk en de versie ($F(1,185)=5.10$, $p<.05$, $\eta^2=.03$) te vinden in tabel 1. Dit betekent dat proefpersonen met een positievere eerste indruk de bedragen duidelijker weergegeven vonden in de brief die een schema bevatte, dan in de brief die geen schema bevatte. Terwijl de proefpersonen met een negatievere eerste indruk de bedragen juist duidelijker weergegeven vonden in de brief zonder een schema dan in de brief met een schema.

Er was een hoofdeffect van versie bij het cluster imago van de schrijver ($F(1,185)=6.38$, $p<.05$, $\eta^2=.03$). Dit betekent dat de proefpersonen die een brief hadden met een schema een

positiever beeld hadden van het imago van de schrijver dan de proefpersonen die een brief hadden zonder een schema.

De structuur werd met invloed van de eerste indruk met een 4,99 beoordeeld als de brief geen schema bevatte en met een 4,80 als de brief wel een schema bevatte ($F(1,186)=1.22$, $p=.27$). Voor de waardering van de stijl was de score zonder een schema 4,24 en de score met een schema ook 4,24 ($F(1,181)=0.00$, $p=1.00$). De opmaak werd zonder schema met een 4,77 beoordeeld en met een schema met een 4,68 ($F(1,184)=0.40$, $p=.53$). De begrijpelijkheid werd zonder schema met een 4,51 beoordeeld en met een schema met een 4,61 ($F(1,180)=0.43$, $p=.52$). De duidelijkheid van de bedragen werd na het lezen met invloed van de eerste indruk met een 3,47 beoordeeld voor de versie zonder een schema en in de brief met een schema met een 3,78 ($F(1,85)=2.11$, $p=.15$).

4.5. CONCLUSIE

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat het wel of niet toevoegen van een schema aan een brief om bedragen duidelijker weer te geven, niet bepalend is voor de eerste indruk. Proefpersonen kregen de brief 25 seconden te zien om de eerste indruk te bepalen, maar de eerste indruk was bij geen enkel cluster significant beter of positiever voor een brief met een schema.

Er is daarnaast geanalyseerd of de waardering, de begrijpelijkheid en de duidelijkheid van de brief hoger was na het lezen wanneer er een schema toegevoegd werd aan de brief dan wanneer er geen schema toegevoegd werd. Hier werd aangetoond dat de weergave van de bedragen als duidelijker beoordeeld werd in de versies met een schema dan in de versies zonder een schema na het lezen van de brief.

De invloed van de eerste indruk op de waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid van de brief na het lezen ervan was inderdaad significant. Proefpersonen met een positievere eerste indruk vonden de bedragen duidelijker weergegeven in de brief die een schema bevatte dan in de brief die geen schema bevatte. De proefpersonen met een negatievere eerste indruk van de brief vonden de bedragen juist duidelijker weergegeven wanneer de brief geen schema bevatte. Bovendien werd aangetoond dat proefpersonen die een brief hadden met een schema het imago van de schrijver positiever beoordeelden dan de proefpersonen die een brief hadden zonder een schema.

Er kan dus gesteld worden dat het wel of niet toevoegen van een schematische weergave van bedragen, in een brief als deze van de Sociale Verzekeringsbank, niet bepalend is voor de eerste indruk. De waardering, begrijpelijk en duidelijkheid van de brief werd wel iets hoger wanneer er een schema toegevoegd werd, omdat dan de bedragen duidelijker weergegeven werden volgens de proefpersonen. De eerste indruk is zodanig bepalend voor de waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid na het lezen van de brief dat een positievere indruk een positievere tekstwaardering met zich meebrengt. In dit onderzoek werd dat aangetoond doordat de bedragen duidelijker weergegeven bevonden werden als men een positievere eerste indruk had dan wanneer men een negatievere eerste indruk had. Daarnaast werd het imago van de schrijver over het algemeen positiever beoordeeld wanneer de brief een schema bevatte.

De invloed van het wel of niet toevoegen van een schema aan een brief is dus niet bepalend voor de eerste indruk en maar in bepaalde mate bepalend voor de invloed van de eerste indruk op de tekstwaardering na het lezen.

HOOFDSTUK 5 – CONCLUSIE

Het vooronderzoek was een voorbereidend onderzoek voor het hoofdonderzoek, waarin werd gekeken welke punten in de originele brief ‘Aanpassing toeslag AOW’ verbeterd konden worden om een zo optimaal mogelijke brief te krijgen voor het hoofdonderzoek. Bovendien werd er bekeken welke aspecten van invloed zijn op de eerste indruk die een lezer van een brief van een officiële instantie krijgt. Hier werd gevonden dat de brief voornamelijk een positievere ondertoon moest krijgen en wat meer uit moest gaan van de situatie van de lezer. Hiermee werd bedoeld dat een aantal zinnen in de originele brief omslachtig geschreven waren en op veel plekken in de brief directer geformuleerd hadden kunnen worden. Er kwamen bovendien drie aspecten naar voren die de eerste indruk zouden kunnen beïnvloeden: ruimte, bejegening en schema. Voor het hoofdonderzoek werden deze drie aspecten dan ook toegepast in de brieven en de nadruk in dit onderzoek lag op de schematische weergave van de bedragen in de brief. Het hoofdonderzoek werd geleid aan de hand van de vraag of een schematische weergave invloed had op de eerste indruk die men van een brief van een officiële instantie had en of deze indruk bepalend was voor de waardering, begrijpelijkheid en duidelijkheid na het lezen van de brief.

Er werd aangetoond dat de bedragen als duidelijker weergegeven werden bevonden door de proefpersonen na het lezen wanneer de brief een schema bevatte dan wanneer de brief geen schema bevatte. Er werd niet aangetoond dat schematische weergaves invloed hebben op de eerste indruk. Hiermee kan de eerste gestelde hypothese voorafgaand aan dit onderzoek niet bevestigd worden. Er werd wel aangetoond dat een positievere eerste indruk ook zorgde voor een hogere waardering van de brief met een schematische weergave. Een negatievere eerste indruk zorgde juist voor een lagere waardering van een brief met een schematische weergave. Bovendien werd aangetoond dat bij een goede eerste indruk in zijn algemeen, het imago van de schrijver hoger werd beoordeeld als de brief een schema bevatte dan wanneer de brief geen schema bevatte. Hierdoor kan bevestigd worden dat de tekstwaardering van een brief inderdaad hoger is wanneer de eerste indruk positiever was en de brief een schema bevatte.

HOOFDSTUK 6 - DISCUSSIE

Er is aangetoond dat een schematische weergave niet bepalend is voor de eerste indruk die lezers van een brief hebben. Daarnaast is er aangetoond dat men na het lezen de bedragen duidelijker weergegeven vond wanneer de deze in een schema gezet waren dan wanneer dit niet gebeurd was. Bovendien liet het onderzoek zien dat een positievere eerste indruk ook voor een positievere beoordeling van het verwerken van de bedragen in een schematische weergave zorgt. Een negatievere eerste indruk zorgde ervoor dat lezers de bedragen minder duidelijk vonden weergegeven wanneer deze in een schema weergegeven waren, maar het juist duidelijker vonden wanneer de bedragen niet in een schema stonden.

Voorafgaand aan het onderzoek waren er hogere verwachtingen van de invloed van een schematische weergave op de eerste indruk. De verwachting was dat dit inderdaad bepalend zou zijn voor de eerste indruk en voor de invloed van de eerste indruk op tekstwaardering achteraf, omdat het overzicht zou scheppen. Bovendien zou het de begrijpelijkheid bevorderen. Dit bleek niet zo te zijn na analyse van de verzamelde data onder de 202 proefpersonen. Het feit dat de berekening van de bedragen in de brief zowel tekstueel als schematisch weergegeven niet klopte (deze berekeningen waren overigens hetzelfde), kan hier van invloed zijn geweest. Veel proefpersonen gaven dat als extra commentaar tijdens het invullen van de vragenlijsten. Ze gaven aan dat ze daarom de bedragen niet duidelijk weergegeven vonden.

Een kritiekpunt daarnaast is dat we er vanuit gegaan zijn dat de eerste indruk in 15 of 25 seconden gemaakt is, terwijl dit niet bewezen is. Een mogelijk vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op de tijd waarin een tekst of een brief een eerste indruk achterlaat. Dit zou korter kunnen zijn dan deze 15 of 25 seconden, maar ook langer. Het zou bijvoorbeeld mogelijk kunnen zijn dat we proefpersonen te lang hebben laten kijken naar de brieven voor de eerste indruk, waardoor ze al deels inhoudelijk hebben kunnen lezen. Onderzoek naar de eerste indruk van websites toont namelijk aan dat een websitemaker 50 milliseconden de tijd heeft om een goede eerste indruk achter te laten (Lindgaard, Fernandes, Dudek en Brown, 2006). Eventueel vervolgonderzoek zou zich ook kunnen richten op de begeleidende tekst bij het schema dat in de brief geplaatst wordt. Uit het theoretisch kader blijkt dat een passende begeleidende tekst van groot belang is voor het begrip van het schema.

LITERATUURLIJST

Albright, Linda, David A. Kenny en Thomas E. Malloy. „Consensus in Personality Judgments at Zero Acquaintance.” *Journal of Personality and Social Psychology* 55.3 (1988): 387-395.

Baddeley, A. „Working memory.” *Science* 255 (1992): 556-559.

Bateman, John, et al. „Towards Constructive Text, Diagram, and Layout Generation for Information Presentation.” *Computational Linguistics* 27.3 (2001): 409-449.

Bouwen aan brieven. 24 april 2012

<http://extranet.svb.nl/ext/nl/brieven/bouwen_aan_brieven/index.jsp>.

Chandler, P. en J. Sweller. „Cognitive load theory and the format of instruction.” *Cognition and Instruction* 8 (1991): 293-332.

Glenberg, Arthur M. en William E. Langston. „Comprehension of illustrated text: Pictures help to build mental models.” 1990.

Kintsch, Walter en van Dijk A. Teun. „Toward a model of text comprehension and production.” *Psychological Review* 85.5 (1978): 363-394.

Larkin, Jill H. en Herbert A. Simon. „Why a Diagram is (Sometimes) Worth Ten Thousand Words.” *Cognitive Science* 11 (1987): 65-99.

Lindgaard, Gitte, et al. „Attention web designers: You have 50 milliseconds to make a good first impression!” *Behaviour & Information Technology* 25.2 (2006): 115-126.

McNamara, Danielle S., et al. „Are Good Texts Always Better? Interactions of Text Coherence, Background Knowledge, and Levels of Understanding in Learning from Text.” *Cognition and Instruction* 14.1 (1996): 139-160.

Over bouwen aan brieven. 24 april 2012 <<http://www.bouwenaanbrieven.nl/over-bouwen-aan-brieven/>>.

Walker Naylor, Rebecca. „Nonverbal cues-based first impressions: Impression formation through exposure to static images.” *Market Lett* 18 (2007): 165-179.

Zwaan, Rolf A. „Effect of Genre Expectations on Text Comprehension.” *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition* 20.4 (1994): 920-933.

BIJLAGEN

1. ANALYSE AAN DE HAND VAN HET DRIE POORTEN-MODEL

Poort 3 in het Drie Poorten-model hanteert 10 rubrieken waarbij kritiekpunten geleverd kunnen worden. Deze rubrieken zijn als volgt opgedeeld:

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

De originele brief bevatte zes communicatieve fouten, waarvan er één fout in de rubriek doelgerichtheid viel, één fout in de rubriek begrijpelijk en toegankelijk en vier fouten in de rubriek toon. In onderstaande tabellen worden de fouten aangegeven en wordt het regelnummer genoemd waar de fout te vinden is. Daarnaast wordt het fragment waar de fout zich bevindt herhaald en wordt rechts in de tabellen een mogelijke revisie voor deze fouten aangedragen.

DOELGERICHTHEID		
Foutnummer (regelnummer)	Fragment	Revisie
1 (30-38)	<p>Loonstrookjes of uitkeringsspecificaties opsturen</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Verandering inkomensgegevens van uw partner</p> <p>Om in de toekomst te voorkomen dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen, willen wij het volgende van u vragen. We zullen u in april 2012 vragen om kopieën van alle loonstrookjes of uitkeringsspecificaties over de periode van oktober 2011 tot en met maart 2012 naar ons te sturen. Op deze manier kunnen wij checken of de uitbetalingen over deze periode juist zijn geweest, zodat er in het vervolg geen verkeerde uitbetalingen gedaan zullen worden.</p> <p>Mocht uw partner nou vóór 1 maart 2012 een verandering krijgen van inkomsten, gelieve dit dan ook vóór 1</p>

	te weinig toeslag betalen.	maart aan ons door te geven.
--	----------------------------	------------------------------

De originele brief bevatte één fout in doelgerichtheid, omdat de zender niet duidelijk is in het precieze doel wat hij voor ogen heeft. Het is lastig voor de lezer om te achterhalen wat er nu precies van hem verwacht wordt en waarom. De ontvanger lijkt dubbel gegevens op te moeten sturen naar de Sociale Verzekeringsbank, terwijl ze enkel dubbel gegevens door hoeven te geven wanneer het inkomen van de partner in de tussentijd van oktober 2011 tot maart 2012 verandert. Dit om te voorkomen dat de AOW-toeslag wederom verrekend moet worden vanaf april over de periode van oktober 2011 tot en met maart 2012. Om aan te geven dat de optie van het tussentijdig doorgeven van het veranderen van inkomensgegevens niet altijd nodig is, is er daarom in de revisie gekozen voor het werkwoord ‘mocht’.

Het kopje van deze alinea sloot bovendien niet volledig aan op de inhoud van twee alinea’s die eronder staan. Een betere optie voor dit kopje zou daarom zijn: ‘Verandering inkomensgegevens van uw partner’.

BEGRIJPELIJK EN TOEGANKELIJK

2 (12-13)	Omdat het inkomen anders is geworden, krijgt u minder toeslag over april 2011 tot en met september 2011.	Omdat het inkomen van uw partner veranderd is, had u minder toeslag moeten krijgen over april 2011 tot en met september 2011.
-----------	--	---

Er was ook één fout aan te wijzen in de rubriek begrijpelijk en toegankelijk. De schrijver suggereert bij fout 2 namelijk dat deze gegevens betrekking hebben op een periode die nog moet komen, in plaats van op een periode die al geweest is. Duidelijker is het daarom om te zeggen ‘had u minder toeslag moeten krijgen’, omdat de fouten dus al geschied zijn.

TOON

3 (15-16)	Dan kan ook uw toeslag weer hoger of lager worden.	Dan wordt ook uw toeslag weer hoger of lager.
4 (23-24)	Dit te veel ontvangen bedrag verrekenen wij in meerdere keren met uw AOW-pensioen.	Dit te veel ontvangen bedrag wordt in meerdere keren verrekend met uw AOW-pensioen.
5 (24-26)	Vanaf oktober 2011 houden wij elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 in op uw AOW-pensioen.	Vanaf oktober 2011 wordt er elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 ingehouden op uw AOW-pensioen.
6 (37-38)	Dan moet u dit wel binnen 6 weken aan ons doorgeven.	Geef dit dan binnen 6 weken na verandering aan ons door.

In de rubriek toon werd meer dan één fout gevonden, namelijk vier fouten. Deze fouten hebben voornamelijk te maken met indirecte formuleringen. In fout 3 bijvoorbeeld kan de zin direct geformuleerd worden in plaats van indirect zoals in de originele brief. Dit geldt ook voor fout 4 en fout 5, waarbij de zin ook aangepast is aan de lezer door het woord ‘wij’ weg te laten uit de zinnen. Fout 6 is wederom een fout, omdat de zin directer gesteld kan worden dan in de originele brief gedaan werd.

2. RESULTATEN VAN DE PLUSMIN-METHODE

Opmerking	Actie
Briefhoofd	
Er is te weinig ruimte tussen de persoonsgegevens en het onderwerp. Zo valt het onderwerp minder op.	Gebruikt als manipulatie in hoofdonderzoek; ruimte.
Kopje: Raar onderbuikgevoel. Ik word er financieel slechter van. ‘Wijziging’ klinkt beter.	Onderwerpregel is aangepast: Vermindering AOW-toeslag
Een proefpersoon vond het briefhoofd verwarrend en onoverzichtelijk. Het zou duidelijker zijn wanneer de gegevens (datum, servicenummer, behandeld door en correspondentienummer) onder elkaar zouden staan.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
Begrijp niet wat AOW-pensioen is, AOW krijg je toch van de overheid en je pensioen van het pensioenfonds.	De AOW heet het AOW-pensioen, dus het is zo gelaten.
Één proefpersonen vond de brief met blokjes fijner ogen. Ze vond de brief dan overzichtelijker en minder intimiderend door de hoeveelheid tekst.	Gebruikt als manipulatie in hoofdonderzoek; ruimte.
Aanhef	
Heer/mevrouw is raar. Ze weten alles van je, maar niet je geslacht. 5x	Gebruikt als manipulatie in hoofdonderzoek; bejegening.
Inleiding	
De informatie in de inleiding lijkt meer een soort achtergrondinformatie. Ik heb drie alinea’s nodig om achter de werkelijke boodschap te komen. De belangrijkste zin (‘Dit betekent dat...’) is ondergesneeuwd. De inleiding is niet ‘to the point’. Het is een informatieve brief, dus ‘opwarmertjes’ zijn niet nodig. Ik wil meteen weten waar het over gaat. 4x	Aangepast: eerste zin is inhoudelijk gemaakt.
Slechtnieuwsalinea. Komt vooral door de zin ‘Dit betekent dat u in deze periode teveel toeslag heeft ontvangen’. 2x	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
Het wekt de indruk dat het gebruik van de verouderde inkomensgegevens de schuld is van de SVB. 2x	Aangepast: ‘echter’ is uit de zin gehaald.
De zin die begint met ‘omdat’ is raar, heeft altijd geleerd dat zinnen niet met voegwoorden mogen beginnen.	Aangepast: ‘omdat’ is weggehaald.
In het eerste stuk zeggen jullie dat zal verrekend worden met je	Niet veranderd.

AOW-pensioen vanaf oktober. En in het derde deel zeggen jullie meerdere maanden, dat zou hier opgenomen moeten worden. Dus het liefst wat extra uitleg.	Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
Ik vind de zaken verwarrend, het gaat over inkomsten niet pensioen en onafhankelijk over AOW. Voor de rest wil ik vermelden dat er een verschil is tussen pensioen en AOW. Pensioen wordt betaald door pensioenfondsen die dat beleggen en AOW wordt via het omslag stelsel direct uitgekeerd aan alle bejaarden in Nederland. Dit bedrag is niet genoeg, de staat moet daar miljoenen per jaar bijleggen. Voor de rest is het een vast bedrag wat men aan AOW krijgt.	De AOW heet het AOW-pensioen, dus het is zo gelaten.
Tekst komt niet zakelijk over 2x	Aangepast: 'Dit betekent' vervangen door 'dit heeft als gevolg gehad'
Toeslag vanaf oktober 2011	
Het is geen brief voor oude mensen. Zij hebben waarschijnlijk meer moeite om de tekst te begrijpen. De verrekening komt hier raar over. Het staat wel in de inleiding, maar het is ingesneeuwd.	Aangepast: zin over verrekening is uit de alinea gehaald.
Laatste twee zinnen lopen niet lekker. Je struikelt bijvoorbeeld over 'teveel'. Dat belemmert mijn leestempo.	Aangepast: zin is eruit gehaald.
'Gaan wij ervan uit' straalt onzekerheid uit. Onlogisch, je weet niet precies waar je aan toe bent, want zij weten het blijkbaar niet zeker. Niet concreet genoeg. 4x	Aangepast: vervangen door 'volgens onze gegevens'
'Denk wel aan...' klinkt een beetje betuttelend en schools. Net alsof ze er vanuit gaan dat je het vergeet. 3x	Aangepast: zin is eruit gehaald.
Bij het aangeven van het inkomen waar vanuit gegaan wordt zou het mooier zijn om het woord 'gemiddeld' ervoor te zetten.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
'Gaan er vanuit' zou beter zijn als er 'hebben berekend' of 'uitgaande dat' van gemaakt wordt.	Aangepast: vervangen door 'volgens onze gegevens'
De laatste zin van deze alinea is overbodig	Aangepast: zin is eruit gehaald.
Algemeen weer negatief gevoel, omdat er "zomaar" 'ergens vanuit gegaan wordt' zonder overleg of wat dan ook	Aangepast: zin is eruit gehaald.
Bovendien niet duidelijk omdat het iets is wat al geweest is en nu verrekend wordt. Waarom en hoezo? Beetje vaag.	Aangepast: zin is eruit gehaald.
Inhoudelijk klopt het wel alleen is het de vraag of zij het goed hebben berekend. Het lijkt mij alleen dat het luttele bedrag van 600 euro per maand weinig invloed zou hebben op mijn AOW of pensioen.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.

Verwarrend dat je zowel in de brief bedragen noemt als in een overzicht, bedragen gewoon in de brief zetten.	Aangepast: de berekening is toegevoegd aan de brief.
Niet duidelijk genoeg omdat er geen specifieke informatie in staat: "Het roept meer vragen op dan dat het informatie geeft."	Aangepast: de berekening is toegevoegd aan de brief.
Teveel toeslag ontvangen	
Vindt de volgorde van alinea 2 en 3 verkeerd om. 4x	Niet aangepast: was wel de bedoeling maar is misgegaan.
Waarom is de betaling gespreid en heeft de respondent geen keuze bijvoorbeeld alles in een keer te betalen? 4x	Aangepast: 'volgens de standaardprocedure' in de brief gezet.
Er wordt heel veel informatie in weinig zinnen gegeven waardoor er vaker gelezen moet worden, het overzicht vervalt hierdoor een beetje. Ook omdat het niet helemaal duidelijk lijkt over welke periode het nou steeds gaat.	Aangepast: alinea is ingekort en de betreffende periode is duidelijk benoemd.
De zin 'Dit bedrag verrekenen we in meerdere maanden' mag weggelaten worden, is overbodig.	Aangepast: 'Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden.'
de zin die begint met 'daarom' niet lekker lopen en ook niet zakelijk. Zij stelt iets voor als 'met als gevolg dat...'	Aangepast: zin is omgebouwd.
De alinea is langer dan nodig, doordat er informatie herhaald wordt. 2x	Aangepast: de alinea is ingekort.
Had deze berekening liever eerder in de brief gezien. 2x	Aangepast: berekening AOW-toeslag staat eerder in de brief.
Loonstrookjes of uitkeringspecificaties opsturen	
Het noemen van verschillende maanden is verwarrend. Je denkt: 'He? Het ging toch over april-september?' Er ontbreekt een bruggetje tussen deze alinea en de voorgaande tekst. Suggestie: 'Om niet weer de toeslag aan te passen, zouden wij graag alle loonstroken hebben over de periode' in plaats van de bestaande zin 'Wij willen graag weten...'	Aangepast: 'om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt,...'
Verander 'tot maart' in 'tot en met maart'	Aangepast zoals voorgesteld.
Verander 'wij vragen u om kopieën te bewaren' in het bewaren van de originele loonstrookjes etc. en stel dat er in april van volgend jaar gevraagd gaat worden om kopieën hiervan.	Aangepast zoals voorgesteld.

De zinnen in deze alinea zijn te lang.	Aangepast: eerste zin is ingekort.
Wordt als een hele negatieve, vervelende en wantrouwende alinea gezien. Want waarom moeten er allerlei dingen bewezen worden? Bovendien wordt aangehaald dat de 65+er hier afhaakt, want er moet vanalles bewaard en gekopieerd worden en ontzettend veel moeite gedaan worden. 4x	Aangepast: relevantie voor de ontvanger is extra benadrukt.
Loonstrookjes hoeft je naar mijn idee niet te bewaren omdat als je je loonstrook van december bewaart alles daarin staat. Uitdraai van je jaaropgave staat ook op deze loonstrook.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
Wijziging inkomen	
De informatie in deze zin zie ik liever puntsgewijs aangegeven. De eerste zin is te lang. Zet hier bijvoorbeeld: Geeft u het binnen zes weken door als: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uw partner voor maart 2012 andere inkomsten krijgt ○ De inkomsten van uw partner blijven veranderen ○ Uw partner een extra betaling krijgt 3x	Niet aangepast: vraagstelling is functioneel, opsomming is moeilijk te maken.
Had veel korter gekund, het waarom van deze alinea is al verklaard in bovenstaande alinea's.	Aangepast: alinea is samengevoegd met voorgaande alinea.
Er ontstaat wat verwarring omdat in de alinea hiervoor al gesproken is over het bijhouden en doorgeven van wijzigingen. De informatie hier is dubbelop 2x	Aangepast: alinea is samengevoegd met voorgaande alinea.
Meer informatie	
'Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen' komt nogal agressief/hautain over. 2x	Niet aangepast: er werd ook positief op gereageerd.
Ik mis een zin als 'Hopelijk bent u voldoende geïnformeerd' en een samenvatting.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.
Het bezwaarschrift kan beter apart. Het kopje is nu niet juist. Benoem het bijvoorbeeld 'Contact' o.i.d. Elke dag bereikbaar lijkt mij een foutje.	Aangepast: alinea is gesplitst in een kopje 'Bezwaar?' en een kopje 'Vragen?' en 'dag' is 'werkdag' geworden.
Combineer het bellen met de openingstijden, nu lijkt het of er openingstijden voor de e-mail zijn. 2x	Aangepast zoals voorgesteld.
Ook hier had de opsomming even puntsgewijs gekund t.b.v. het overzicht.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.

Een proefpersoon geeft aan dat hij de opmaak juist onduidelijk vindt en niet professioneel vindt overkomen. De bolletjes zou hij dan ook weglaten	Aangepast: bolletjes zijn weggelaten en alinea is gesplitst.
Afsluiting	
Daarnaast ontbreekt er een handtekening.	Niet veranderd. Opmerking komt weinig voor en/of is niet relevant.

3. TOEGEPASTE REVISIES OP DEFINITIEVE BRIEF A.D.H.V. VOORONDERZOEK (PLUSMIN-METHODE)

GEREVISEERDE BRIEF (PLUSMIN-METHODE)	DEFINITIEVE REVISIE BRIEF	REVISIES GEBASEERD OP:
Onderwerp: Aanpassing toeslag op uw AOW-pensioen	Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag	❖ Er werd veelal meteen op de onderwerpregel gelet, waardoor we ervoor gekozen hebben zo kort en specifiek mogelijk te zijn in de onderwerpregel over waar de brief nu precies over gaat.
Geachte heer/mevrouw Jansen,	Geachte mevrouw Jansen,	❖ Er werd meerdere malen aangegeven dat de zender van de brief kennelijk allerlei informatie over de ontvanger heeft (te zien aan bijvoorbeeld het burgerservicenummer), maar niet de moeite neemt om te kijken of de ontvanger een heer of mevrouw is.
De toeslag die u krijgt op uw AOW-pensioen is afhankelijk van het inkomen van uw partner. Omdat het inkomen van uw partner in april 2011 is veranderd, wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Wij hebben echter vanaf april 2011 tot en met september 2011 de oude inkomensgegevens van uw partner gebruikt. Dit betekent dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Vanaf oktober 2011 zal dit bedrag verrekend worden met uw AOW-pensioen. In deze brief leest u wat er precies verandert en waarom.	Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies	❖ De eerste zin in de definitieve revisie “Met deze brief ... van uw AOW-toeslag.” is toegevoegd om de brief positief te openen, nadat 26 van de 42 proefpersonen in de plusmin-methode hadden genoemd dat de brief zo negatief was. ❖ De tweede en derde zin in de definitieve revisie “Het inkomen van ... op uw AOW-pensioen.” is bewust omgevormd tot een

	voor u verandert.	<p>actieve zin, waarbij de zin niet meer begint met een bijzin. Een bijzin betekent namelijk dat lezers de te koppelen informatie langer in het geheugen moeten houden om de zin te begrijpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Over het algemeen bevat dit deel van de definitieve brief meer connectieven, om de lezer bewuster te maken van waarom bepaalde stappen ondernomen moeten worden. Bovendien werd aangegeven dat het leek alsof de schuld volledig bij de SVB lag, waardoor de lezer niet graag meewerkt aan de voorgestelde oplossing.
<p>Toeslag vanaf oktober 2011 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. In het overzicht bij deze brief ziet u hoe wij uw AOW-pensioen hebben berekend. Denk wel aan de verrekening van de te veel ontvangen toeslag.</p>	<p>Uw toeslag vanaf oktober 2011 Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto aan AOW-pensioen plus €150,00 netto aan toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto aan AOW-pensioen plus toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto aan AOW-pensioen plus €170,00 netto aan toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder aan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Het kopje is persoonlijker gemaakt, omdat een aantal proefpersonen aangaven dat het leek alsof de brief een ‘algemene informatie’-brief was. ❖ Er is aangegeven dat de berekeningen gemaakt zijn aan de hand van ‘onze gegevens’, omdat proefpersonen bij de plusminmethode struikelden over de woorden “gaan wij ervan uit dat”. ❖ Er is gekozen om een berekening toe te voegen in de definitieve revisie van de brief, om lezers

	toeslag zult ontvangen.	bewuster te maken van waar de bedragen vandaan komen en hoe deze berekend zijn.
<p>Te veel toeslag ontvangen Tot en met september 2011 gebruikten we de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit inkomen is vanaf april 2011 veranderd. Daarom heeft u van april tot september 2011 een onjuist bedrag aan toeslag gekregen. In totaal heeft u € 121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij in meerdere maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 in op uw AOW-pensioen.</p>	<p>Te veel toeslag ontvangen In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ De eerste twee zinnen zijn verwijderd uit de brief van de plusminmethode, omdat deze informatie al genoemd wordt in voorgaande alinea's. ❖ Proefpersonen uit het vooronderzoek hadden commentaar op de manier van verrekening en vroegen zich af of zij niet mee konden beslissen hoe deze verrekening toegepast werd. Omdat deze verrekening door de SVB standaard volgens dezelfde regels geschiedt, hebben we ervoor gekozen om aan te geven dat deze verrekening dus "volgens de standaardprocedure" verloopt. Bovendien hebben we specifieker de tijdsperiode aangegeven.
<p>Loonstrookjes of uitkeringspecificaties opsturen Wij willen graag weten hoeveel inkomsten uw partner heeft gehad, aangezien dit inkomen niet elke maand hetzelfde is. Daarom vragen wij u kopieën te bewaren van alle loonstroken of uitkeringspecificaties over de periode oktober 2011 tot maart 2012.</p>	<p>Inkomensgegevens doorgeven Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Twee kopjes uit de brief van de plusminmethode zijn samengenomen in de definitieve brief, omdat er veel gestruikeld werd over het (voor het gevoel) "dubbele" doorgeven van inkomensgegevens. Proefpersonen gaven aan dat ze sowieso al

<p>In april 2012 zullen wij u vragen deze naar ons op te sturen.</p> <p>Wijziging inkomen Krijgt uw partner vóór maart 2012 andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen.</p>	<p>wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.</p> <p>Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.</p>	<p>inkomensgegevens door moesten geven, maar ook nog eens als er iets zou veranderen, wat ze als dubbelop ervaarden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ De periode ‘van oktober 2011 tot maart 2012’ is verduidelijkt naar ‘van oktober 2011 tot en met maart 2012’. ❖ In de definitieve revisie is de laatste zin verlengt om aan te geven dat het doorgeven van deze gegevens in het voordeel van de ontvanger werkt, om de brief een positievere indruk mee te geven.
<p>Meer informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bent u het niet eens met onze beslissing? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen. • Heeft u nog vragen? U kunt bellen naar (000) 000 0000 of een e-mail sturen via het contactformulier op www.svb.nl/aow. Deze is te vinden onder ‘Contact’. Wij zijn elke dag bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur. 	<p>Kloppen deze gegevens niet? Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.</p> <p>Heeft u nog vragen? U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder ‘Contact’.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hier is één kopje juist weer opgesplitst in twee kopjes, omdat het eerste punt eigenlijk niet onder ‘meer informatie’ valt. ❖ ‘Bent u het niet eens met onze beslissing?’ is veranderd naar ‘Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen?’ om de negatieve woorden ‘onze beslissing’ uit de tekst te halen. ❖ ‘Wij zijn elke dag bereikbaar van 0,800 tot 17.00.’ is verplaatst, zodat het achter het telefoonnummer kwam te staan, omdat ze via de mail natuurlijk dag en nacht te bereiken zijn.

4. VOORONDERZOEK: VERSIES BRIEVEN MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJST(EN)

4.1. VERSIE 1 'ORIGINELE BRIEF' MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJST



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

Telefoon: (0570) 50 60 20

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

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

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 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 (000) 000 0000. 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 onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank



Universiteit Utrecht

Stap 1:

Alvorens u aan het onderzoek begint willen wij u vragen u in te leven in de situatie van de persoon waarvoor de brief bedoeld is. De brief is bestemd voor iemand die AOW ontvangt, iemand dus van 65 jaar of ouder.

stap 2:

U krijgt nu de brief voor ongeveer 15 seconden eenmalig te zien. Hierna zal het materiaal worden omgedraaid en niet meer zichtbaar gegeven worden.

Vragen:

A

- Wat heeft u gezien? Laat open antwoorden, ga het niet meteen voor de respondent invullen als hij/zij hier stil valt (er komt wel meer uit bij de volgende vragen)

- Waar heeft u als eerste op gelet? Waren er bepaalde uiterlijke kenmerken van de brief die voor u meteen in het oog sprongen?

- Wat voor gevoel roept de brief bij u op? Positief, negatief? Kunt u aangeven waar dat gevoel door opgeroepen wordt?

AW

- Wat voor cijfer zou u de brief geven?

- Op basis waarvan geeft u dit cijfer?

Kunt u aangeven hoe u in het algemeen met brieven van officiële instanties omgaat wanneer die persoonlijk aan u geadresseerd zijn? Gaat u zo'n brief direct lezen? Waarom wel, waarom niet? Of legt u zo'n brief weg en leest u 'm later? Waarom?

4.2. VERSIE 2 'GEREVISEERDE BRIEF' MET BIJBEHORENDE VRAGENLIJSTEN



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

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

Onderwerp: Aanpassing toeslag op uw AOW-pensioen

Geachte heer/mevrouw Jansen,

De toeslag die u krijgt op uw AOW-pensioen is afhankelijk van het inkomen van uw partner. Omdat het inkomen van uw partner in april 2011 is veranderd, wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Wij hebben echter vanaf april 2011 tot en met september 2011 de oude inkomensgegevens van uw partner gebruikt. Dit betekent dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Vanaf oktober 2011 zal dit bedrag verrekend worden met uw AOW-pensioen. In deze brief leest u wat er precies verandert en waarom.

Toeslag vanaf oktober 2011

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. In het overzicht bij deze brief ziet u

hoe wij uw AOW-pensioen hebben berekend. Denk wel aan de verrekening van de te veel ontvangen toeslag.

Te veel toeslag ontvangen

Tot en met september 2011 gebruikten we de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit inkomen is vanaf april 2011 veranderd. Daarom heeft u van april tot september 2011 een onjuist bedrag aan toeslag gekregen. In totaal heeft u € 121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij in meerdere maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 in op uw AOW-pensioen.

Loonstrookjes of uitkeringsspecificaties opsturen

Wij willen graag weten hoeveel inkomsten uw partner heeft gehad, aangezien dit inkomen niet elke maand hetzelfde is. Daarom vragen wij u kopieën te bewaren van alle loonstroken of uitkerings-specificaties over de periode oktober 2011 tot maart 2012. In april 2012 zullen wij u vragen deze naar ons op te sturen.

Wijziging inkomen

Krijgt uw partner vóór maart 2012 andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen.

Meer informatie

- Bent u het niet eens met onze beslissing?

Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

- Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (000) 000 0000 of een e-mail sturen via het contactformulier op www.svb.nl/aow. Deze is te vinden onder 'Contact'. Wij zijn elke dag bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank



Universiteit Utrecht

Stap 1:

Alvorens u aan het onderzoek begint willen wij u vragen u in te leven in de situatie van de persoon waarvoor de brief bedoeld is. De brief is bestemd voor iemand die AOW ontvangt, iemand dus van 65 jaar of ouder.

stap 2:

U krijgt nu de brief voor ongeveer 15 seconden eenmalig te zien. Hierna zal het materiaal worden omgedraaid en niet meer zichtbaar gegeven worden.

Vragen:

A

- Wat heeft u gezien? Laat open antwoorden, ga het niet meteen voor de respondent invullen als hij/zij hier stil valt (er komt wel meer uit bij de volgende vragen)

- Waar heeft u als eerste op gelet? Waren er bepaalde uiterlijke kenmerken van de brief die voor u meteen in het oog sprongen?

- Wat voor gevoel roept de brief bij u op? Positief, negatief? Kunt u aangeven waar dat gevoel door opgeroepen wordt?

AW

- Wat voor cijfer zou u de brief geven?

- Op basis waarvan geeft u dit cijfer?

Kunt u aangeven hoe u in het algemeen met brieven van officiële instanties omgaat wanneer die persoonlijk aan u geadresseerd zijn? Gaat u zo'n brief direct lezen? Waarom wel, waarom niet? Of legt u zo'n brief weg en leest u 'm later? Waarom?



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
Bachstraat 4
1111 AA ALMERE

datum
15 september 2011

burgerservicenummer
123456789

behandeld door
Dhr. B. Pietersen

Correspondentienummer
142.554.731/1912HBK

Onderwerp: Aanpassing toeslag op uw AOW-pensioen

Geachte heer/mevrouw Jansen,

De toeslag die u krijgt op uw AOW-pensioen is afhankelijk van het inkomen van uw partner. Omdat het inkomen van uw partner in april 2011 is veranderd, wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Wij hebben echter vanaf april 2011 tot en met september 2011 de oude inkomensgegevens van uw partner gebruikt. Dit betekent dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Vanaf oktober 2011 zal dit bedrag verrekend worden met uw AOW-pensioen. In deze brief leest u wat er precies verandert en waarom.

Toeslag vanaf oktober 2011

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. In het overzicht bij deze brief ziet u hoe wij uw AOW-pensioen hebben berekend. Denk wel aan de verrekening van de te veel ontvangen toeslag.

Te veel toeslag ontvangen

Tot en met september 2011 gebruikten we de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit inkomen is vanaf april 2011 veranderd. Daarom heeft u van april tot september 2011 een onjuist bedrag aan toeslag gekregen. In totaal heeft u € 121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij in meerdere maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij elf maanden lang € 10,00 en één maand € 11,00 in op uw AOW-pensioen.

Loonstrookjes of uitkeringspecificaties opsturen

Wij willen graag weten hoeveel inkomsten uw partner heeft gehad, aangezien dit inkomen niet elke maand hetzelfde is. Daarom vragen wij u kopieën te bewaren van alle loonstroken of uitkerings-specificaties over de periode oktober 2011 tot maart 2012. In april 2012 zullen wij u vragen deze naar ons op te sturen.

Wijziging inkomen

Krijgt uw partner vóór maart 2012 andere inkomsten,

veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen.

Meer informatie

- Bent u het niet eens met onze beslissing?

Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

- Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (000) 000 0000 of een e-mail sturen via het contactformulier op www.svb.nl/aow. Deze is te vinden onder 'Contact'. Wij zijn elke dag bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Dhr. Pietersen
Sociale Verzekeringsbank



Instructie

Stap 1

Het is de bedoeling dat u in uw eigen tempo de tekst gaat lezen. Bij elk woord, zin of tekstdeel waarbij u iets op te merken heeft, zet u een plus of een min in de kantlijn. De plus staat voor een positieve gedachte en de min voor een negatieve. U kunt bijvoorbeeld opletten of:

- de woorden goed gespeld zijn
- de zinnen goed lopen
- de samenhang tussen zinnen logisch is
- de informatie begrijpelijk is
- de informatie een logische volgorde heeft
- de opmaak naar uw zin is

Bovenstaande lijst bevat enkele voorbeelden, maar voelt u zich vrij *alle* gedachtes in plussen en minnen uit te drukken. We stellen het op prijs als u zo eerlijk mogelijk bent. Er zijn geen goede of foute antwoorden. We willen benadrukken dat we niet uw reactie beoordelen maar dat we de tekst willen verbeteren.

Stap 2

Als u hiermee klaar bent, nemen wij de plussen en minnen met u door. U kunt dan uitleggen waarom u een plus of min hebt opgeschreven. U kunt op elk moment de tekst inzien, dus u hoeft geen specifieke informatie te onthouden.

Deze twee stappen zullen ongeveer 20 tot 30 minuten in beslag nemen. Als u nog vragen heeft over de gang van zaken, kunt u die nu stellen.

5. HOOFDONDERZOEK: VERSIES BRIEVEN

5.1. VERSIE 1 – GEEN SCHEMA, ONPERSOONLIJK, GEEN RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

Datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBKV01

Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Sociale Verzekeringsbank

5.2. VERSIE 2 – WEL SCHEMA, ONPERSOONLIJK, GEEN RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBKV02

Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met

september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Schematische weergave toeslag op AOW-pensioen vanaf oktober 2011

	Inkomen partner per maand (bruto)	AOW-pensioen per maand (netto)	AOW-toeslag per maand (netto)
April 2011 t/m september 2011	€520,00	€750,00	€170,00
Vanaf oktober 2011	€600,00	€750,00	€150,00

Te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Sociale Verzekeringsbank

5.3. VERSIE 3 – GEEN SCHEMA, ONPERSOONLIJK, WEL RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HB V03

Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw

AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Sociale Verzekeringsbank

5.4. VERSIE 4 – WEL SCHEMA, ONPERSOONLIJK, WEL RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

Datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBKV04

Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode

te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Schematische weergave toeslag op AOW-pensioen vanaf oktober 2011

	Inkomen partner per maand (bruto)	AOW- pensioen per maand (netto)	AOW-toeslag per maand (netto)
April 2011 t/m september 2011	€520,00	€750,00	€170,00
Vanaf oktober 2011	€600,00	€750,00	€150,00

Te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Sociale Verzekeringsbank

5.5. VERSIE 5 – GEEN SCHEMA, PERSOONLIJK, GEEN RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBV05

Onderwerp: Vermindering van uw AOW-toeslag

Geachte mevrouw Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Uw toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met

september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

U heeft te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens van uw partner doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Heeft u bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank

5.6. VERSIE 6 – WEL SCHEMA, PERSOONLIJK, GEEN RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBV06

Onderwerp: Vermindering van uw AOW-toeslag

Geachte mevrouw Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Uw toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met

september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Schematische weergave toeslag op AOW-pensioen vanaf oktober 2011

	Inkomen partner per maand (bruto)	AOW-pensioen per maand (netto)	AOW-toeslag per maand (netto)
April 2011 t/m september 2011	€520,00	€750,00	€170,00
Vanaf oktober 2011	€600,00	€750,00	€150,00

U heeft te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens van uw partner doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Heeft u bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank

5.7. VERSIE 7 – GEEN SCHEMA, PERSOONLIJK, WEL RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBKV07

Onderwerp: Vermindering van uw AOW-toeslag

Geachte mevrouw Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode

te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Uw toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

U heeft te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens van uw partner doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan

ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Heeft u bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank

5.8. VERSIE 8 – WEL SCHEMA, PERSOONLIJK, WEL RUIMTE



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

datum	burgerservicenummer	behandeld door	Correspondentienummer
15 september 2011	123456789	Dhr. B. Pietersen	142.554.731/1912HBKV08

Onderwerp: Vermindering van uw AOW-toeslag

Geachte mevrouw Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode

te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekenend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Uw toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €150,00 netto toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto AOW-pensioen inclusief toeslag. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto AOW-pensioen plus €170,00 netto toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder toeslag zult ontvangen.

Schematische weergave toeslag op AOW-pensioen vanaf oktober 2011

	Inkomen partner per maand (bruto)	AOW- pensioen per maand (netto)	AOW-toeslag per maand (netto)
April 2011 t/m september 2011	€520,00	€750,00	€170,00
Vanaf oktober 2011	€600,00	€750,00	€150,00

U heeft te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens van uw partner doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Heeft u bezwaar?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank

5.9. DEFINITIEVE BRIEF WAAROP DE ACHT VERSIES GEBASEERD ZIJN



Vestiging Deventer

Postbus 1000

7400 GG Deventer

Bezoekadres:

Snipperlingsdijk 2

A.A. Jansen

Bachstraat 4

1111 AA ALMERE

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

Onderwerp: Vermindering AOW-toeslag

Geachte mevrouw Jansen,

Met deze brief willen wij u informeren over de vermindering van uw AOW-toeslag. Het inkomen van uw partner is in april 2011 veranderd. Daarom wijzigt ook de toeslag op uw AOW-pensioen. Vanaf april 2011 tot en met september 2011 hebben we gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Dit heeft als gevolg gehad dat u in deze periode te veel toeslag heeft ontvangen. Daarom zal dit bedrag vanaf oktober 2011 verrekend worden. In deze brief leest u wat er precies voor u verandert.

Uw toeslag vanaf oktober 2011

Volgens onze gegevens heeft uw partner een inkomen van €600,00 bruto per maand. Vanaf oktober 2011 krijgt u daarom €750,00 netto aan AOW-pensioen plus €150,00 netto aan toeslag. Dit komt neer op €900,00 netto aan AOW-pensioen plus toeslag. Vanaf april 2011 tot

en met september 2011 hebben wij gebruik gemaakt van de oude inkomensgegevens van uw partner. Berekend op een inkomen van €520,00 bruto per maand kreeg u daarom €750,00 netto aan AOW-pensioen plus €170,00 netto aan toeslag. Dit betekent dat u vanaf oktober 2011 €20,00 netto per maand minder aan toeslag zult ontvangen.

Te veel toeslag ontvangen

In totaal heeft u vanaf april 2011 tot en met september 2011 €121,00 bruto te veel toeslag op uw AOW-pensioen ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij volgens de standaardprocedure in 12 maanden. Vanaf oktober 2011 houden wij daarom elf maanden lang €10,00 en de laatste maand €11,00 in op uw AOW-pensioen.

Inkomensgegevens doorgeven

Het inkomen van uw partner is mogelijk niet iedere maand hetzelfde. Om in de toekomst te voorkomen dat u te veel of te weinig toeslag krijgt, vragen wij u om alle loonstroken of uitkeringsspecificaties over de periode oktober 2011 tot en met maart 2012 te bewaren. In april 2012 zullen wij u vragen kopieën hiervan naar ons op te sturen.

Krijgt uw partner echter in de tussentijd andere inkomsten, veranderen de inkomsten van uw partner blijvend, of krijgt uw partner een extra betaling? Geeft u dit dan binnen zes weken aan ons door. We bekijken dan opnieuw hoeveel toeslag u krijgt. Hiermee voorkomt u dat wij u te veel of te weinig toeslag betalen en achteraf een verrekening moeten uitvoeren.

Kloppen deze gegevens niet?

Bent u het niet eens met bovenstaande gegevens over uw AOW-pensioen? Belt u dan eerst met de SVB. Misschien kunnen wij uw bezwaar wegnemen. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u alsnog een bezwaarschrift sturen.

Heeft u nog vragen?

U kunt bellen naar (0570) 50 60 09. Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 17.00. U kunt ons ook een e-mail sturen. Kijkt u daarvoor op: www.svb.nl/aow onder 'Contact'.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B. Pietersen

Sociale Verzekeringsbank

6. HOOFDONDERZOEK: BIJBEHORENDE VRAGENLIJST



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 25 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:

De brief is interessant

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.

Sven Akkermans, Rosa Dammers, Jennifer Davidse, Jessi Gruszka, Simon Haverschmidt, Joanneke de Jongh en Duco Kleinsmiede onder begeleiding van Dr. Hanny den Ouden, Dep. Nederlands, Taalbeheersing (V08)

VRAGENLIJST NA DE EERSTE INDRUK 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.

Ik heb een duidelijke verwachting waar de brief over gaat

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

Toen ik de brief zag was het onderwerp me meteen duidelijk

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

De brief gaat over een vermindering van de AOW toeslag

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

Bij de eerste aanblik keek ik direct naar de afzender van de brief

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

Ik heb als eerste gelet op de tussenkopjes

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

Om de inhoud van de brief vast te stellen las ik direct de eerste alinea

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

Ik zou de brief meteen helemaal uit willen lezen

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

De brief maakt een zorgvuldige 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 brief is logisch opgebouwd

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

De lengte van de brief is precies goed voor mij

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 afstand tussen de alinea's maakt de brief goed leesbaar

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

De brief komt persoonlijk over

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

De brief is professioneel

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

LEEST U NU DE BRIEF IN ZIJN GEHEEL RUSTIG DOOR.

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. U mag de brief erbij houden bij het beantwoorden van de vragen.

Ik vind de brief

warrig

1 2 3 4 5 6 7

duidelijk

sympathiek

1 2 3 4 5 6 7

onvriendelijk

professioneel

1 2 3 4 5 6 7

onprofessioneel

Ik vind de brief

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De alinea's zijn te lang

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De afsluiting van de brief is zakelijk

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

Het aantal bedragen in de brief maakt het lezen lastig

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De afstand tussen de alinea's maakt de brief goed leesbaar

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

Na het lezen van de brief weet ik wat er in mijn situatie verandert

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De onderwerpregel is informatief

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De bedragen worden warrig weergegeven

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De opbouw van de brief is plezierig

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De schrijver van de brief komt geloofwaardig over

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De formulering van de tussenkopjes vind ik afstandelijk

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De weergave van de bedragen is omslachtig

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

De hoeveelheid kopjes maakt het geheel rommelig

zeer mee oneens

1 2 3 4 5 6 7

zeer mee eens

Ik voel me aangesproken door de aanhef

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

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

