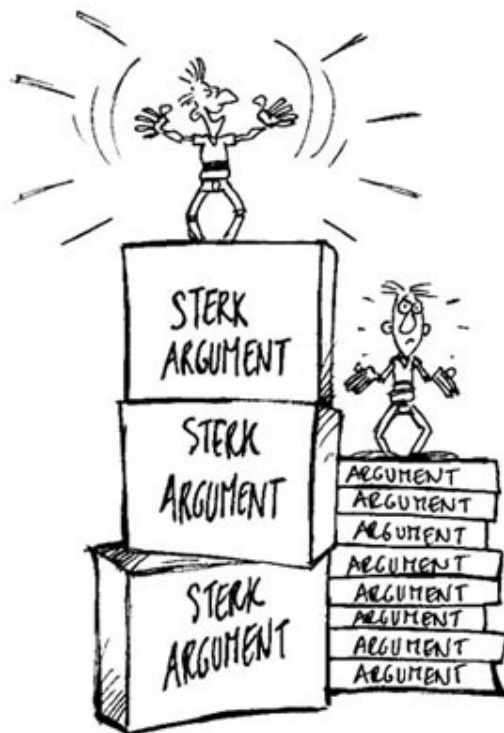


Hoe meer, hoe beter?

Een onderzoek naar het effect van het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven op de reacties van mensen



Lisanne Schrauwen
L.J.Schrauwen@students.uu.nl
Studentnummer: 3799395

Masterscriptie
Begeleider: Dr. D.M.L. Janssen
Tweede beoordelaar: Dr. F. Jansen

Universiteit Utrecht
Faculteit Geesteswetenschappen
Masteropleiding Communicatiestudies
Juli 2012

Samenvatting

In dit onderzoek is onderzocht in hoeverre het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief een positiever of een negatiever effect heeft op de reacties van mensen dan het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Daarnaast is in dit onderzoek onderzocht hoe mensen reageren op de verschillende typen en aantallen evidentie die kunnen worden aangevoerd ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Reageren mensen anders op een slechtnieuwsbrief met pragmatische argumenten die worden ondersteund door statistische evidentie dan op een slechtnieuwsbrief met pragmatische argumenten die worden ondersteund door anekdotische evidentie? Hoe reageren mensen op een slechtnieuwsbrief met pragmatische argumenten die worden ondersteund door een combinatie van statistische én anekdotische evidentie? Kan een schrijver van een slechtnieuwsbrief beter normatief sterke evidentie aanvoeren dan normatief zwakke evidentie? Of maakt het niet uit?

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat het aanvoeren van pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief positieve effecten heeft op de reacties van mensen. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met één of twee pragmatische argumenten hebben gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hebben gelezen. Het is echter niet zo dat een schrijver van een slechtnieuwsbrief onbeperkt pragmatische argumenten kan aanvoeren. Een slechtnieuwsbrief met drie pragmatische argumenten wordt namelijk minder toegankelijk gevonden. Het aanvoeren van aanvullende evidentie ter ondersteuning van de pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief heeft wel positieve effecten op de reacties van mensen. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met aanvullende evidentie hebben gelezen dan wanneer zij een brief zonder aanvullende evidentie hebben gelezen. Wederom geldt dat het onverstandig is onbeperkt aanvullende evidentie aan te voeren. Mensen vinden een slechtnieuwsbrief met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie namelijk minder toegankelijk. De pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief kunnen dus het beste worden onderbouwd met één vorm van aanvullende evidentie. Welke vorm van aanvullende evidentie wordt aangevoerd, maakt niet uit. Mensen reageren niet positiever of negatiever wanneer er statistische evidentie wordt aangevoerd dan wanneer er anekdotische evidentie wordt aangevoerd. Wel kan een schrijver in een slechtnieuwsbrief beter normatief sterke evidentie aanvoeren dan normatief zwakke evidentie. Mensen die een brief systematisch verwerken reageren namelijk positiever op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie.

Geconcludeerd werd dan ook dat een schrijver van een slechtnieuwsbrief zorgvuldig moet afwegen hoeveel pragmatische argumenten en evidentietypen hij aanvoert. Het onbeperkt aanvoeren van pragmatische argumenten en aanvullende evidentie in een slechtnieuwsbrief kan namelijk negatieve effecten hebben op de reacties van mensen. Een schrijver van een slechtnieuwsbrief kan de reacties van mensen wel positief beïnvloeden door normatief sterke evidentie aan te voeren, in plaats van normatief zwakke evidentie. Echter, een schrijver van een slechtnieuwsbrief dient zich wel te realiseren dat hij de percepties van mensen niet volledig kan beïnvloeden. De wijze waarop mensen een brief verwerken bepaalt namelijk deels hoe zij een slechtnieuwsbrief interpreteren.

Voorwoord

Toen ik twee jaar geleden mijn bacheloropleiding 'Bedrijfscommunicatie en Digitale Media' afrond aan de Universiteit van Tilburg, besloot ik mijn studie tijdelijk stop te zetten. Ik maakte een paar mooie reizen door Vietnam en Indonesië. Daar bedacht ik me dat het misschien toch wel verstandig was verder te studeren. Terug in Nederland, bezocht ik de masteravond van de Universiteit Utrecht. Daniël Janssen, mijn toekomstige scriptiebegeleider zo zou later blijken, vertelde vol enthousiasme over de master 'Communicatiestudies'. Een master die je volgens hem moest zien als "een investering in jezelf". Na lang wikken en wegen, besloot ik me in te schrijven. Inmiddels weet ik dat dit misschien wel één van de beste keuzes is die ik ooit heb gemaakt. Mede dankzij de uitstekende sfeer tussen de studenten onderling, werd studeren weer leuk. Bovendien ontdekte ik tijdens de colleges van Bregje Holleman, Hanny den Ouden en Daniël Janssen dat er nog veel vragen niet beantwoord zijn in de communicatiewetenschap. Eén van deze vragen staat centraal in de scriptie die voor u ligt. Trots ben ik op het eindresultaat. Enkele dankbetuigingen zijn dan ook op zijn plaats. Het onderzoek had ik namelijk niet kunnen uitvoeren zonder de deskundige begeleiding van dr. Daniël Janssen. Onvermoeibaar gaf hij elke week tijdens zijn spreekuur antwoord op al mijn vragen. Daarnaast wil ik ook mijn vrienden en familie bedanken voor de oprechte interesse die ze hebben getoond in mijn onderzoek. Zonder al die bemoedigende woorden was ik nu waarschijnlijk nog aan het schrijven. Bedankt!

Lisanne Schrauwen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	8
2.1 Beleefdheid	8
2.2 Beleefdheidsstrategieën	9
2.3 'Give reasons' als beleefdheidsstrategie	11
2.4 Argumentatie: structuren en vormen	12
2.5 Pragmatische argumentatie	16
2.6 Overtuigende evidentie ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsargument	18
2.7 Sterk of zwak?	22
2.8 Hoe meer, hoe beter?	31
2.9 Onderzoeksvragen en hypothesen	35
3. Methode	38
3.1 Onderzoeksontwerp	38
3.2 Materiaal	39
3.2.1 Scenario	39
3.2.2 De onderzoekstekst	40
3.2.3 Pre-test 2	43
3.3 Instrumentatie	50
3.3.1 De thought list	50
3.3.2 De vragenlijst met schaalvragen	52
3.4 Pre-test 3	54
3.5 Procedure	55
3.6 Samenstelling van de steekproef	56
4. Resultaten	57
4.1 Manipulatiecheck	57
4.2 Effect aantal pragmatische argumenten: 0 of 1?	59
4.3 Effect aantal pragmatische argumenten: 1, 2 of 3?	61
4.4 Effect aantal evidentietypen: 0, 1 of 2?	62
4.5 Statistische of anekdotische evidentie?	64
4.6 Sterke of zwakke evidentie?	64
4.7 Interactie-effect aantal pragmatische argumenten en aantal evidentietypen	66
4.8 Interactie-effect aantal evidentietypen en evidentiekwaliteit	66
4.9 Interactie-effect evidentietype en evidentiekwaliteit	69
4.10 Resultaten thought list	70
4.10.1 Beschrijvende statistieken	70
4.10.2 Effect aantal pragmatische argumenten: 0 of 1?	71
4.10.3 Effect aantal pragmatische argumenten: 1, 2 of 3?	71
4.10.4 Effect aantal evidentietypen: 0, 1 of 2?	72
4.10.5 Statistische of anekdotische evidentie?	73
4.10.6 Sterke of zwakke evidentie?	74
4.10.7 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal pragmatische argumenten	75
4.10.8 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal	76

evidentietypen	
4.10.9 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype	77
4.10.10 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit	79
5. Conclusie	82
5.1 Aantal pragmatische argumenten	82
5.2 Aantal evidentietypen	83
5.3 Statistische of anekdotische evidentie?	84
5.4 Sterke of zwakke evidentie?	85
5.5 Interactie-effect aantal evidentietypen en evidentiekwaliteit	86
6. Discussie	89
Noten	93
Literatuurlijst	95
Bijlagen	99

1. Inleiding

“Ik sta hier met lege handen”. Op zaterdag 21 april 2012 kwam er met deze woorden van premier Mark Rutte een einde aan het coalitieoverleg in het Catshuis over aanvullende bezuinigingen. Geert Wilders besloot, na zijn achterban te hebben geconsulteerd, de afspraken niet voor zijn rekening te willen nemen. Aan de premier de taak Nederland op de hoogte te brengen van dit slechte nieuws. Na zeven weken onderhandelen leek de kans verkeken om het begrotingstekort onder de limiet van drie procent te brengen. Nederland zou daarmee mogelijk opeens zelf speler worden in de Europese schuldencrisis. Niet bepaald een gemakkelijke taak, om Nederland dit slechte nieuws mee te delen. Het is immers belangrijk dat het slechte nieuws duidelijk wordt geformuleerd, maar ook dat de relatie met potentiële stemmers niet wordt geschaad. De situatie vraagt dan ook om een effectieve vorm van slechtnieuwscommunicatie.

Slecht nieuws wordt vaak ook schriftelijk meegedeeld. Ook de schrijver van een slechtnieuwsbrief zal het goede midden moeten zien te houden tussen maximale duidelijkheid en maximale beleefdheid (Jansen & Janssen, 2011). Brown en Levinson (1987) laten namelijk zien dat een slechtnieuwsbrief in meer of mindere mate het ‘positive face’ of het ‘negative face’ van mensen kan bedreigen. Om de negatieve gevolgen van een dergelijke ‘face threatening act’ beperkt te houden, kunnen mensen verschillende beleefdheidsstrategieën gebruiken. Eén van de beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden is ‘give reasons’. ‘Give reasons’ is een zogenoemde positieve beleefdheidsstrategie. Door deze beleefdheidsstrategie te gebruiken komt de zender tegemoet aan de behoefte van de ontvanger gewaardeerd en erkend te worden. Jansen en Janssen (2010) hebben onderzoek gedaan naar de verschillende positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden. Het blijkt dat de beleefdheidsstrategie ‘give reasons’ het beste in staat is de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws positief te beïnvloeden. Diverse andere onderzoeken (Brant, 2007; Buursink, 2008; Jansen & Janssen, 2011; Stoker, 2011; Veenstra, 2009) bevestigen dat mensen positiever reageren op een slechtnieuwsbrief wanneer de beleefdheidsstrategie ‘give reasons’ wordt gebruikt dan wanneer geen beleefdheidsstrategie wordt gebruikt. Opmerkelijk is echter dat deze onderzoekers geen van allen een duidelijk onderscheid hebben gemaakt tussen de verschillende vormen van argumentatie. Daardoor is het onduidelijk of de beleefdheidsstrategie ‘give reasons’ altijd de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws positief beïnvloed. Het is immers denkbaar dat niet alle vormen van argumentatie eenzelfde positieve effect hebben op de reacties van mensen.

Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden verschillende vormen van argumentatie. Pragmatische argumentatie is één van de meest gebruikte vormen van argumentatie. Deze argumentatievorm staat dan ook centraal in het huidige onderzoek. Pragmatische argumentatie wordt ook wel argumentatie op basis van voordelen en nadelen genoemd (Schellens & Verhoeven, 1988). Mensen die pragmatische argumentatie gebruiken, beargumenteren hun oordeel over mogelijke acties of maatregelen door te wijzen op de positieve of negatieve gevolgen ervan. Pragmatische argumentatie kan worden ondersteund door evidentie. Deze evidentie kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Zo kan bijvoorbeeld statistische of anekdotische evidentie worden aangevoerd. Diverse onderzoekers (bijvoorbeeld Hustinx, Van Enschoot & Hoeken, 2006) hebben onderzoek gedaan naar pragmatische argumentatie. Daarnaast hebben verschillende onderzoekers (bijvoorbeeld Hoeken & Hustinx, 2002) ook onderzocht welke vorm van evidentie het beste kan worden gebruikt ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Echter, deze onderzoekers hebben niet onderzocht of hun bevindingen ook kloppen in de context van slechtnieuwscommunicatie. Reageren mensen anders

op een slechtnieuwsbrief met pragmatische argumenten die worden ondersteund door statistische evidentie dan op een slechtnieuwsbrief met pragmatische argumenten die worden ondersteund door anekdotische evidentie? Kan een schrijver van een slechtnieuwsbrief beter normatief sterke evidentie aanvoeren dan normatief zwakke evidentie? Of maakt het niet uit? Onduidelijk is ook in hoeverre mensen positiever reageren wanneer meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd worden gebruikt in een slechtnieuwsbrief. Daarnaast is ook niet duidelijk in hoeverre mensen positiever reageren wanneer elk pragmatisch argument met meerdere vormen van normatief sterke en zwakke aanvullende evidentie tegelijkertijd wordt onderbouwd. Reageren mensen positiever wanneer een schrijver niet één, maar twee of drie wenselijke gevolgen noemt van een bepaalde actie of maatregel? Hoe reageren mensen wanneer een schrijver daarnaast ook nog eens elk argument met één of twee vormen van aanvullende evidentie onderbouwd? En reageren mensen positiever op het gebruik van meerdere sterke vormen van aanvullende evidentie dan op het gebruik van meerdere zwakke vormen van aanvullende evidentie? De onderzoeksvraag die dan ook in het huidige onderzoek centraal staat is:

Wat is het effect van het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?

In hoofdstuk 2 van het huidige onderzoek wordt meer aandacht besteed aan het theoretisch kader waarbinnen dit onderzoek zich afspeelt. Tevens worden de onderzoeksvragen en hypothesen geformuleerd. Hoofdstuk 3 zal dieper ingaan op de onderzoeksmethoden die in dit onderzoek centraal staan. Het onderzoeksontwerp zal worden gepresenteerd, de samenstelling van de steekproef zal worden besproken, het materiaal zal aan bod komen, de instrumentatie zal worden toegelicht en de procedure zal worden verantwoord. Tevens zullen de resultaten van de diverse pre-testen hier worden gepresenteerd. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek, die in de conclusie in hoofdstuk 5 worden samengevat en geduid. De discussie die in hoofdstuk 6 aan bod komt, bespreekt de tekortkomingen van het huidige onderzoek, de waardevolle resultaten en enkele suggesties voor toekomstig onderzoek.

2. Theoretisch kader

Het schrijven van een zakelijke slechtnieuwsbrief is niet gemakkelijk. Het is belangrijk dat het slechte nieuws duidelijk wordt geformuleerd, maar ook dat de relatie met de ontvanger niet wordt geschaad. De schrijver van een zakelijke slechtnieuwsbrief zal dan ook het goede midden moeten zien te houden tussen maximale duidelijkheid en maximale beleefdheid (Janssen & Jansen, 2003). Wanneer de schrijver van een zakelijke slechtnieuwsbrief er in slaagt het slechte nieuws duidelijk én beleefd te formuleren, dan zal dat een positieve invloed hebben op het imago van het bedrijf. Bovendien zal het slechte nieuws ook beter worden geaccepteerd (Jansen & Janssen, 2010). Bedrijven hebben er dan ook veel belang bij dat zij goed geschreven slechtnieuwsbrieven versturen. Toch zijn er maar weinig bedrijven waar voldoende aandacht wordt besteed aan het formuleren van een goede slechtnieuwsbrief. Over de beste manier waarop slecht nieuws geformuleerd kan worden, bestaan verschillende theorieën. De belangrijkste is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987). In dit hoofdstuk zal deze theorie besproken worden, evenals andere belangrijke literatuur op het gebied van slechtnieuwscommunicatie. Uiteindelijk zal dit leiden tot de formulering van de onderzoeksvragen en de hypothesen.

2.1 Beleefdheid

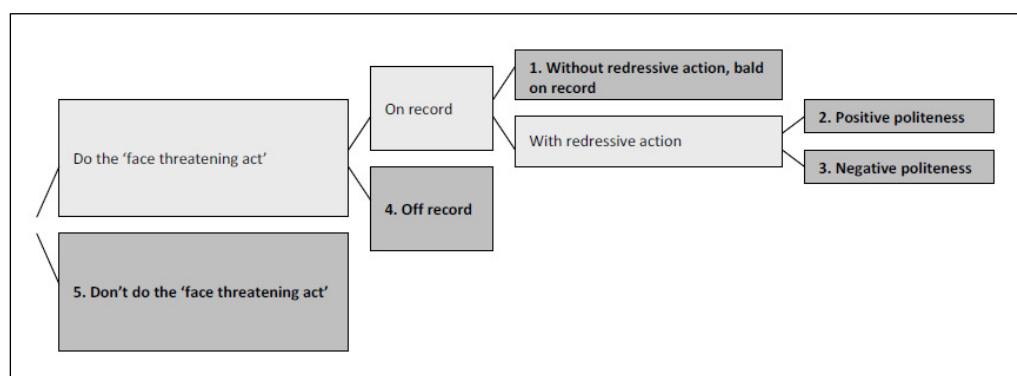
De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) geeft inzicht in hoe mensen tijdens sociale interacties kunnen werken aan hun wederzijdse relaties. De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987) is gebaseerd op het werk van Goffman (1967). Goffman (1967) is bekend geworden door zijn onderzoek naar het begrip 'face'. Het begrip 'face' heeft betrekking op het publieke zelfbeeld van mensen. Goffman (1967) stelt dat mensen tijdens sociale interacties voortdurend proberen hun eigen 'face' en dat van hun gesprekspartner te beschermen. Deze natuurlijke neiging van mensen noemt Goffman (1967) ook wel 'face-keeping'. Brown en Levinson (1987) bouwen voort op de inzichten van Goffman (1967). Brown en Levinson (1987) stellen dat binnen het begrip 'face' onderscheid gemaakt moet worden tussen het 'positive face' en het 'negative face'. Het 'positive face' heeft betrekking op de menselijke behoefte gewaardeerd en erkend te worden. Mensen willen graag geapprecieerd worden door anderen. Het 'negatieve face' heeft betrekking op de behoefte van mensen autonoom te zijn. Mensen willen graag zelf beslissen hoe zij handelen. Brown en Levinson (1987) stellen dat het in sociale interacties onvermijdelijk is dat het 'positive face' of het 'negative face' van mensen bedreigd wordt. Het stellen van een eenvoudige vraag kan bijvoorbeeld al het 'negative face' van mensen bedreigen. Een vraag moet immers beantwoord worden en dat perkt de handelingsvrijheid in. Niet antwoorden is meestal geen optie. Handelingen die het 'positive face' of het 'negative face' van mensen bedreigen worden door Brown en Levinson (1987) 'face threatening acts' genoemd. Een 'face threatening act' kan in meer of mindere mate bedreigend zijn. Brown en Levinson (1987) stellen dat de mate waarin een 'face threatening act' bedreigend is, bepaald wordt door drie sociale parameters. De eerste sociale parameter is de macht van de ontvanger ten opzichte van de macht van de zender. Wanneer de ontvanger veel macht heeft ten opzichte van de zender, dan is de 'face threatening act' doorgaans zeer bedreigend. De tweede sociale parameter is de gewichtigheid van de boodschap. Hoe gewichtiger de boodschap, hoe bedreigender de 'face threatening act'. De derde sociale parameter is de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger. Wanneer de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger groot is, dan is de 'face threatening act' bedreigender dan wanneer de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger klein is¹. Brown en Levinson (1987) stellen dat 'face threatening acts', ondanks het feit dat ze in meer

of mindere mate bedreigend kunnen zijn, niet per definitie negatieve gevolgen hebben. Beleefdheid kan de negatieve gevolgen van 'face threatening acts' namelijk beperkt houden.

2.2 Beleefdheidsstrategieën

Brown en Levinson (1987) maken onderscheid tussen vijf verschillende beleefdheidsstrategieën die mensen kunnen gebruiken om de negatieve gevolgen van een 'face threatening act' beperkt te houden (zie Figuur 1). Mensen kunnen bijvoorbeeld besluiten de 'face threatening act' niet uit te voeren. Mensen zullen verschillende behoeftes tegen elkaar afwegen voordat zij tot dit besluit komen. Zo zullen zij de behoefte om de inhoud van de 'face threatening act' te communiceren afwegen tegen de behoefte om het 'positive face' en het 'negative face' van de ontvanger te beschermen en tegen de behoefte om efficiënt of urgent te zijn. Wanneer mensen besluiten de 'face threatening act' wel uit te voeren, dan kunnen zij dit 'on record' of 'off record' doen. Het meest beleefd is het 'off record' uitvoeren van een 'face threatening act'. De 'face threatening act' wordt dan indirect uitgevoerd. Daardoor wordt de interpretatie van de 'face threatening act' in het midden gelaten. De uitspraak "Het tocht hier!" kan bijvoorbeeld gebruikt worden om iemand beleefd te verzoeken het raam dicht te doen. De beleefdheidsstrategieën die 'on record' worden uitgevoerd, worden gezien als minder beleefd. Het minst beleefd is de beleefdheidsstrategie 'bald on record'. De 'face threatening act' wordt dan direct uitgevoerd. Zo kan iemand worden verzocht het raam dicht te doen met de uitspraak "Raam dicht!". De overige twee beleefdheidsstrategieën die 'on record' kunnen worden uitgevoerd, zijn 'positive politeness' en 'negative politeness'. Deze twee beleefdheidsstrategieën kunnen respectievelijk gebruikt worden om het 'positive face' en het 'negative face' van de ontvanger te beschermen. De uitspraak "Zou je het raam dicht willen doen want het tocht hier?" behoort bijvoorbeeld tot de categorie 'positive politeness'. Door te beargumenteren waarom het raam dicht moet, komt de zender tegemoet aan de behoefte van de ontvanger gewaardeerd en erkend te worden. De uitspraak "Zou je misschien het raam dicht willen doen?" behoort daarentegen tot de categorie 'negative politeness'. De zender suggereert met deze uitspraak immers dat de ontvanger nog enige handlingsvrijheid heeft. Brown en Levinson (1987) laten zien dat mensen vaak een weloverwogen keuze maken tussen de verschillende beleefdheidsstrategieën die zij kunnen gebruiken om de negatieve gevolgen van een 'face threatening act' beperkt te houden. Hoe bedreigender de 'face threatening act', hoe beleefder de gebruikte beleefdheidsstrategie. Mensen kunnen dus uit de gebruikte beleefdheidsstrategie opmaken hoe bedreigend de ander de 'face threatening act' vindt (Holtgraves, 2005). Daardoor kunnen mensen uit de gebruikte beleefdheidsstrategie ook afleiden welke inschatting de ander maakt van de drie eerder besproken sociale parameters. De mate waarin mensen een 'face threatening act' bedreigend vinden, wordt immers bepaald door hun in-

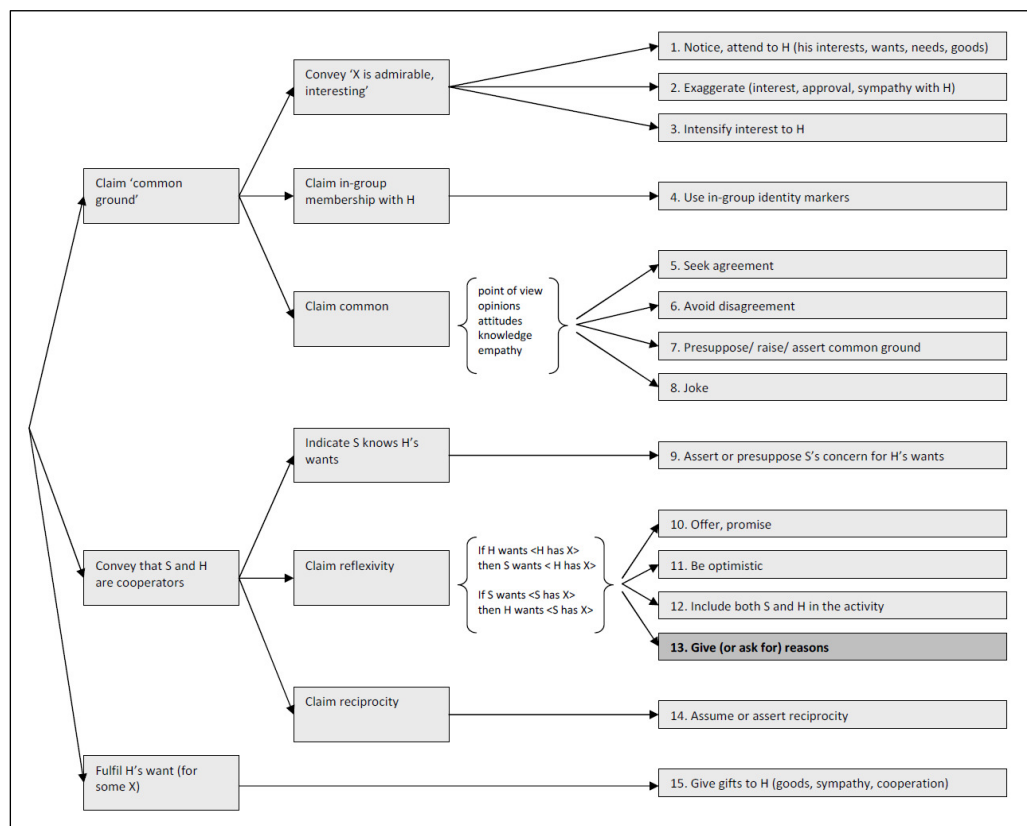
Figuur 1: De vijf beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987: 69) onderscheiden.



schatting van de drie eerder besproken sociale parameters. Wanneer een zender bijvoorbeeld een 'positive politeness' strategie gebruikt om te verzoeken het raam dicht te doen, dan kan de ontvanger daaruit opmaken dat de zender de 'face threatening act' niet bedreigend vindt. 'Positive politeness' strategieën zijn immers minder beleefd dan 'negative politeness' strategieën. De ontvanger kan daar vervolgens uit afleiden dat de zender denkt dat hij veel macht heeft, denkt dat de boodschap niet gewichtig is of denkt dat de sociale afstand tussen hen beide niet groot is. Holtgraves (2005) laat zien dat dit tot misverstanden kan leiden. Immers, de ontvanger kan veronderstellen dat de zender een 'positive politeness' strategie gebruikt omdat hij denkt veel macht te hebben, terwijl de zender in werkelijkheid een 'positive politeness' strategie gebruikt omdat hij denkt een niet-gewichtige boodschap te hebben.

In dit onderzoek staat de positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' centraal. Brown en Levinson (1987) maken in totaal onderscheid tussen vijftien verschillende positieve beleefdheidsstrategieën (zie Figuur 2). Deze vijftien verschillende positieve beleefdheidsstrategieën kunnen grofweg worden ingedeeld in drie categorieën. De eerste categorie die Brown en Levinson (1987) onderscheiden is 'claim common ground'. Deze categorie bevat acht positieve beleefdheidsstrategieën. Deze acht positieve beleefdheidsstrategieën kunnen worden gebruikt om overeenkomsten met de ontvanger te benadrukken. Brown en Levinson (1987) onderscheiden drie subcategorieën binnen de eerste categorie positieve beleefdheidsstrategieën. De beleefdheidsstrategieën 'attend to hearer', 'exaggerate' en 'intensify to hearer' behoren tot de eerste subcategorie positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden. Deze beleefdheidsstrategieën kunnen gebruikt worden om aan te geven geïnteresseerd te zijn in iets waarin de ontvanger ook geïnteresseerd is. De tweede subcategorie positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden binnen de categorie 'claim common ground' bevat de beleefdheidsstrategie 'use in-group

Figuur 2: De vijftien verschillende positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987: 102) onderscheiden.



identity markers'. Deze beleefdheidsstrategie kan gebruikt worden om aan te geven tot dezelfde sociale categorie te behoren als de ontvanger. De beleefdheidsstrategieën 'seek agreement', 'avoid' disagreement', 'assert common ground' en 'joke' behoren tot de derde subcategorie positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden binnen de categorie 'claim common ground'. Deze beleefdheidsstrategieën kunnen worden gebruikt om aan te geven eenzelfde perspectief te hebben als de ontvanger. De categorie 'convey cooperation' is de tweede categorie positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden. Deze categorie bevat zes positieve beleefdheidsstrategieën die kunnen worden gebruikt om te benadrukken dat de ontvanger wordt gezien als een samenwerkingspartner. Brown en Levinson (1987) onderscheiden wederom drie subcategorieën binnen deze categorie positieve beleefdheidsstrategieën. De eerste subcategorie bevat de beleefdheidsstrategie 'assert knowledge'. Deze beleefdheidsstrategie kan worden gebruikt om aan te geven begrip op te brengen voor de wensen van de ontvanger. De beleefdheidsstrategieën 'promise', 'be optimistic', 'include speaker and hearer in the activity' en 'give reasons' behoren tot de tweede subcategorie die Brown en Levinson (1987) onderscheiden binnen de categorie 'convey cooperation'. Deze beleefdheidsstrategieën kunnen worden gebruikt om aan te geven eenzelfde belang te hebben als de ontvanger. De derde subcategorie die Brown en Levinson (1987) onderscheiden binnen de categorie 'convey cooperation' bevat de beleefdheidsstrategie 'assert reciprocity'. Deze beleefdheidsstrategie kan worden gebruikt om aan te geven iets terug te doen voor de ontvanger. De derde categorie positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden is 'fulfill hearers want'. Deze categorie bevat slechts één beleefdheidsstrategie: 'give gifts'. Deze beleefdheidsstrategie kan worden gebruikt om tegemoet te komen aan een wens van de ontvanger.

2.3 'Give reasons' als positieve beleefdheidsstrategie

De positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' verschilt ten opzichte van de andere positieve beleefdheidsstrategieën die Brown en Levinson (1987) onderscheiden (Jansen & Janssen, 2010). De meeste positieve beleefdheidsstrategieën hebben namelijk geen sterke relatie met de inhoud van de 'face threatening act'. Mensen die bijvoorbeeld de positieve beleefdheidsstrategie 'assert knowledge' gebruiken om slecht nieuws te vertellen, benadrukken dat zij meeleven met de ontvanger. Zij verwijzen daarbij echter niet direct naar de inhoud van het slechte nieuws. De positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' heeft wel een sterke relatie met de inhoud van de 'face threatening act'. Mensen die de positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' gebruiken om slecht nieuws te vertellen, beargumenteren waarom zij tot een bepaalde conclusie zijn gekomen. Zij verwijzen daarbij direct naar de inhoud van het slechte nieuws. Onderzoek heeft aangetoond dat een dergelijke beleefdheidsstrategie meestal het meest effectief is.

Jansen en Janssen (2010) hebben onderzoek gedaan naar het effect van drie verschillende positieve beleefdheidsstrategieën op de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws. Centraal in het onderzoek van Jansen en Janssen (2010) stonden de positieve beleefdheidsstrategieën 'give reasons', 'give compliments' en 'assert knowledge'. Jansen en Janssen (2010) tonen aan dat de positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' het beste in staat is de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws positief te beïnvloeden. Zo worden slechtnieuwsbrieven met de positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' positiever beoordeeld dan slechtnieuwsbrieven zonder positieve beleefdheidsstrategieën. Mensen waarderen de schrijver en de organisatie ook meer wanneer de slechtnieuwsbrief de positieve beleefdheidsstrategie 'give reasons' bevat. Bovendien blijkt dat mensen het slechte nieuws ook beter accepteren wanneer de positieve beleefdheidsstrategie

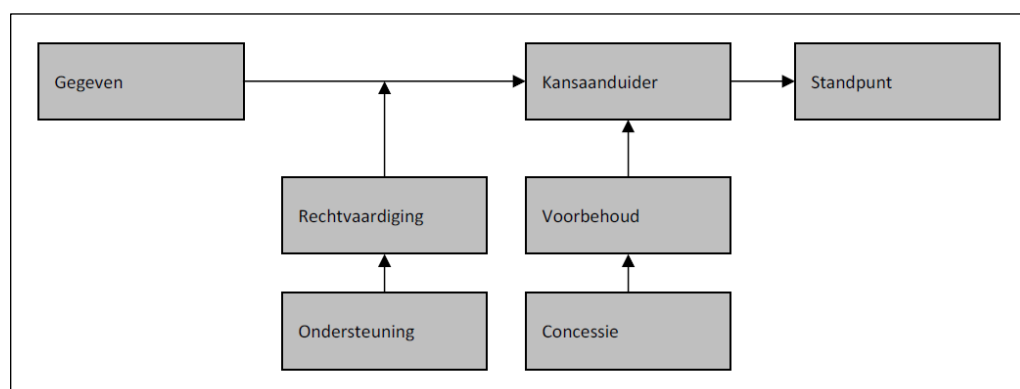
'give reasons' wordt gebruikt dan wanneer geen positieve beleefdheidsstrategie wordt gebruikt. De slechtnieuwsbrieven met de positieve beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' worden niet positiever beoordeeld dan de slechtnieuwsbrieven zonder positieve beleefdheidsstrategieën. Mensen waarderen de schrijver en de organisatie ook niet meer wanneer de slechtnieuwsbrief de positieve beleefdheidsstrategie 'give compliments' of 'assert knowledge' bevat. Ook blijkt dat mensen het slechte nieuws niet beter accepteren wanneer de positieve beleefdheidsstrategie 'give compliments' of 'assert knowledge' wordt gebruikt. Mensen oordelen zelfs negatiever over de toon en de structuur van de tekst wanneer de positieve beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' tegelijkertijd worden gebruikt. Daarnaast accepteren mensen het slechte nieuws ook slechter wanneer de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' tegelijkertijd worden gebruikt. Geconcludeerd kan dus worden dat de beleefdheidsstrategie 'give reasons' in slechtnieuwsbrieven het meest effectief is.

2.4 Argumentatie: structuren en vormen

Jansen en Janssen (2010) hebben aangetoond dat de beleefdheidsstrategie 'give reasons' het beste in staat is de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws positief te beïnvloeden. Diverse andere onderzoekers (Brant, 2007; Buursink, 2008; Jansen & Janssen, 2011; Stoker, 2011; Veenstra, 2009) laten ook zien dat mensen positiever reageren op een slechtnieuwsbrief wanneer de beleefdheidsstrategie 'give reasons' wordt gebruikt dan wanneer geen beleefdheidsstrategie wordt gebruikt. Opmerkelijk is echter dat deze onderzoekers geen van allen een duidelijk onderscheid hebben gemaakt tussen de verschillende structuren en vormen van argumentatie. Daardoor is het onduidelijk of de beleefdheidsstrategie 'give reasons' altijd de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws positief beïnvloed. Het is immers denkbaar dat niet alle structuren en vormen van argumentatie eenzelfde positieve effect hebben op de reacties van mensen. Het is dan ook belangrijk eerst meer inzicht te krijgen in de verschillende structuren en vormen van argumentatie. Hoe is een betoog opgebouwd? Welke argumentatiestructuren worden er onderscheiden? En welke verschillende vormen van argumentatie zijn er?

Het model van Toulmin (1958, zie Figuur 3) kan meer inzicht geven in de structuur van een betoog. Toulmin (1958) maakt in een betoog onderscheid tussen standpunten en gegevens. Standpunten zijn uitspraken die ondersteund moeten worden. Gegevens worden gebruikt om standpunten te ondersteunen. Om een gegeven te verbinden met een standpunt, kan een rechtvaardiging gebruikt worden. Een rechtvaardiging verantwoordt de stap van een gegeven naar een standpunt. Eventueel kan een rechtvaardiging worden voorzien van een ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld een wettelijke bepaling of een algemeen aan-

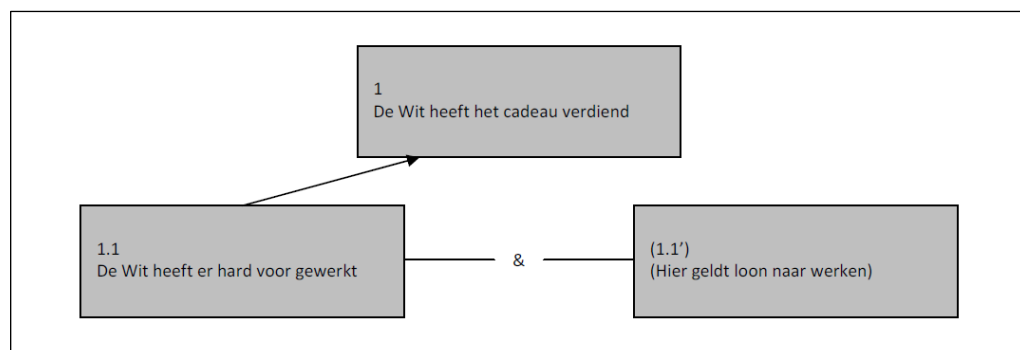
Figuur 3: Het model van Toulmin (1958).



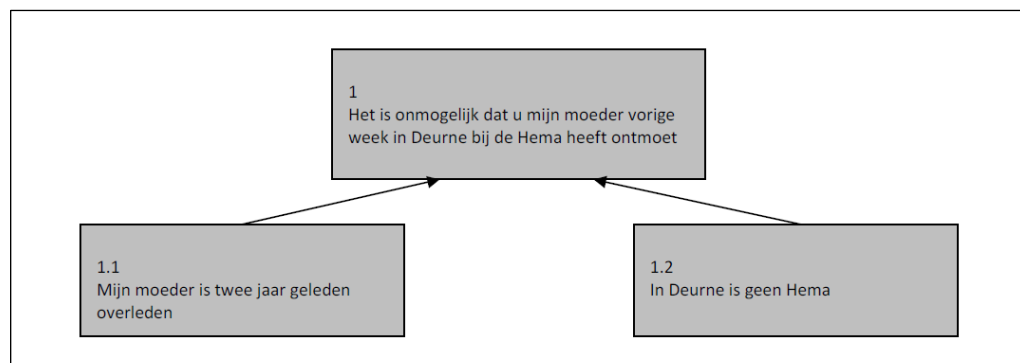
vaarde taxonomie zijn. Toulmin (1958) laat zien dat een standpunt soms enigszins moet worden genuanceerd. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van een kansaanduiding, een voorbehoud of een concessie. Een kansaanduiding is een bepaling die aangeeft in welke mate het standpunt waarschijnlijk is. Een tegenargument dat met zekerheid juist is, maar het standpunt niet kan weerleggen wordt een voorbehoud genoemd. Een concessie is daarentegen een tegenargument dat niet met zekerheid juist is, maar dat, indien het juist zou zijn, het standpunt wel kan weerleggen.

Een betoog kan op verschillende manieren samenhangen (Van Eemeren, Grootendorst & Snoeck Henkemans, 1995; Schellens & Verhoeven, 1988). In het meest eenvoudige geval bestaat een betoog uit één enkelvoudige argumentatie (zie Figuur 4). Een enkelvoudige argumentatie bestaat uit één gegeven en één standpunt. Er zijn echter ook argumentaties met meer dan één gegeven of met meer dan één standpunt. Dergelijke argumentaties worden samengestelde of complexe argumentaties genoemd. De eerste vorm van samengestelde of complexe argumentatie die wordt onderscheiden is meervoudige argumentatie (zie Figuur 5). Deze vorm van argumentatie bestaat uit twee of meer gegevens en één standpunt. De verschillende gegevens worden na elkaar naar voren gebracht en zijn in principe gelijkwaardig. In een meervoudige argumentatiestructuur vormt elk gegeven een zelfstandige en onafhankelijke verdediging van het standpunt. Verschillende betogen ondersteunen dus hetzelfde standpunt. Bij de tweede vorm van samengestelde of complexe argumentatie, nevenschikkende argumentatie, is dat anders (zie Figuur 6). Nevenschikkende argumentatie bestaat, net zoals meervoudige argumentatie, uit twee of meer gegevens en één standpunt. De verschillende gegevens zijn echter van elkaar afhankelijk voor de verdediging van het standpunt. In een nevenschikkende argumentatiestructuur vullen de verschillende gegevens elkaar aan en vormen één gemeenschappelijke verdedigingspoging. Het standpunt wordt dus ondersteund door één samenhangend betoog. De derde vorm van samengestelde of complexe argumentatie die wordt onderscheiden is onderschikkende argumentatie (zie Figuur 7). Kenmerkend

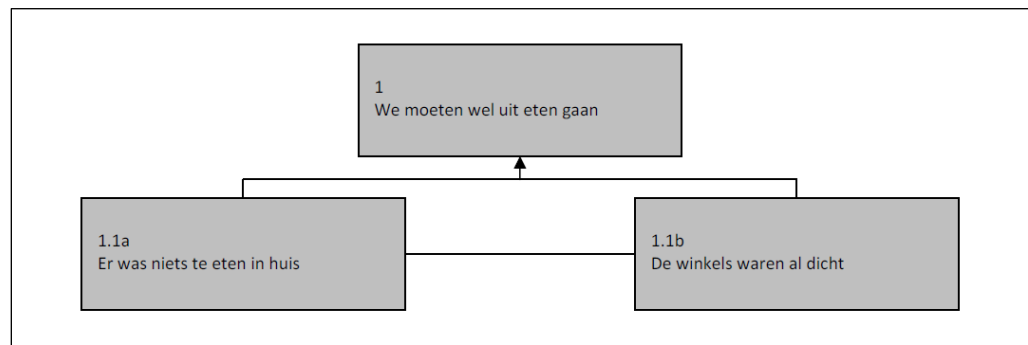
Figuur 4: De enkelvoudige argumentatiestructuur (Van Eemeren et al., 1995: 63).



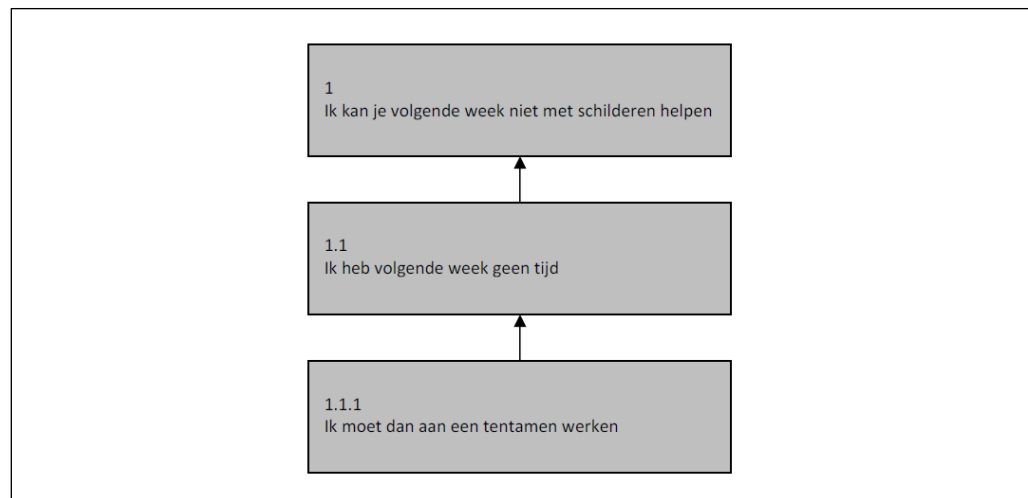
Figuur 5: De meervoudige argumentatiestructuur (Van Eemeren et al., 1995: 64).



Figuur 6: De nevenschikkende argumentatiestructuur (Van Eemeren et al., 1995: 64).



Figuur 7: De onderschikkende argumentatiestructuur (Van Eemeren et al., 1995: 65).



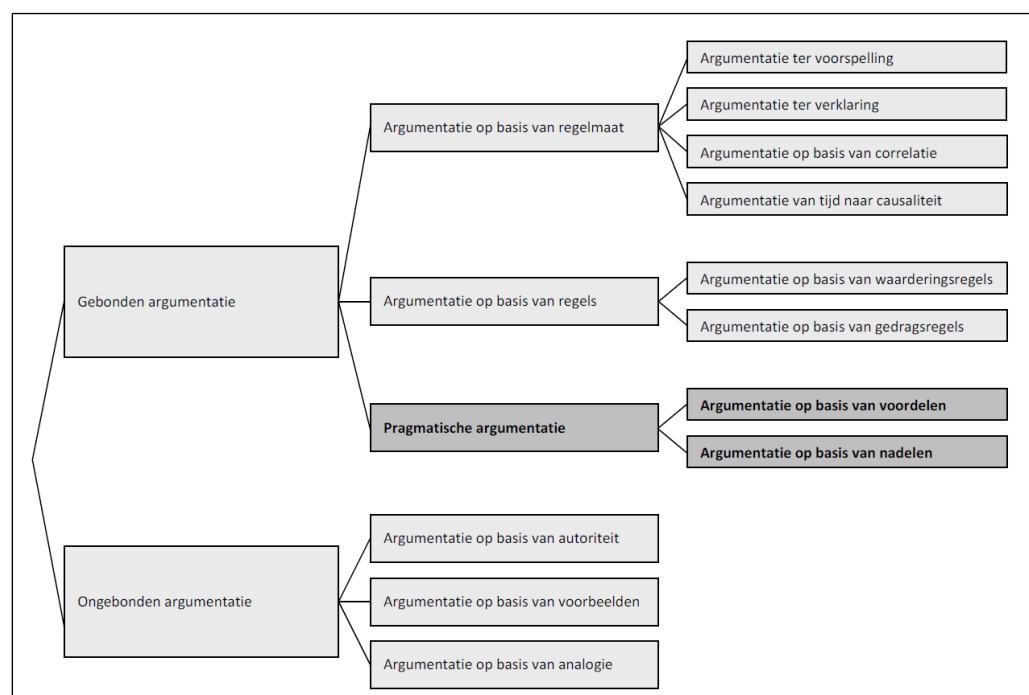
voor deze vorm van argumentatie is dat gegevens met nieuwe subgegevens worden ondersteund. In een onderschikkende argumentatiestructuur worden gegevens dus in feite substandpunten die worden verdedigd met subgegevens.

Meervoudige en nevenschikkende argumentatiestructuren zijn niet altijd eenvoudig van elkaar te onderscheiden (Van Eemeren et al., 1995). Verschillende woorden kunnen fungeren als indicator van een meervoudige of nevenschikkende argumentatiestructuur. Indicatoren van een meervoudige argumentatiestructuur zijn bijvoorbeeld 'in de eerste plaats', 'nog afgezien van' en 'overigens'. Nevenschikkende argumentatie wordt daarentegen juist vaak vooraf gegaan door indicatoren zoals 'bovendien', 'daarnaast' en 'daarbij komt'. Indicatoren geven echter niet altijd uitsluitend over de argumentatiestructuur van een betoog. Toch maakt het een aanzienlijk verschil of een betoog een meervoudige of nevenschikkende argumentatiestructuur heeft. Een meervoudige argumentatiestructuur heeft namelijk meer dan één verdedigingslijn. Wanneer één van de gegevens ondeugdelijk blijkt, dan heeft dat nauwelijks invloed op de overtuigingskracht van de rest van het betoog. Bij een nevenschikkende argumentatiestructuur is dat anders. Een nevenschikkende argumentatiestructuur heeft namelijk slechts één verdedigingslijn. Wanneer een gedeelte van deze verdedigingslijn wegvalt, dan heeft dat gevolgen voor de overtuigingskracht van het hele betoog. Van Eemeren et al. (1995) stellen dan ook dat een meervoudige argumentatiestructuur meestal te verkiezen valt boven een nevenschikkende argumentatiestructuur.

Schellens en Verhoeven (1988) laten zien dat de verschillende argumentatiestructuren op verschillende manieren kunnen worden vormgegeven. Gegevens en standpunten kunnen onderling namelijk op verschillende manieren samenhangen. Schellens en Verhoeven

(1988) maken onderscheid tussen twee verschillende argumentatievormen: gebonden en ongebonden argumentatievormen (zie Figuur 8). Gebonden argumentatievormen zijn specifiek voor een bepaald soort conclusie of standpunt. Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden in totaal drie gebonden argumentatievormen. De eerste gebonden argumentatievorm is argumentatie op basis van regelmaat. Argumentatie op basis van regelmaat is specifiek voor conclusies met een feitelijke pretentie. Schellens en Verhoeven maken onderscheid tussen vier vormen van argumentatie op basis van regelmaat: argumentatie ter voorspelling, argumentatie ter verklaring, argumentatie op basis van correlatie en argumentatie van tijd naar causaliteit. Kenmerkend voor argumentatie ter voorspelling en argumentatie ter verklaring is dat er een beroep wordt gedaan op een causale regelmaat. Wanneer de oorzaak wordt gegeven en het gevolg wordt voorspeld, dan is er sprake van argumentatie ter voorspelling. Een voorbeeld van argumentatie ter voorspelling is “Flip is een flierefluiter. Dus zal hij waarschijnlijk zakken”. Wanneer het gevolg wordt gegeven en de oorzaak wordt voorspeld, dan is er sprake van argumentatie ter verklaring. De uitspraak “Floris is gezakt. Dus heeft hij waarschijnlijk flier gefloten” is een voorbeeld van argumentatie ter verklaring. Kenmerkend voor argumentatie op basis van correlatie en argumentatie van tijd naar causaliteit is dat er een beroep wordt gedaan op een niet-causale regelmaat. Er is sprake van argumentatie op basis van correlatie wanneer uit het regelmatig samengaan van twee zaken wordt geconcludeerd dat de aanwezigheid van het één gepaard zal gaan met de aanwezigheid van het ander: “De nieuwe burens hebben een Limburgs accent. Ze zullen dus wel van huis uit katholiek zijn”. Wanneer uit het gelijktijdig of na elkaar optreden van twee verschijnselen wordt geconcludeerd dat het ene verschijnsel wordt veroorzaakt door het andere verschijnsel, dan is er sprake van argumentatie van tijd naar causaliteit. Een voorbeeld van argumentatie van tijd naar causaliteit is “Jaap heeft gisteren veel te veel gedronken. Vandaag klaagt hij over hoofdpijn. Die hoofdpijn is dus te wijten aan de drank”. Schellens en Verhoeven (1988) merken op dat argumentatie van tijd naar causaliteit een riskante vorm van argumenteren is. Wanneer er namelijk geen enkele andere aanwijzing is voor het oorzakelijke verband tussen de twee verschijnselen, dan maakt men zich schuldig aan de drogreden ‘post hoc ergo propter hoc’ (letterlijk: ‘na dat dus door dat’). De tweede gebonden argumentatievorm die Schellens en Ver-

Figuur 8: Argumentatievormen (Schellens & Verhoeven, 1988).



hoeven (1988) onderscheiden is argumentatie op basis van regels. Argumentatie op basis van regels is specifiek voor conclusies met een normatief karakter. Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden twee vormen van argumentatie op basis van regels: argumentatie op basis van waarderingsregels en argumentatie op basis van gedragsregels. Waarderingsregels zijn regels die aangeven wanneer een positieve of een negatieve waardering al dan niet op zijn plaats is. Een voorbeeld van argumentatie op basis van waarderingsregels is “Een goede opera dient minstens een verrassend perspectief te ontvouwen op de strijd tussen goed en kwaad”. Gedragsregels zijn regels die aangeven wanneer bepaald gedrag al dan niet op zijn plaats is. De uitspraak “Als er fietsers naast u rijden die rechtdoor willen, moet u die wel voor laten gaan” is een voorbeeld van argumentatie op basis van gedragsregels. De derde gebonden argumentatievorm die wordt onderscheiden door Schellens en Verhoeven (1988) is pragmatische argumentatie. Deze argumentatievorm is specifiek voor conclusies over de wenselijkheid of onwenselijkheid van een actie of maatregel. Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden twee vormen van pragmatische argumentatie: argumentatie op basis van voordelen en argumentatie op basis van nadelen. Kenmerkend voor argumentatie op basis van voordelen is dat een mogelijke actie of maatregel positief wordt gewaardeerd op grond van één of meerdere gewenste gevolgen. Een voorbeeld van argumentatie op basis van voordelen is “Ruimere toepassing van windenergie is uiterst gewenst. Het leidt tot een beperking van de luchtvervuiling”. Wanneer een mogelijke actie of maatregel negatief wordt gewaardeerd op grond van een of meerdere ongewenste gevolgen, dan is er sprake van argumentatie op basis van nadelen: “Toepassing van windenergie op grote schaal leidt tot een hinderlijke aantasting van het landschapsbeeld. Het is naar mijn oordeel dan ook beslist af te raden” (voorbeelden ontleend aan Schellens & Verhoeven, 1988: 58-86).

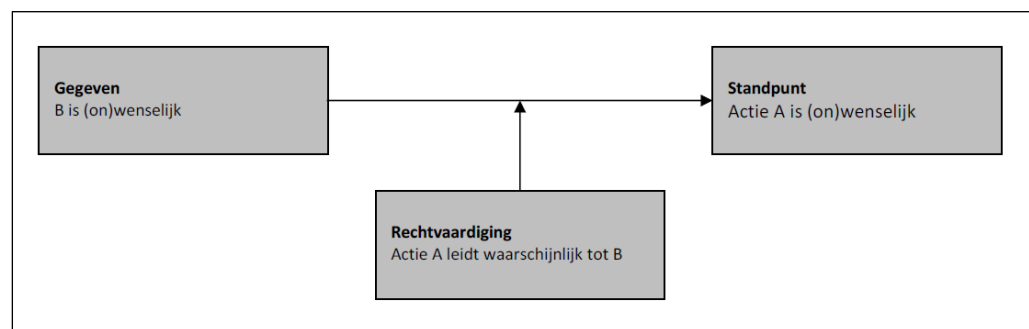
Ongebonden argumentatievormen zijn niet specifiek voor een bepaald soort conclusie of standpunt (Schellens & Verhoeven, 1988). Ongebonden argumentatievormen kunnen worden gebruikt ter ondersteuning van zowel feitelijke als normatieve conclusies. Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden drie ongebonden argumentatievormen. De eerste ongebonden argumentatievorm is argumentatie op basis van autoriteit. Wanneer een gezaghebbend persoon wordt aangehaald om een standpunt te verdedigen, dan is er sprake van argumentatie op basis van autoriteit. De uitspraak “Het was vandaag de op één na warmste winterdag sinds 1849. Dat beweerde althans Henk van Dorp van het KNMI” is een voorbeeld van argumentatie op basis van autoriteit. Argumentatie op basis van voorbeelden is de tweede ongebonden argumentatievorm die Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden. Kenmerkend voor argumentatie op basis van voorbeelden is dat een standpunt wordt verdedigd door te wijzen op één of meer voorbeelden, zoals “In Engeland kun je buiten de deur alleen maar fish-and-chips eten. Ik ben daar in een paar etablissementen geweest en dat was het enige wat ze er hadden”. De derde ongebonden argumentatievorm die Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden is argumentatie op basis van analogie. Er is sprake van argumentatie op basis van analogie wanneer een vergelijkbaar geval wordt aangehaald om een standpunt te verdedigen. Een voorbeeld van argumentatie op basis van analogie is “Vorig jaar mocht Arend, die een arm brak vlak voor het schriftelijk tentamen Engels, het kort daarna mondeling doen. Dus mag Caroline, nu ze haar been gebroken heeft vlak voor het tentamen wiskunde, ook aanspraak maken op een tussentijds mondeling” (voorbeelden ontleend aan Schellens & Verhoeven, 1988: 101-111).

2.5 Pragmatische argumentatie

Eén van de meest gebruikte vormen van argumentatie is pragmatische argumentatie (Hornikx, Starren & Hoeken, 2003). Deze argumentatievorm staat dan ook in dit onderzoek cen-

traal. Pragmatische argumentatie wordt ook wel argumentatie op basis van voordelen en nadelen genoemd (Schellens & Verhoeven, 1988). Mensen die pragmatische argumentatie gebruiken, beargumenteren hun oordeel over mogelijke acties of maatregelen door te wijzen op de positieve of negatieve gevolgen ervan. In het eenvoudigste geval wordt een actie of maatregel positief gewaardeerd op grond van één gewenst gevolg of negatief gewaardeerd op grond van één ongewenst gevolg. Pragmatische argumentatie is een speciale vorm van causale argumentatie, waarbij geredeneerd wordt van gevolg naar oorzaak (Perelman & Olbrechts-Tyteca, 1969 in Hornikx, 2003). Het pragmatische argumentatieschema ziet er als volgt uit: actie A leidt waarschijnlijk tot B; B is (on)wenselijk; dus actie A is (on)wenselijk (zie Figuur 9). Hieruit blijkt dus dat er sprake is van een “*transfer of a given quality from the consequence to the cause*” (Perelman & Olbrechts-Tyteca, 1969: 268 in Hornikx, 2003: 207). Zo is reizen met de trein bijvoorbeeld wenselijk, omdat dat beter is voor het milieu.

Figuur 9: Pragmatische argumentatie in het model van Toulmin (1958).



Feteris (2002) heeft een instrument ontwikkeld om pragmatische argumentatie te analyseren en te evalueren. Om overtuigd te worden van de wenselijke gevolgen van een mogelijke actie of maatregel, moet aan twee criteria voldaan zijn. Ten eerste moet het gevolg van de actie of maatregel inderdaad wenselijk zijn. Ten tweede moet aannemelijk worden gemaakt dat de actie of maatregel ook daadwerkelijk leidt tot het gewenste gevolg. Een sterk argument maakt dus duidelijk dat een mogelijke actie of maatregel zeer waarschijnlijk een zeer wenselijk gevolg heeft. Toch kan simpelweg beweren dat een mogelijke actie of maatregel zeer waarschijnlijk tot zeer wenselijke gevolgen zal leiden, onvoldoende zijn om een kritische ontvanger te overtuigen. Wanneer een zender een ontvanger bijvoorbeeld wil overtuigen van de noodzaak om de gemeentelijke afvalstoffenheffing te verhogen, dan kan hij stellen: “Het verhogen van de gemeentelijke afvalstoffenheffing leidt tot een verbetering van de afvalverwerking”. De ontvanger kan echter vraagttekens zetten bij de wenselijkheid van het gevolg, zoals “Wil ik wel dat de afvalverwerking wordt verbeterd?”. Daarnaast kan de ontvanger zich ook afvragen in hoeverre het waarschijnlijk is dat de voorgestelde maatregel leidt tot het wenselijke gevolg: “Leidt het verhogen van de gemeentelijke afvalstoffenheffing wel daadwerkelijk tot een verbetering van de afvalverwerking?”. Wanneer een kritische ontvanger overtuigd moet worden van een mogelijke actie of maatregel, dan kan het dus noodzakelijk zijn extra argumenten aan te voeren die de wenselijkheid en de waarschijnlijkheid van de gevolgen van die actie of maatregel ondersteunen. Deze wenselijkheidsargumenten en waarschijnlijkheidsargumenten kunnen op verschillende manieren worden vormgegeven. Zo kan de wenselijkheid van de gevolgen van een mogelijke actie of maatregel onder meer worden ondersteund door argumentatie op basis van autoriteit. Een zender kan een ontvanger bijvoorbeeld overtuigen van de noodzaak om de gemeentelijke afvalstoffenheffing te verhogen door te stellen “Het verhogen van de gemeentelijke afvalstoffenheffing leidt tot een verbetering van de afvalverwerking. Professor Bartels van de Universiteit Wageningen stelt dat een verbetering van de afvalverwerking zeer wenselijk is”. De waarschijnlijkheid van de gevolgen van een mogelijk-

ke actie of maatregel kan onder meer worden ondersteund door argumentatie op basis van analogie. Wanneer een zender een ontvanger wil overtuigen van de noodzaak om de gemeentelijke afvalstoffenheffing te verhogen, dan kan hij stellen “Het verhogen van de gemeentelijke afvalstoffenheffing leidt tot een verbetering van de afvalverwerking. In een vergelijkbare gemeente, de gemeente Nijmegen, bleek de afvalverwerking inderdaad verbeterd te zijn nadat daar de gemeentelijke afvalstoffenheffing was verhoogd”.

Evidentie kan wenselijkheidsargumenten en waarschijnlijkheidsargumenten ondersteunen (Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2009). Hornikx et al. (2003: 531) definiëren evidentie als *“data – fact or opinion – that is used as an argument to increase adherence of a claim”*. Evidentie bestaat met andere woorden uit aanvullende informatie die wordt aangevoerd om de acceptatie van een standpunt te vergroten. Meestal wordt evidentie aangevoerd ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsargument en niet ter ondersteuning van een wenselijkheidsargument. Het vaststellen van de wenselijkheid van gevolgen is vaak namelijk gemakkelijker dan het vaststellen van de waarschijnlijkheid van gevolgen (Areni & Lutz, 1988; Hustinx et al., 2006). Mensen die bijvoorbeeld het argument “Dit verwarmingssysteem leidt tot lagere stookkosten” moeten beoordelen, zullen het niet moeilijk vinden vast te stellen hoe wenselijk lagere stookkosten zijn. Zij zullen het echter wel moeilijk vinden te bepalen hoe waarschijnlijk het is dat die lagere stookkosten het gevolg zijn van het verwarmingssysteem (voorbeeld ontleend aan Hoeken et al., 2009: 127). Verschillende corpusonderzoeken (Hornikx et al., 2003; Schellens & De Jong, 2000) laten dan ook zien dat evidentie ter ondersteuning van de wenselijkheid van gevolgen niet vaak wordt aangevoerd. Evidentie ter ondersteuning van de waarschijnlijkheid van gevolgen wordt daarentegen wel veelvuldig aangevoerd.

2.6 Overtuigende evidentie ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsargument

Diverse onderzoekers (Hoeken et al., 2009; Hornikx, 2003; Hornikx et al., 2003) stellen dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen vier verschillende evidentietypen die een waarschijnlijkheidsargument kunnen ondersteunen. Statistische evidentie, het eerste evidentietype, bestaat uit een getalsmatige samenvatting van een aantal gevallen. Wanneer een zender bijvoorbeeld statistische evidentie wil aanvoeren ter ondersteuning van de uitspraak “Het aanleggen van deze drie rotondes in Nijmegen zorgt voor een verbetering van de verkeersveiligheid”, dan kan hij stellen “Uit onderzoek bij dertig Nederlandse gemeenten is gebleken dat in zeventig procent van de gevallen de verkeersveiligheid is verbeterd sinds de aanleg van meerdere rotondes”. Het tweede evidentietype is anekdotische evidentie. Anekdotische evidentie bestaat uit een specifiek geval of voorbeeld. Zo kan een zender een ontvanger overtuigen van de noodzaak om drie rotondes aan te leggen in Nijmegen door te stellen “In de gemeente Tilburg bleek de verkeersveiligheid inderdaad verbeterd te zijn nadat daar drie rotondes achter elkaar waren aangelegd”. Causale evidentie, het derde evidentietype, bestaat uit een verklaring. De zender kan in het bovengenoemde voorbeeld de waarschijnlijkheid van zijn uitspraak bijvoorbeeld vergroten door te stellen “Door meerdere rotondes aan te leggen vermindert de snelheid van het verkeer. Het aantal ernstige verkeersslachtoffers zal daardoor afnemen. De aanleg van meerdere rotondes leidt dus tot een verbetering van de verkeersveiligheid”. Autoriteitsevidentie is het vierde evidentietype. Autoriteitsevidentie wordt gevormd door het aanhalen van de opinie van een deskundige: “Professor Bartels van de Universiteit Wageningen stelt dat het aanleggen van meerdere rotondes leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid”.

Hornikx et al. (2003) laten zien dat de vorm van een waarschijnlijkheidsargument wordt bepaald door de aangevoerde evidentie. Verschillende evidentietypen kunnen namelijk worden gekoppeld aan verschillende vormen van argumentatie. Statistisch evidentie kan bij-

voorbeeld worden aangevoerd ter ondersteuning van argumentatie ter voorspelling, terwijl autoriteitsevidentie kan worden aangevoerd ter ondersteuning van argumentatie op basis van autoriteit. Sommige evidentietypen kunnen worden gekoppeld aan meerdere vormen van argumentatie. Anekdotische evidentie kan bijvoorbeeld worden aangevoerd ter ondersteuning van argumentatie op basis van voorbeelden, maar ook ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie. Causale evidentie kan daarentegen worden aangevoerd ter ondersteuning van argumentatie ter voorspelling en argumentatie ter verklaring. Niet altijd is er dus een één op één relatie tussen evidentietype en argumentatievorm.

Diverse onderzoekers hebben de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen die kunnen worden aangevoerd ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsargument onderzocht. Het vaakst is daarbij de overtuigingskracht van statistische evidentie vergeleken met die van anekdotische evidentie. Deze twee evidentietypen zullen ook in dit onderzoek centraal staan. Gezien de onderzoeksvraag van dit onderzoek is het van cruciaal belang te weten in hoeverre deze verschillende evidentietypen een verschillend effect hebben op de reacties van mensen. Wanneer statistische en anekdotische evidentie immers een verschillend effect zouden hebben op de reacties van mensen, dan zou dat mogelijk van invloed kunnen zijn op het effect van het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd. Alleen wanneer statistische en anekdotische evidentie eenzelfde effect hebben op de reacties van mensen, kan dus onderzocht worden in hoeverre het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd een positiever of een negatiever effect heeft op de reacties van mensen.

Baesler en Burgoon (1994) hebben onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie. Verschillende onderzoeken laten volgens Baesler en Burgoon (1994) zien dat anekdotische evidentie overtuigender is dan statistische evidentie. Om statistische evidentie goed te kunnen vergelijken met anekdotische evidentie is het echter belangrijk dat beide evidentietypen even lang, begrijpelijk en levendig zijn. Baesler en Burgoon (1994) stellen dat in veel onderzoeken dit niet het geval is. Anekdotische evidentie is in veel onderzoeken langer, begrijpelijker en levendiger dan statistische evidentie. Baesler en Burgoon (1994) hebben daarom onderzocht of anekdotische evidentie ook overtuigender is dan statistische evidentie als deze net zo lang, begrijpelijk en levendig is als statistische evidentie. Daartoe voerden ze statistische of anekdotische evidentie aan ter ondersteuning van het standpunt dat jeugdige criminelen niet altijd opgroeien tot volwassen criminelen. Het bleek dat, mits de lengte, begrijpelijkheid en levendigheid van de evidentie constant werd gehouden, statistische evidentie juist overtuigender was dan anekdotische evidentie.

Hoeken en Van Wijk (1997) hebben geprobeerd de onderzoeksresultaten van Baesler en Burgoon (1994) te repliceren. Hoeken en Van Wijk (1997) hebben de overtuigingskracht van statistische evidentie vergeleken met de overtuigingskracht van sterke anekdotische evidentie en met de overtuigingskracht van zwakke anekdotische evidentie. Deze evidentie werd aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt dat de plaatsing van extra straatlantaarns in de gemeente Haaksbergen leidt tot een afname van het aantal inbraken. Hoeken en Van Wijk (1997) laten zien dat mensen de verschillende evidentietypen even levendig vonden. De verschillende evidentietypen werden echter niet als even relevant en deugdelijk beoordeeld. Mensen vonden de zwakke anekdotische evidentie minder relevant en deugdelijk dan de sterke anekdotische evidentie. De sterke anekdotische evidentie werd wel als even relevant en deugdelijk beoordeeld als de statistische evidentie. Ondanks dat mensen de verschillende evidentietypen niet even relevant en deugdelijk vonden, had dit geen invloed op de acceptatie van het standpunt. Mensen accepteerden het standpunt niet meer of minder wanneer dit werd onderbouwd met statistische evidentie of sterke anekdotische evidentie, dan wanneer dit werd onderbouwd met zwakke anekdotische evidentie. Het lijkt tegenstrijdig dat mensen even sterk overtuigd werden door sterke anekdotische evidentie als

door zwakke anekdotische evidentie, terwijl ze de één als minder relevant en deugdelijk beoordeelden dan de ander. Hoeken en Hustinx (2002) wijzen er echter op dat mensen in het onderzoek van Hoeken en Van Wijk (1997) de kwaliteit van de evidentie pas beoordeelden nadat zij hun oordeel over de waarschijnlijkheid van het standpunt hadden gegeven. Mogelijk realiseerden mensen zich pas dat sommige evidentie minder relevant en deugdelijk was toen er expliciet naar de kwaliteit van de evidentie werd gevraagd. Opmerkelijk is dat de resultaten van Hoeken en Van Wijk (1997) in tegenspraak zijn met de resultaten van Baesler en Burgoon (1994). Baesler en Burgoon (1994) tonen immers aan dat statistische evidentie overtuigender is dan anekdotische evidentie, terwijl Hoeken en Van Wijk (1997) laten zien dat er geen verschil is tussen de overtuigingskracht van beide evidentietypen. Mogelijk vinden Hoeken en Van Wijk (1997) andere resultaten doordat alle evidentietypen in hun materiaal bij oppervlakkige beschouwing statistisch van aard lijken te zijn. De statistische en anekdotische evidentie bestonden namelijk beide uit de bewering dat de plaatsing van extra straatlantaarns leidt tot een daling van het aantal inbraken met 42 procent. Bij de statistische evidentie was dat percentage gebaseerd op de ervaring van 48 gemeenten, bij de anekdotische evidentie op de ervaring van één gemeente.

Hoeken (2001) heeft opnieuw onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie. Hoeken (2001) heeft de overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie ook vergeleken met de overtuigingskracht van causale evidentie. De verschillende evidentietypen werden aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt dat de bouw van een nieuw multifunctioneel cultureel centrum in Doetinchem winstgevend is. Hoewel alle evidentietypen als even levendig werden beoordeeld, vonden mensen alle evidentietypen niet even overtuigend. Het bleek dat de statistische evidentie overtuigender werd gevonden dan de anekdotische en causale evidentie. Bovendien accepteerden mensen het standpunt meer wanneer er statistische evidentie werd aangevoerd dan wanneer er anekdotische of causale evidentie werd aangevoerd. Geen verschil werd gevonden tussen de daadwerkelijke overtuigingskracht van anekdotische en causale evidentie. Mensen accepteerden het standpunt dus niet meer of minder wanneer er anekdotische evidentie werd aangevoerd dan wanneer er causale evidentie werd aangevoerd. Echter, de waargenomen overtuigingskracht van anekdotische en causale evidentie verschilde wel. Mensen vonden de anekdotische evidentie minder overtuigend dan de causale evidentie. Hoeken (2001) bevestigt dus de resultaten van Baesler en Burgoon (1994), maar weerlegt de resultaten van Hoeken en Van Wijk (1997) gedeeltelijk. Hoeken (2001) laat namelijk, net zoals Baesler en Burgoon (1994), zien dat statistische evidentie overtuigender is dan anekdotische evidentie. Het feit dat Hoeken (2001) aantoont dat er een verschil is tussen de waargenomen overtuigingskracht van evidentie en de daadwerkelijke overtuigingskracht van evidentie komt wel overeen met Hoeken en Van Wijk (1997).

De resultaten van Baesler en Burgoon (1994) en Hoeken (2001) doen vermoeden dat statistische evidentie overtuigender is dan anekdotische evidentie. Deze onderzoekers hebben echter steeds slechts één standpunt en één concretisering van de verschillende evidentietypen gebruikt. De generaliseerbaarheid van de resultaten voor andere standpunten en concretisering van evidentietypen is daardoor beperkt. Hoeken en Hustinx (2002) hebben daarom opnieuw onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van verschillende evidentietypen. Hoeken en Hustinx (2002) hebben daarbij niet alleen onderzocht hoe de overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie zich tot elkaar verhoudt, maar ook hoe de overtuigingskracht van deze evidentietypen zich verhoudt tot de overtuigingskracht van causale en autoriteitsevidentie. Hoeken en Hustinx (2002) hebben mensen twintig standpunten met verschillende concretisering van evidentietypen voorgelegd. Mensen beoordeelden bijvoorbeeld de overtuigingskracht van statistische, anekdotische, causale of autori-

teitsevidentie ter ondersteuning van het standpunt "Ontspanningsruimtes in kantoren leiden tot een sterke daling van het ziekteverzuim in Nederland". Het bleek dat mensen de verschillende evidentietypen even begrijpelijk vonden. De overtuigingskracht van statistische, anekdotische, causale en autoriteitsevidentie beoordeelden mensen echter wel verschillend. Mensen vonden statistische, causale en autoriteitsevidentie overtuigender dan anekdotische evidentie. Geen verschil werd gevonden tussen de overtuigingskracht van statistische, causale en autoriteitsevidentie. De conclusie van Baesler en Burgoon (1994) en Hoeken (2001) dat mensen statistische evidentie overtuigender vinden dan anekdotische evidentie, wordt dus bevestigd door Hoeken en Hustinx (2002).

Hornikx (2005) bevestigt de resultaten van Baesler en Burgoon (1994), Hoeken (2001) en Hoeken en Hustinx (2002). Hornikx (2005) heeft veertien onderzoeken naar de relatieve overtuigingskracht van statistische, anekdotische, causale en autoriteitsevidentie geanalyseerd. Hornikx (2005) laat zien dat de meeste onderzoekers aantonen dat mensen statistische, causale en autoriteitsevidentie overtuigender vinden dan anekdotische evidentie. De conclusie dat autoriteitsevidentie overtuigender is dan anekdotische evidentie moet echter met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Hornikx (2005) heeft namelijk slechts één onderzoek geanalyseerd waarin autoriteitsevidentie werd vergeleken met anekdotische evidentie. Met zekerheid kan volgens Hornikx (2005) wel worden geconcludeerd dat statistische evidentie overtuigender is dan anekdotische evidentie. Deze conclusie is namelijk gebaseerd op een analyse van twaalf onderzoeken.

Toch laat recent onderzoek van Hoeken en Hustinx (2009) zien dat statistische evidentie niet altijd overtuigender is dan anekdotische evidentie. Hoeken en Hustinx (2009) hebben onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie in relatie tot de argumentatievorm. Hoeken en Hustinx (2009) stellen dat statistische en anekdotische evidentie kunnen worden gebruikt ter ondersteuning van twee argumentatievormen: argumentatie op basis van generalisatie en argumentatie op basis van analogie. Hoeken en Hustinx (2009) vermoeden dat wanneer statistische en anekdotische evidentie worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie op basis van generalisatie, er een verschil is tussen de overtuigingskracht van beide evidentietypen. De evidentie wordt dan namelijk gebruikt ter ondersteuning van een algemeen standpunt. Het aantal gevallen waarvoor de veronderstelde relatie opgaat, speelt dan een grote rol. Wanneer een algemeen standpunt immers wordt ondersteund door één voorbeeld, dan zullen mensen dat zien als een overhaaste generalisatie. Statistische evidentie ter ondersteuning van een algemeen standpunt zullen mensen dan ook overtuigender vinden dan anekdotische evidentie ter ondersteuning van een algemeen standpunt. Wanneer statistische en anekdotische evidentie echter worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie, dan zal er geen verschil zijn tussen de overtuigingskracht van beide evidentietypen. De evidentie wordt dan namelijk gebruikt ter ondersteuning van een specifiek standpunt. Het aantal gevallen waarvoor de veronderstelde relatie opgaat is dan minder belangrijk. Juist de vergelijkbaarheid van het aangehaalde voorbeeld zal dan de overtuigingskracht bepalen. Hoeken en Hustinx (2009) voerden drie experimenten uit om hun vermoedens te toetsen. Om de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten te waarborgen, hebben Hoeken en Hustinx (2009) in alle experimenten verschillende standpunten met verschillende concretisering van evidentietypen gebruikt. In het eerste experiment stond argumentatie op basis van generalisatie centraal. Het algemene standpunt "Ontspanningsruimtes in kantoren leiden tot een sterke daling van het ziekteverzuim in Nederland" werd bijvoorbeeld onderbouwd met statistische evidentie of anekdotische evidentie. Het bleek dat mensen, zoals verwacht, de statistische evidentie overtuigender vonden dan de anekdotische evidentie. In het tweede experiment hebben Hoeken en Hustinx (2009) de relatieve overtuigingskracht van statistische en anekdo-

tische evidentie ter ondersteuning van argumentatie op basis van generalisatie vergeleken met de relatieve overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie. Mensen beoordeelden nu niet alleen de overtuigingskracht van statistische of anekdotische evidentie ter ondersteuning van een algemeen standpunt, maar ook de overtuigingskracht van statistische of anekdotische evidentie ter ondersteuning van een specifiek standpunt, zoals “Willem Vermanen zou minder vaak ziek zijn als hij gebruik zou maken van de ontspanningsruimtes”. Hoeken en Hustinx (2009) toonden aan dat statistische evidentie inderdaad alleen overtuigender werd gevonden dan anekdotische evidentie wanneer een algemeen standpunt werd onderbouwd. Wanneer een specifiek standpunt werd onderbouwd, was statistische evidentie even overtuigend als anekdotische evidentie. In het derde experiment onderzochten Hoeken en Hustinx (2009) de relatieve overtuigingskracht van statistische evidentie, sterke anekdotische evidentie en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie. Daartoe beoordeelden mensen bijvoorbeeld de waarschijnlijkheid van het specifieke standpunt “De aanleg van nieuw sanitair op jongerencamping Mast leidt tot een toename van het aantal bezoekers”. Dit standpunt werd onderbouwd met statistische evidentie, sterke anekdotische evidentie of zwakke anekdotische evidentie. De sterke anekdotische evidentie bestond uit een vergelijkbaar voorbeeld (jongerencamping Duin en Strand), terwijl de zwakke anekdotische evidentie bestond uit een minder vergelijkbaar voorbeeld (natuurcamping De Bongerd). Het bleek dat mensen de overtuigingskracht van zwakke anekdotische evidentie anders beoordeelden dan de overtuigingskracht van sterke anekdotische evidentie en statistische evidentie. Mensen vonden zwakke anekdotische evidentie minder overtuigend. Sterke anekdotische evidentie vonden mensen, net zoals in het tweede experiment, niet meer of minder overtuigend dan statistische evidentie. Hoeken en Hustinx (2009) stellen dan ook dat er geen verschil is tussen de overtuigingskracht van sterke anekdotische en statistische evidentie. Naar mate een standpunt over de waarschijnlijkheid van een gevolg een algemener karakter krijgt, neemt echter het belang van het aantal gevallen dat ter ondersteuning wordt aangevoerd toe. De overtuigingskracht van sterke anekdotische en statistische evidentie verschilt dan wel. In dit onderzoek zal statistische en anekdotische evidentie echter worden aangevoerd ter ondersteuning van een specifiek standpunt. De verwachting is dan ook dat mensen niet positiever of negatiever zullen reageren op statistische evidentie dan op anekdotische evidentie.

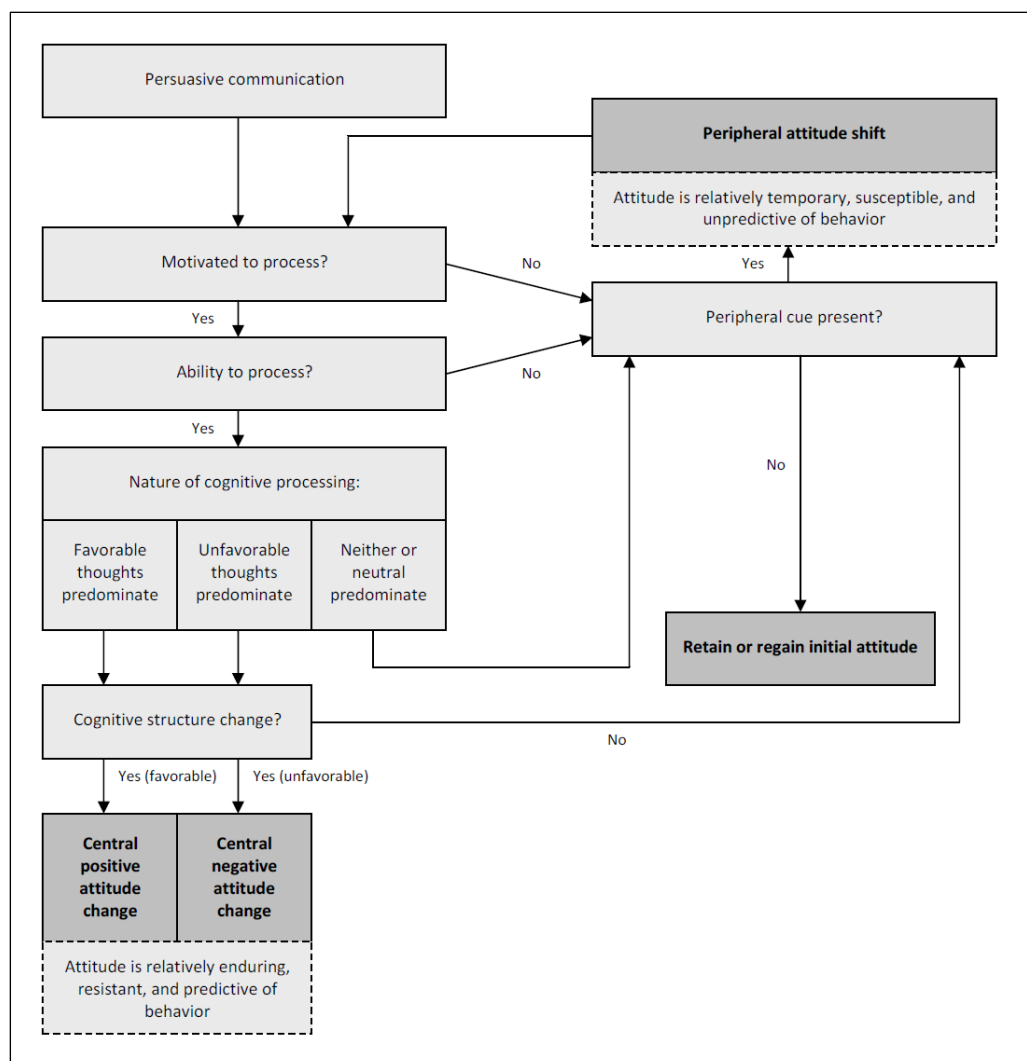
2.7 Sterk of zwak?

Jansen en Janssen (2010) hebben aangetoond dat argumentatie de meest effectieve positieve beleefdheidsstrategie is die kan worden gebruikt in een slechtnieuwsbrief. Diverse andere onderzoekers (Brant, 2007; Buursink, 2008; Jansen & Janssen, 2011; Stoker, 2011; Veenstra, 2009) bevestigen dat mensen positiever reageren op een slechtnieuwsbrief wanneer de beleefdheidsstrategie ‘give reasons’ wordt gebruikt dan wanneer geen beleefdheidsstrategie wordt gebruikt. Schellens en Verhoeven (1988) laten zien dat er verschillende vormen van argumentatie zijn. Pragmatische argumentatie is één van de meest gebruikte vormen van argumentatie. Vaak wordt pragmatische argumentatie ondersteund door evidentie. Deze evidentie kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Zo kan bijvoorbeeld statistische of anekdotische evidentie worden aangevoerd. Welke evidentie gebruikt wordt om pragmatische argumentatie te ondersteunen, lijkt niet uit te maken. Hoeken en Hustinx (2009) hebben aangetoond dat wanneer een specifiek standpunt moet worden beargumenteerd, statistische evidentie even overtuigend is als anekdotische evidentie. Minder duidelijk is echter wat het effect is van argumentkwaliteit op de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws. Reageren mensen positiever op een slechtnieuwsbrief met sterke argumenten

dan op een slechtnieuwsbrief met zwakke argumenten? Of maakt het niet uit of er sterke of zwakke argumenten worden aangevoerd in een slechtnieuwsbrief?

Argumentkwaliteit is een belangrijk methodologisch concept in het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986, zie Figuur 10). Centraal in het Elaboration Likelihood Model staat het idee dat mensen graag een correct standpunt willen hebben. Een nieuw standpunt zullen mensen dan ook niet altijd accepteren. Het Elaboration Likelihood Model onderscheidt twee verschillende verwerkingsprocessen die tot de acceptatie van een standpunt kunnen leiden. Zo kunnen mensen een boodschap systematisch verwerken. Dit verwerkingsproces vindt plaats volgens de zogenoemde centrale route. Mensen verwerken de informatie dan rationeel, kritisch en zorgvuldig. Argumentatiekwaliteit speelt in dit verwerkingsproces een belangrijke rol. Sterke argumenten leiden namelijk tot acceptatie van een standpunt, zwakke argumenten tot verwerping. Het tweede verwerkingsproces dat binnen het Elaboration Likelihood Model wordt onderscheiden is heuristische verwerking. Dit verwerkingsproces, dat plaatsvindt volgens de zogenoemde perifere route, is veel minder gericht op de inhoudelijke afweging van argumenten. Mensen verwerken de informatie dan met behulp van vuistregels of heuristieken. Vuistregels zijn bijvoorbeeld: "Als een deskundige zegt dat het goed is, dan is het zo" en "Er worden veel argumenten gegeven, dus het standpunt is correct". Argumentkwaliteit speelt in dit verwerkingsproces geen enkele rol. De duurzaamheid van een standpunt wordt sterk bepaald door het verwerkingsproces dat heeft geleid tot

Figuur 10: Het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986).



de acceptatie van dat standpunt. Het systematische verwerkingsproces leidt doorgaans tot stabielere standpunten dan het heuristische verwerkingsproces. Mensen die een boodschap systematisch hebben verwerkt zijn namelijk zekerder van de correctheid van hun standpunt, omdat zij weten dat zij goed over de verschillende argumenten hebben nagedacht (Hoeken et al. 2009).

Argumentkwaliteit speelt alleen een rol wanneer mensen een boodschap systematisch verwerken. Maar wat bepaalt nu of mensen een boodschap systematisch of heuristisch verwerken? Petty en Cacioppo (1986) laten zien dat twee factoren hierop van invloed kunnen zijn. De eerste factor is bekwaamheid. Mensen moeten in staat zijn een boodschap rationeel, kritisch en zorgvuldig te verwerken. Alleen dan kunnen zij een boodschap systematisch verwerken. De bekwaamheid van mensen om een boodschap rationeel, kritisch en zorgvuldig te verwerken, wordt bepaald door de mate waarin zij worden afgeleid tijdens het verwerkingsproces. Hoe meer mensen worden afgeleid tijdens het verwerkingsproces, hoe minder zij in staat zijn een boodschap systematisch te verwerken. Daarnaast wordt de bekwaamheid van mensen om een boodschap systematisch te verwerken ook bepaald door de mate waarin zij over de juiste voorkennis beschikken. Mensen met veel voorkennis zijn meestal beter in staat sterke argumenten te onderscheiden van zwakke argumenten dan mensen met weinig voorkennis. Voorkennis stelt mensen dan ook in staat een boodschap systematisch te verwerken. De tweede factor die bepaalt of mensen een boodschap systematisch of heuristisch verwerken is motivatie. Wanneer mensen gemotiveerd zijn een boodschap zorgvuldig te verwerken, dan is de kans groot dat zij de boodschap systematisch verwerken. De mate waarin mensen gemotiveerd zijn een boodschap zorgvuldig te verwerken, wordt bepaald door drie factoren. De eerste factor is consequentiebetrokkenheid². Consequentiebetrokkenheid verwijst naar de betrokkenheid die ontstaat wanneer mensen er veel belang bij hebben een correct standpunt te hebben. Chaiken, Liberman en Eagly (1989) stellen dat een hogere consequentiebetrokkenheid tot een verhoogde motivatie leidt om er zeker van te zijn dat het ingenomen standpunt correct is. Mensen met een hoge consequentiebetrokkenheid zullen daardoor gemotiveerd zijn argumenten zorgvuldig af te wegen. Het zorgvuldig afwegen van argumenten is immers de beste garantie voor een correct standpunt. De tweede factor die bepaalt of mensen gemotiveerd zijn een boodschap rationeel, kritisch en zorgvuldig te verwerken is stemming. Diverse onderzoeken (Hullet, 2005; Moons & Mackie, 2007) tonen aan dat mensen in een negatieve stemming meer waarde hechten aan sterke argumenten dan mensen in een positieve of neutrale stemming. Mensen in een negatieve stemming zijn dan ook gemotiveerder een boodschap systematisch te verwerken dan mensen in een positieve of neutrale stemming. Need for cognition is de derde factor die bepaalt of mensen gemotiveerd zijn een boodschap systematisch te verwerken. Mensen verschillen in de mate waarin zij het prettig vinden om diep na te denken. Mensen met een hoge need for cognition geven de voorkeur aan complexe taken. Zij zijn gevoelig voor intellectuele uitdagingen. Mensen met een lage need for cognition prefereren eenvoudige en overzichtelijke taken. Zij vinden het vervelend om diep over zaken na te denken. Het systematisch verwerken van een boodschap vereist denkwerk. Petty en Cacioppo (1986) stellen dan ook dat mensen met een hogere need for cognition meer gemotiveerd zijn om een boodschap rationeel, kritisch en zorgvuldig te verwerken, dan mensen met een lagere need for cognition.

Hoewel argumentkwaliteit een belangrijk methodologisch concept is in het Elaboration Likelihood Model, geven Petty en Cacioppo (1986) geen antwoord op de vraag wat een argument nu precies kwalitatief sterk of zwak maakt. Het onderscheid tussen kwalitatief sterke en zwakke argumenten baseren Petty en Cacioppo (1986) namelijk niet op argumentatietheoretische normen, maar op de reacties van participanten in hun onderzoek. Petty en Cacioppo (1986) hebben bij het construeren van hun materiaal eerst argumenten ontwikkeld

waarvan zij intuïtief dachten dat ze sterk of zwak waren. Vervolgens hebben ze participanten deze argumenten laten beoordelen op overtuigingskracht. De argumenten waarvan het oordeel van de participanten overeenkwam met hun eigen intuïties werden geselecteerd. Nieuwe participanten werd vervolgens gevraagd goed na te denken over deze argumenten en hun gedachten op te schrijven. Deze gedachten werden door Petty en Cacioppo (1986) gecodeerd als positief, negatief of neutraal ten opzichte van het gepropageerde standpunt. De argumenten die voornamelijk positieve gedachten ten opzichte van het standpunt opriepen werden gekwalificeerd als sterk en de argumenten die voornamelijk negatieve gedachten ten opzichte van het standpunt opriepen werden gekwalificeerd als zwak. Diverse onderzoekers hebben deze manier van operationaliseren sterk bekritiseerd. O'Keefe en Jackson (1995) wijzen er bijvoorbeeld op dat deze wijze van operationaliseren ertoe leidt dat er binnen het Elaboration Likelihood Model geen predicties kunnen worden gemaakt. De operationalisering van het concept argumentkwaliteit is namelijk min of meer gelijk aan de operationalisering van het concept overtuigingskracht. Sterke argumenten zijn daardoor per definitie overtuigender dan zwakke argumenten. Verwonderlijk is het dan ook niet dat onderzoekers die het onderzoeksmateriaal van Petty en Cacioppo (1986) gebruiken tot de conclusie komen dat sterke argumenten overtuigender zijn dan zwakke argumenten. O'Keefe en Jackson (1995) pleiten daarom voor een onafhankelijke maat, een manier om argumenten op normatieve wijze te analyseren.

Schellens en Verhoeven (1988) laten zien dat argumenten wel degelijk op normatieve wijze geanalyseerd kunnen worden. Schellens en Verhoeven (1988) hebben diverse evaluatievragen ontwikkeld waarmee de aanvaardbaarheid van de verschillende vormen van argumentatie kan worden vastgesteld. Pragmatische argumentatie, de argumentatievorm die in dit onderzoek centraal staat, kan geanalyseerd worden met de vragen 'Is het genoemde gevolg van de gepropageerde actie daadwerkelijk wenselijk?' en 'Is het waarschijnlijk dat de gepropageerde actie leidt tot het wenselijke gevolg?'. Daarnaast kunnen ook vragen zoals 'Is de gepropageerde actie uitvoerbaar?', 'Is de gepropageerde actie toelaatbaar?' en 'Is het zo dat de wenselijke gevolgen van de gepropageerde actie opwegen tegen de onwenselijke gevolgen van de gepropageerde actie?' gebruikt worden om de kwaliteit van pragmatische argumentatie te analyseren. Pragmatische argumentatie wordt vaak ondersteund door evidentie. Ook evidentie kan op normatieve wijze geanalyseerd worden. Wanneer een pragmatisch argument wordt ondersteund door evidentie dan ontstaat er namelijk een nieuwe vorm van argumentatie. De kwaliteit van evidentie kan dus simpelweg worden afgeleid van de normatieve criteria voor het nieuwe argumentatieschema dat ontstaat. Statistische evidentie, de eerste evidentievorm die in dit onderzoek centraal staat, kan bijvoorbeeld worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie ter voorspelling. Argumentatie ter voorspelling kan worden geanalyseerd met een vraag zoals 'Is de oorzaak van het gestelde in het algemeen voldoende om het gevolg waarschijnlijk te achten?'. De tweede evidentievorm die in dit onderzoek centraal staat is anekdotische evidentie. Anekdotische evidentie kan worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie. Schellens en Verhoeven (1988) laten zien dat een belangrijke evaluatievraag voor deze vorm van argumentatie is: 'Is de situatie in het standpunt goed vergelijkbaar met de situatie in het voorbeeld?'.³

Diverse onderzoekers hebben onderzoek gedaan naar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke pragmatische argumenten. Daarnaast hebben veel onderzoekers ook onderzoek gedaan naar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie. Hustinx et al. (2006) zijn één van de weinige onderzoekers die onderzoek hebben gedaan naar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke pragmatische argumenten én naar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie³. Centraal in het onderzoek van Hustinx et al. (2006) stond het standpunt dat er een nieuw mondeling tentamen moet wor-

den ingevoerd op de Katholieke Universiteit Nijmegen. In totaal beoordeelden mensen drie normatief sterke of zwakke pragmatische argumenten ter ondersteuning van de wenselijkheid van de invoering van het examen. Zo werd bijvoorbeeld gesteld dat het examen zou leiden tot hogere cijfers (sterk) of tot meer faalangst (zwak). Elk pragmatisch argument werd met normatief sterke of zwakke evidentie ondersteund. Deze evidentie maakte het meer of minder aannemelijk dat de voorgestelde maatregel daadwerkelijk zou leiden tot het wenselijke effect. Het feit dat het examen zou leiden tot hogere cijfers werd bijvoorbeeld ondersteund door cijfers uit een grootschalig onderzoek (sterk) of door de getuigenis van één student (zwak). Hustinx et al. (2006) laten zien dat mensen positievere attitudes hebben ten opzichte van de invoering van het examen wanneer de invoering door normatief sterke pragmatische argumenten wordt onderbouwd dan wanneer de invoering door normatief zwakke pragmatische argumenten wordt onderbouwd. Mensen worden echter niet meer of minder overtuigd door normatief sterke evidentie dan door normatief zwakke evidentie. Wanneer een pragmatisch argument wordt ondersteund door normatief sterke evidentie, dan leidt dat niet tot positievere attitudes dan wanneer een pragmatische argument wordt ondersteund door normatief zwakke evidentie. Dat mensen niet meer of minder overtuigd worden door normatief sterke evidentie dan door normatief zwakke evidentie, kan niet verklaard worden door het feit dat Hustinx et al. (2006) de kwaliteit van de evidentie niet deugdelijk gemanipuleerd hadden. Hustinx et al. (2006) tonen met een nameting namelijk aan dat mensen de normatief sterke evidentie wel sterker vinden dan de normatief zwakke evidentie. Hustinx et al. (2006) concluderen dan ook dat mensen wel meer overtuigd worden door normatief sterke pragmatische argumenten dan door normatief zwakke pragmatische argumenten, maar niet meer of minder overtuigd worden door normatief sterke evidentie dan door normatief zwakke evidentie.

De resultaten van Hustinx et al. (2006) doen vermoeden dat mensen de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke pragmatische argumenten wel verschillend beoordelen, maar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie niet. Hustinx et al. (2006) hebben echter steeds de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie van verschillende typen met elkaar vergeleken. Zo vergeleken ze bijvoorbeeld de overtuigingskracht van normatief sterke statistische evidentie met de overtuigingskracht van normatief zwakke anekdotische evidentie. In een eerder onderzoek, uitgevoerd door Hoeken en Van Wijk (1997), werd de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie ook al onderzocht. Hoeken en Van Wijk (1997) hebben echter wel de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie van hetzelfde type met elkaar vergeleken. Centraal in het onderzoek van Hoeken en Van Wijk (1997) stond normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie. Deze evidentie werd aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt dat de plaatsing van extra straatlantaarns in de gemeente Haaksbergen leidt tot een afname van het aantal inbraken. De normatief sterke anekdotische evidentie bestond uit de stelling dat de plaatsing van extra straatlantaarns in Oldenzaal, een vergelijkbaar forenzenstadje in de buurt, had geleid tot minder inbraken. De normatief zwakke anekdotische evidentie bestond daarentegen uit de stelling dat de plaatsing van extra straatlantaarns in Leiden, een studentenstand in een ander deel van Nederland, had geleid tot minder inbraken. Hoeken en Van Wijk (1997) laten zien dat mensen de sterke anekdotische evidentie even levendig vonden als de zwakke anekdotische evidentie. De sterke en zwakke anekdotische evidentie werd echter niet als even relevant en deugdelijk beoordeeld. Mensen vonden de zwakke anekdotische evidentie minder relevant en deugdelijk dan de sterke anekdotische evidentie. Toch had dit geen invloed op de acceptatie van het standpunt. Mensen accepteerden het standpunt niet meer of minder wanneer dit werd onderbouwd met sterke anekdotische evidentie, dan wanneer dit werd onderbouwd met zwakke anekdotische evidentie. Het lijkt tegenstrijdig dat mensen

even sterk overtuigd werden door sterke anekdotische evidentie als door zwakke anekdotische evidentie, terwijl ze de één als minder relevant en deugdelijk beoordeelden dan de ander. Hoeken en Hustinx (2002) wijzen er echter op dat mensen in het onderzoek van Hoeken en Van Wijk (1997) de kwaliteit van de evidentie pas beoordeelden nadat zij hun oordeel over de waarschijnlijkheid van het standpunt hadden gegeven. Mogelijk realiseerden mensen zich pas dat sommige evidentie minder relevant en deugdelijk was toen er expliciet naar de kwaliteit van de evidentie werd gevraagd. Concluderend kan dus worden gesteld dat de resultaten van Hoeken en Van Wijk (1997) overeenkomen met de resultaten van Hustinx et al. (2006). Zowel Hustinx et al. (2006) als Hoeken en Van Wijk (1997) tonen aan dat mensen normatief sterke evidentie niet overtuigender vinden dan normatief zwakke evidentie.

Opmerkelijk is dat Hornikx en Hoeken (2007) de resultaten van Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) weerleggen. Deze onderzoekers hebben ook onderzoek gedaan naar de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie. Hornikx en Hoeken (2007) waren vooral geïnteresseerd in de vraag of Fransen en Nederlanders de overtuigingskracht van autoriteitsevidentie verschillend beoordelen. Hornikx en Hoeken (2007) hadden het vermoeden dat Fransen meer waarde hechten aan autoriteitsevidentie dan Nederlanders. Fransen scoren namelijk hoger op de dimensie 'machtsafstand' van Hofstede (2001). Hornikx en Hoeken (2007) hebben daarom twee experimenten uitgevoerd. In het eerste experiment hebben Hornikx en Hoeken (2007) de overtuigingskracht van autoriteitsevidentie vergeleken met de overtuigingskracht van statistische, anekdotische en causale evidentie. Daartoe legden ze Franse en Nederlandse proefpersonen twintig standpunten met verschillende concretisering van evidentietypen voor. Zo werd bijvoorbeeld de overtuigingskracht van statistische, anekdotische, causale of autoriteitsevidentie ter ondersteuning van het standpunt "Basilicum in tomatenpastasaus verbetert sportpresentaties" beoordeeld. Hornikx en Hoeken (2007) tonen aan dat Fransen autoriteitsevidentie niet overtuigender vinden dan Nederlanders. Dat Fransen en Nederlanders de overtuigingskracht van autoriteitsevidentie niet anders beoordeelden, werd mogelijk veroorzaakt door het feit dat de evidentie normatief sterk was. In het tweede experiment hebben Hornikx en Hoeken (2007) daarom normatief sterke autoriteitsevidentie vergeleken met normatief zwakke autoriteitsevidentie én normatief sterke statistische evidentie vergeleken met normatief zwakke statistische evidentie. Wederom legden ze Franse en Nederlandse proefpersonen verschillende standpunten met verschillende concretisering van normatief sterke of zwakke evidentie voor. De verwachting was dat als Fransen daadwerkelijk meer waarde zouden hechten aan autoriteitsevidentie dan Nederlanders, zij de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke autoriteitsevidentie niet verschillend zouden moeten beoordelen. Immers, het feit dat er een autoriteit genoemd wordt moet voor hen dan al overtuigend genoeg zijn. Nederlanders hechten minder waarde aan autoriteitsevidentie. Zij zouden normatief sterke autoriteitsevidentie dan ook wél overtuigender moeten vinden dan normatief zwakke autoriteitsevidentie. Om uit te sluiten dat Fransen helemaal niet gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit, hebben Hornikx en Hoeken (2007) ook de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke statistische evidentie onderzocht. De verwachting was dat Fransen en Nederlanders de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke statistische evidentie beide wel verschillend zouden beoordelen. Hornikx en Hoeken (2007) tonen aan dat Fransen normatief sterke autoriteitsevidentie inderdaad niet overtuigender vinden dan normatief zwakke autoriteitsevidentie. Echter, het blijkt dat Fransen normatief sterke statistische evidentie ook niet overtuigender vinden dan normatief zwakke statistische evidentie. Het feit dat Fransen de overtuigingskracht van sterke en zwakke autoriteitsevidentie niet verschillend beoordelen, kan dus niet worden toegeschreven aan hun voorkeur voor autoriteitsevidentie. Nederlanders blijken normatief sterke autoriteitsevidentie wel overtuigender te vinden dan normatief zwakke autoriteitsevidentie. Daar-

naast tonen Hornikx en Hoeken (2007) aan dat Nederlanders normatief sterke en zwakke statistische evidentie ook verschillend beoordelen. Er is dus wel degelijk een cultuurverschil tussen Fransen en Nederlanders. Dit cultuurverschil moet alleen niet worden toegeschreven aan het feit dat Fransen meer waarde hechten aan autoriteitsevidentie dan Nederlanders, maar aan het feit dat Fransen minder gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit. De resultaten van Hornikx en Hoeken (2007) komen echter niet overeen met de resultaten van Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997). Deze onderzoekers toonden namelijk aan dat Nederlanders juist niet gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit.

Šorm (2010) weerlegt de resultaten van Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) ook. Šorm (2010) heeft een proefschrift geschreven over de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke evidentie ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsstandpunt. Šorm (2010) heeft zich specifiek gericht op drie evidentietypen: anekdotische, causale en autoriteitsevidentie. In het eerste deel van haar proefschrift heeft Šorm (2010) onderzocht of 'leken' normatieve criteria uit de argumentatietheorie gebruiken om de kwaliteit van evidentie te evalueren. Šorm (2010) heeft mensen daarom met behulp van gesloten en open casussen gestimuleerd na te denken over hun criteria voor evidentiekwaliteit. De gesloten casussen waren bedoeld om mensen criteria te ontlocken, terwijl de open casussen waren bedoeld om mensen criteria te laten genereren. Šorm (2010) toont aan dat de criteria die 'leken' gebruiken om de kwaliteit van evidentie te beoordelen grotendeels overeenkomen met de criteria die argumentatie-experts gebruiken. Wel blijkt dat sommige criteria breder worden gedragen dan andere. Wanneer bijvoorbeeld autoriteitsevidentie wordt aangevoerd ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsstandpunt, dan vinden mensen het belangrijk dat de bron een relevante expertise heeft. Minder belangrijk vinden zij echter dat de bron zichzelf en anderen niet tegenspreekt. Soms gebruiken 'leken' ook criteria die niet corresponderen met de argumentatietheorie. Zo vinden mensen het bijvoorbeeld belangrijk dat wanneer autoriteitsevidentie wordt aangevoerd ter ondersteuning van een waarschijnlijkheidsstandpunt, de bron een slag om de arm houdt. In het tweede deel van haar proefschrift heeft Šorm (2010) onderzocht of mensen normatief sterke evidentie ook daadwerkelijk overtuigender vinden dan normatief zwakke evidentie. Daarnaast was Šorm (2010) ook geïnteresseerd in de vraag of het uitmaakt welk criterium wordt geschonden in de normatief zwakke evidentie. Šorm (2010) heeft mensen verschillende standpunten met verschillende concretisering van normatief sterke of zwakke evidentietypen voorgelegd. Mensen beoordeelden bijvoorbeeld de overtuigingskracht van normatief sterke of zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het standpunt "Als scholieren les krijgen in klassieke talen, dan is de kans groter dat ze later geschiedenis gaan studeren". Šorm (2010) toont aan dat mensen normatief sterke anekdotische en causale evidentie daadwerkelijk overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische en causale evidentie. Normatief sterke autoriteitsevidentie vinden mensen echter niet altijd overtuigender dan normatief zwakke autoriteitsevidentie. Het blijkt verschil te maken welk criterium wordt geschonden. Zo vinden mensen normatief sterke autoriteitsevidentie niet overtuigender dan normatief zwakke autoriteitsevidentie op basis van een bron die minder waarschijnlijk is als expert of op basis van een bron die een minder relevant expertisegebied heeft. Bovendien blijkt dat mensen normatief sterke autoriteitsevidentie ook niet overtuigender vinden dan normatief zwakke autoriteitsevidentie op basis van een bron die een mening heeft die niet aansluit bij de conclusie. Normatief sterke autoriteitsevidentie vinden mensen wel overtuigender dan normatief zwakke autoriteitsevidentie op basis van een onbetrouwbare bron. Šorm (2010) concludeert dan ook dat normatief sterke evidentie niet per definitie overtuigender is dan normatief zwakke evidentie. Het criterium dat wordt geschonden bepaalt in sterke mate of mensen normatief sterke evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke evidentie. Toch weerleggen de resultaten van Šorm (2010) de re-

sultaten van Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997). Šorm (2010) toont namelijk aan dat mensen normatief sterke anekdotische evidentie wel altijd overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie, terwijl Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) juist aantonen dat mensen niet gevoelig zijn voor variaties in de kwaliteit van anekdotische evidentie.

Hoeken en Hustinx (2007) geven een verklaring voor de tegenstrijdige resultaten van enerzijds Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) en anderzijds Hornikx en Hoeken (2007) en Šorm (2010). Hoeken en Hustinx (2007) hebben de overtuigingskracht van normatief sterke anekdotische evidentie vergeleken met de overtuigingskracht van normatief zwakke anekdotische evidentie. Hoeken en Hustinx (2007) vermoeden dat de lengte van de boodschap het verschil in overtuigingskracht tussen normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie bepaald. Alleen wanneer de boodschap kort is, zullen mensen normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Wanneer de boodschap langer of natuurlijker is, dan zullen mensen minder gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit. Mensen moeten dan namelijk meer moeite doen om de kwaliteit van de evidentie te beoordelen. Om hun vermoeden te toetsen, hebben Hoeken en Hustinx (2007) een experiment uitgevoerd. Hoeken en Hustinx (2007) hebben mensen verschillende standpunten met verschillende concretisering van sterke of zwakke anekdotische evidentie voorgelegd. De helft van het materiaal bestond uit korte teksten. Het standpunt werd in deze teksten direct gevolgd door de evidentie. De andere helft van het materiaal bestond uit langere teksten waarin aanvullende informatie werd gegeven. Het bleek dat de overtuigingskracht van normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie in korte teksten inderdaad verschillend werd beoordeeld. Mensen vonden normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Voor de langere teksten werd, zoals verwacht, geen effect van evidentiekwaliteit gevonden. Mensen waren even overtuigd van de standpunten, ongeacht of ze werden ondersteund door normatief sterke evidentie of door normatief zwakke evidentie. Hoeken en Hustinx (2007) concluderen dan ook dat mensen normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie, maar dat zij minder gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit wanneer de boodschap langer of natuurlijker is. Daarmee verklaren Hoeken en Hustinx (2007) ook waarom Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) andere resultaten vinden dan Hornikx en Hoeken (2007) en Šorm (2010). Hustinx et al. (2006) en Hoeken en Van Wijk (1997) hebben namelijk lange teksten gebruikt in hun onderzoek, terwijl Hornikx en Hoeken (2007) en Šorm (2010) korte teksten hebben gebruikt in hun onderzoek.

Recent onderzoek van Hornikx en Houët (2009) laat zien dat de conclusie van Hoeken en Hustinx (2007) enigszins genuanceerd moet worden. Deze onderzoekers hebben onderzocht of er bepaalde omstandigheden zijn waaronder evidentiekwaliteit toch van invloed is op de overtuigingskracht van anekdotische evidentie in een langere en natuurlijkere tekst. Hornikx en Houët (2009) vermoeden dat mensen wel het verschil zien tussen sterke en zwakke anekdotische evidentie in een langere en natuurlijkere tekst, wanneer ook statistische evidentie wordt aangevoerd. Statistische evidentie bestaat doorgaans namelijk uit een steekproef van gevallen. Wanneer anekdotische evidentie in combinatie met statistische evidentie wordt aangevoerd, dan kan de anekdote fungeren als een voorbeeld uit die steekproef. Stel dat een zender een ontvanger bijvoorbeeld wil overtuigen van de waarschijnlijkheid van het standpunt "Het aanleggen van deze drie rotondes in Nijmegen zorgt voor een betere doorstroming van het verkeer". De zender kan dan statistische evidentie aanvoeren: "Uit onderzoek bij 30 Nederlandse gemeenten is gebleken dat in 70 procent van de gevallen het verkeer beter doorstroomt sinds de aanleg van meerdere rotondes". Wanneer de zender besluit ook anekdotische evidentie aan te voeren, dan kan die anekdotische evidentie bestaan uit één

geval uit die 30 gemeenten: “In één van die gemeenten, Tilburg, bleek het verkeer inderdaad beter door te stromen nadat daar drie rotondes achter elkaar waren aangelegd”. Hornikx en Houët (2009) stellen dat mensen bij individuele gevallen vaak redeneren op basis van representativiteit. Mensen denken dat wat voor het ene geval geldt, ook geldt voor de gehele steekproef. De gemeente Tilburg zullen mensen in het bovengenoemde voorbeeld dus als representatief zien voor de gehele steekproef. De gehele steekproef bestaat daarmee uit andere gemeenten die lijken op de gemeente Tilburg. Wanneer mensen nu de kwaliteit van de anekdotische evidentie beoordelen door de gemeente in het standpunt te vergelijken met de gemeente in de evidentie, dan krijgt de anekdotische evidentie meer gewicht door de statistische evidentie die erbij staat. Mensen vergelijken dan niet alleen de gemeente Tilburg met de gemeente Nijmegen, maar ook de 29 andere gemeenten met de gemeente Nijmegen. Tilburg en Nijmegen zijn goed vergelijkbaar, dus waarschijnlijk zal de vergelijking goed uitpakken. Wanneer echter een slecht vergelijkbare gemeente wordt genoemd als voorbeeld uit de steekproef, dan zal de vergelijking minder goed uitpakken. De anekdotische evidentie krijgt dan ook meer gewicht door de statistische evidentie die erbij staat, maar dan op een negatieve manier. Mensen zullen dan immers denken dat de gehele steekproef bestaat uit slecht vergelijkbare gemeenten. Het noemen van een steekproef zal er dus altijd voor zorgen dat mensen nauwkeuriger oordelen over de vergelijkbaarheid tussen de gemeente in de evidentie en de gemeente in het standpunt. Hornikx en Houët (2009) hebben een experiment uitgevoerd om hun vermoeden te toetsen. In dit experiment hebben ze Nijmegenaren een brief voorgelegd waarin normatief sterke of zwakke anekdotische evidentie werd aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt dat de prijs van de gemeentelijke groene vuilniszakken in Nijmegen verhoogd moet worden, omdat dat leidt tot een verbetering van de afvalverwerking. In de helft van de brieven werd ook statistische evidentie aangevoerd ter ondersteuning van dit standpunt. Hornikx en Houët (2009) tonen aan dat er inderdaad sprake is van een interactie-effect tussen de aan- of afwezigheid van statistische evidentie en de kwaliteit van anekdotische evidentie op overtuigingskracht. Wanneer er geen statistische evidentie werd aangevoerd, beoordeelden mensen normatief sterke anekdotische evidentie niet als meer of minder overtuigend dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Mensen vonden normatief sterke anekdotische evidentie echter wel overtuigender dan normatief zwakke anekdotische evidentie wanneer er wel statistische evidentie werd aangevoerd. Hornikx en Houët (2009) concluderen dan ook dat er wel degelijk omstandigheden zijn waaronder evidentiekwaliteit toch van invloed is op de overtuigingskracht van anekdotische evidentie in een langere en natuurlijkere tekst. Wanneer namelijk ook statistische evidentie wordt aangevoerd, beoordelen mensen normatief sterke anekdotische evidentie als overtuigender dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Hoewel Hornikx en Houët (2009) geen onderzoek hebben gedaan naar het gebruik van normatief zwakke statistische en normatief zwakke anekdotische evidentie tegelijkertijd, lijkt het er dus op dat mensen alleen anders reageren op het gebruik van een combinatie van normatief sterke statistische en anekdotische evidentie dan op het gebruik van een combinatie van normatief zwakke statistische en anekdotische evidentie. De verwachting in dit onderzoek is dan ook dat mensen niet positiever of negatiever zullen reageren op het gebruik van alleen normatief sterke statistische of anekdotische evidentie dan op het gebruik van alleen normatief zwakke statistische of anekdotische evidentie. Echter, een combinatie van normatief sterke statistische en anekdotische evidentie zullen mensen wel positiever beoordelen dan een combinatie van normatief zwakke statistische en anekdotische evidentie.

2.8 Hoe meer, hoe beter?

Diverse onderzoekers (Jansen & Janssen, 2010; Jansen & Janssen, 2011) hebben aangetoond dat de meest effectieve beleefdheidsstrategie voor het brengen van slecht nieuws 'give reasons' is. Schellens en Verhoeven (1988) onderscheiden verschillende vormen van argumentatie. Eén van de meest gebruikte vormen van argumentatie is pragmatische argumentatie. Mensen die pragmatische argumentatie gebruiken, beargumenteren hun oordeel over mogelijke acties of maatregelen door te wijzen op de positieve of negatieve gevolgen ervan. Pragmatische argumentatie kan ondersteund worden door evidentie. Deze evidentie kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld statistische of anekdotische evidentie aanvoeren. Diverse onderzoekers hebben aangetoond dat het aanvoeren van aanvullende evidentie de overtuigingskracht van een pragmatisch argument vergroot. Welke evidentie, statistische of anekdotische, wordt aangevoerd lijkt niet uit te maken. Echter, het kan wel verschil maken of de evidentie sterk of zwak is. Hornikx en Houët (2009) tonen aan dat wanneer een combinatie van statistische en anekdotische evidentie wordt aangevoerd in een langere en natuurlijkere tekst, mensen normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Onduidelijk is echter nog in hoeverre mensen ook positiever reageren wanneer meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd worden gebruikt in een slechtnieuwsbrief. Daarnaast is ook niet duidelijk in hoeverre mensen positiever reageren wanneer elk argument met meerdere vormen van normatief sterke of zwakke aanvullende evidentie tegelijkertijd wordt onderbouwd. Reageren mensen positiever wanneer een schrijver niet één, maar twee of drie wenselijke gevolgen noemt van een bepaalde actie of maatregel? Hoe reageren mensen wanneer een schrijver daarnaast ook nog eens elk argument met één of twee vormen van aanvullende evidentie onderbouwd? En reageren mensen positiever op het gebruik van meerdere sterke vormen van aanvullende evidentie dan op het gebruik van meerdere zwakke vormen van aanvullende evidentie?

Jansen en Janssen (2010) stellen dat er drie mogelijke modellen⁴ zijn die het effect van het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd kunnen illustreren. Het eerste model is het 'additive model'. Dit model stelt dat het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd een positief effect heeft. Het gebruik van twee beleefdheidsstrategieën heeft volgens dit model twee keer zoveel effect als het gebruik van één beleefdheidsstrategie en het gebruik van drie beleefdheidsstrategieën heeft volgens dit model drie keer zoveel effect als het gebruik van één beleefdheidsstrategie. Het tweede model, het 'saturation model', stelt ook dat het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd een positief effect heeft. Dit model stelt echter wel dat er sprake is van een afzwakkend effect. Het gebruik van twee of drie beleefdheidsstrategieën zal dus niet twee of drie keer zoveel effect hebben als het gebruik van één beleefdheidsstrategie. Het derde model dat het effect van het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd illustreert is het 'optimum model'. Dit model stelt dat het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd een negatief effect heeft. Het gebruik van twee beleefdheidsstrategieën zal volgens dit model eenzelfde effect hebben als het gebruik van één beleefdheidsstrategie en het gebruik van drie beleefdheidsstrategieën zal volgens dit model een negatiever effect hebben dan het gebruik van één beleefdheidsstrategie.

Jansen en Janssen (2010) hebben onderzoek gedaan naar het effect van het gebruik van meerdere positieve beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd. Deze onderzoekers hebben onderzocht hoe mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws reageren op een combinatie van de beleefdheidsstrategieën 'give reasons', 'give compliments' en 'assert knowledge'. Jansen en Janssen (2010) tonen aan dat mensen niet positiever reageren op het

gebruik van twee of drie beleefdheidsstrategieën dan op het gebruik van één beleefdheidsstrategie. Zo wordt een slechtnieuwsbrief met meerdere beleefdheidsstrategieën niet positiever beoordeeld dan een slechtnieuwsbrief met slechts één beleefdheidsstrategie. Mensen waarderen de schrijver en de organisatie ook niet meer wanneer een slechtnieuwsbrief meerdere beleefdheidsstrategieën bevat. Bovendien blijkt dat mensen het slechte nieuws ook niet beter accepteren wanneer twee of drie beleefdheidsstrategieën worden gebruikt, dan wanneer slechts één beleefdheidsstrategieën wordt gebruikt. Een combinatie van de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' blijkt zelfs een negatief effect te hebben op de reacties van mensen. Mensen oordelen negatiever over de toon en de structuur van de tekst wanneer de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' tegelijkertijd worden gebruikt. Daarnaast accepteren mensen het slechte nieuws ook slechter wanneer de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' tegelijkertijd worden gebruikt. Mogelijk kan het feit dat de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' afzonderlijk weinig effect bleken te hebben, verklaren waarom Jansen en Janssen (2010) geen effect vonden van het gebruik van meerdere beleefdheidsstrategieën tegelijkertijd en zelfs een negatief effect vonden van het gebruik van de beleefdheidsstrategieën 'give compliments' en 'assert knowledge' tegelijkertijd. Het is daarom niet met zekerheid te stellen dat het 'saturation model' en het 'optimum model' van Jansen en Janssen (2010) ook van toepassing zijn op het gebruik van meerdere argumenten tegelijkertijd. De beleefdheidsstrategie 'give reasons' heeft namelijk afzonderlijk wel een positief effect op de reacties van mensen.

Brant (2007) heeft onderzoek gedaan naar het effect van het gebruik van meerdere sterke en zwakke argumenten tegelijkertijd op de reacties van mensen die geconfronteerd worden met slecht nieuws. Centraal in het onderzoek van Brant (2007) stond de argumentatievorm argumentatie op basis van regels. Brant (2007) toont aan dat mensen wel positiever reageren op het gebruik van één sterk argument dan op het gebruik van geen sterke argumenten, maar niet positiever of negatiever reageren op het gebruik van twee of drie sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument. Zo beoordelen mensen een slechtnieuwsbrief met twee of drie sterke argumenten niet positiever of negatiever dan een slechtnieuwsbrief met één sterk argument. Ook waarderen mensen de schrijver en de organisatie niet meer of minder wanneer er meerdere sterke argumenten worden gebruikt. Bovendien blijkt dat het gebruik van meerdere sterke argumenten geen positiever of negatiever effect heeft op de acceptatie van het standpunt. Wanneer enkel zwakke argumenten worden gebruikt, blijkt er wel een positief effect te zijn van het gebruik van meerdere argumenten tegelijkertijd. Brant (2007) toont aan dat mensen positiever reageren op het gebruik van twee zwakke argumenten, dan op het gebruik van één zwak argument. Mensen vinden het slechte nieuws beter onderbouwd wanneer er twee zwakke argumenten worden gebruikt. Bovendien accepteren mensen het slechte nieuws ook beter wanneer er twee zwakke argumenten worden gebruikt. Mensen reageren niet positiever of negatiever op het gebruik van drie zwakke argumenten dan op het gebruik van twee zwakke argumenten. Het lijkt er dus op dat het 'saturation' model van Jansen en Janssen (2010) van toepassing is op het gebruik van meerdere sterke en zwakke argumenten tegelijkertijd.

Veenstra (2009) weerlegt de resultaten van Brant (2007) grotendeels. Veenstra (2009) heeft ook onderzoek gedaan naar het effect van het gebruik van meerdere sterke en zwakke argumenten tegelijkertijd. Ook in dit onderzoek stond de argumentatievorm argumentatie op basis van regels centraal. Veenstra (2009) laat, in tegenstelling tot Brant (2007), zien dat het gebruik van meerdere sterke argumenten tegelijkertijd wel een positief effect heeft op de reacties van mensen. Mensen reageren positiever op het gebruik van twee of drie sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument. Zo vinden mensen slecht

nieuws bijvoorbeeld beter onderbouwd wanneer er twee of drie sterke argumenten worden gebruikt. Wanneer enkel zwakke argumenten worden gebruikt, dan blijkt er een positief effect te zijn van het gebruik van twee argumenten tegelijkertijd, maar een negatief effect te zijn van het gebruik van drie argumenten tegelijkertijd. Mensen vinden het slechte nieuws beter onderbouwd wanneer er twee of drie zwakke argumenten worden gebruikt, dan wanneer er één zwak argument wordt gebruikt. De kwaliteit van de brief vinden mensen echter slechter wanneer er drie zwakke argumenten worden gebruikt dan wanneer er twee zwakke argumenten worden gebruikt. Bovendien blijkt dat mensen de schrijver minder waarderen wanneer er drie zwakke argumenten worden gebruikt dan wanneer er één zwak argument wordt gebruikt. De resultaten van Veenstra (2009) komen dus niet overeen met de resultaten van Brant (2007). Brant (2007) toonde namelijk aan dat mensen niet positiever reageren op het gebruik van twee of drie sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument, maar dat mensen wel positiever reageren op het gebruik van twee of drie zwakke argumenten dan op het gebruik van één zwak argument. Veenstra (2009) laat daarentegen juist zien dat het gebruik van twee of drie sterke argumenten een positief effect heeft, maar dat het gebruik van drie zwakke argumenten een negatief effect heeft. De resultaten van Veenstra (2009) doen dus vermoeden dat het 'saturation' model van toepassing is op het gebruik van meerdere sterke argumenten tegelijkertijd, terwijl het 'optimum model' van toepassing is op het gebruik van meerdere zwakke argumenten tegelijkertijd.

Stoker (2011) bevestigt de resultaten van Veenstra (2009). Stoker (2011) heeft ook onderzoek gedaan naar het gebruik van meerdere sterke en zwakke argumenten tegelijkertijd in slechtnieuwsbrieven. Ook Stoker (2011) heeft onderzoek gedaan naar argumentatie op basis van regels. In tegenstelling tot Brant (2007) en Veenstra (2009), heeft Stoker (2011) echter alleen getoetst in hoeverre het gebruik van twee argumenten tegelijkertijd een positiever effect heeft op de reacties van mensen dan het gebruik van één argument. Stoker (2011) heeft dus niet onderzocht wat het effect is van het gebruik van drie argumenten op de reacties van mensen. Stoker (2011) toont aan dat mensen positiever reageren op het gebruik van twee sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument. Zo beoordelen mensen een slechtnieuwsbrief met twee sterke argumenten beter dan een slechtnieuwsbrief met slechts één sterk argument. Mensen waarderen de schrijver en de organisatie ook meer wanneer twee sterke argumenten worden gebruikt dan wanneer slechts één sterk argument wordt gebruikt. Bovendien blijkt dat het gebruik van twee sterke argumenten ook een positiever effect heeft op de acceptatie van het slechte nieuws. Stoker (2011) toont ook aan dat wanneer enkel zwakke argumenten worden gebruikt, mensen juist negatiever reageren op het gebruik van twee argumenten dan op het gebruik van één argument. Mensen waarderen de schrijver en de organisatie bijvoorbeeld minder wanneer twee zwakke argumenten worden gebruikt dan wanneer slechts één zwak argument wordt gebruikt. Bovendien accepteren mensen het slechte nieuws ook slechter wanneer er twee zwakke argumenten worden gebruikt dan wanneer er slechts één zwak argument wordt gebruikt. Alleen de onderbouwing van het slechte nieuws vinden mensen beter wanneer er twee zwakke argumenten worden gebruikt dan wanneer er één zwak argument wordt gebruikt. Deze resultaten weerleggen dus de resultaten van Brant (2007) en bevestigen de resultaten van Veenstra (2009). Brant (2007) toonde namelijk aan mensen niet positiever reageren op het gebruik van meerdere sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument. Het gebruik van twee zwakke argumenten had daarentegen juist wel een positiever effect op de reacties van mensen dan het gebruik van één zwak argument. Stoker (2011) en Veenstra (2009) laten zien dat waarschijnlijk juist het omgekeerde geldt: mensen reageren positiever op het gebruik van meerdere sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument en mensen reageren negatiever op het gebruik van meerdere zwakke argumenten dan op het gebruik van één zwak argument. In

tegenstelling tot Stoker (2011), stelt Veenstra (2009) wel dat het negatieve effect van het gebruik van meerdere zwakke argumenten pas optreedt bij het gebruik van drie zwakke argumenten. De resultaten van zowel Veenstra (2009) als Stoker (2011) tonen echter aan dat het 'saturation' model (Jansen & Janssen, 2010) van toepassing is op het gebruik van meerdere sterke argumenten tegelijkertijd en het 'optimum model' (Jansen & Janssen, 2010) van toepassing is op het gebruik van meerdere zwakke argumenten tegelijkertijd. Toch kunnen Veenstra (2009) en Stoker (2011) niet met zekerheid stellen dat dit ook geldt voor het gebruik van meerdere pragmatische argumenten. Onduidelijk is bovendien ook welk model van Jansen en Janssen (2010) van toepassing is op het gebruik van meerdere evidentietypen ter ondersteuning van die pragmatische argumenten. Veenstra (2009) en Stoker (2011) hebben namelijk alleen onderzoek gedaan naar argumentatie op basis van regels.

Allen et al. (2000) hebben wel onderzoek gedaan naar pragmatische argumentatie en het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd. Allen et al. (2000) waren vooral geïnteresseerd in de vraag of het gebruik van een combinatie van statistische en anekdotische evidentie een positiever effect heeft op de reacties van mensen dan het gebruik van alleen statistische evidentie of het gebruik van alleen anekdotische evidentie. Om de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten te kunnen waarborgen, hebben Allen et al. (2000) verschillende standpunten met verschillende concretisering van statistische en anekdotische evidentie gebruikt. Allen et al. (2000) tonen aan dat mensen positiever reageren op het gebruik van een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op het gebruik van alleen statistische evidentie of het gebruik van alleen anekdotische evidentie. Mensen vinden een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie overtuigender dan een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met alleen statistische evidentie of alleen anekdotische evidentie. Deze resultaten doen dus vermoeden dat het 'additive model' van Jansen en Janssen (2010) van toepassing is op het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd. Allen et al. (2000) hebben echter geen onderzoek gedaan naar het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd in slecht-nieuwsbrieven. Bovendien hebben Allen et al. (2000) geen onderzoek gedaan naar het gebruik van meerdere zwakke evidentietypen tegelijkertijd. De resultaten van Brant (2007), Veenstra (2009) en Stoker (2011) doen vermoeden dat het wel degelijk uitmaakt of er meerdere sterke of zwakke argumenten tegelijkertijd worden gebruikt. Het is dus de vraag of de resultaten van Allen et al. (2000) ook van toepassing zijn op het gebruik van meerdere zwakke evidentietypen tegelijkertijd.

Hornikx en Houët (2009) hebben ook onderzoek gedaan naar pragmatische argumentatie en het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd. In tegenstelling tot Allen et al. (2000) hebben Hornikx en Houët (2009) wel onderscheid gemaakt tussen normatief sterke en zwakke evidentie. Hornikx en Houët (2009) hebben, zoals ook in de vorige paragraaf is beschreven, zich vooral gericht op de vraag of er bepaalde omstandigheden zijn waaronder evidentiekwaliteit toch van invloed is op de overtuigingskracht van anekdotische evidentie in een langere en natuurlijkere tekst. Diverse onderzoekers (Hoeken & Hustinx, 2007; Hoeken & Van Wijk, 1997; Hustinx et al., 2006) tonen namelijk aan dat mensen normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie, maar dat zij niet meer gevoelig zijn voor variaties in evidentiekwaliteit wanneer de boodschap langer of natuurlijker is. Hornikx en Houët (2009) laten zien dat er wel degelijk bepaalde omstandigheden zijn waaronder evidentiekwaliteit toch van invloed is op de overtuigingskracht van anekdotische evidentie in een langere en natuurlijkere tekst. Wanneer namelijk ook statistische evidentie wordt aangevoerd, beoordelen mensen normatief sterke anekdotische evidentie als overtuigender dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Hoewel Hornikx en Houët (2009) een ander onderzoeksdoel hadden, tonen zij ook aan dat mensen positiever

reageren op het gebruik van een combinatie van normatief sterke statistische en anekdotische evidentie dan op het gebruik van alleen normatief sterke anekdotische evidentie. Mensen vinden een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met een combinatie van normatief sterke statistische en anekdotische evidentie overtuigender dan een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met alleen normatief sterke anekdotische evidentie. Echter, mensen reageren niet positiever op het gebruik van een combinatie van normatief sterk statistische evidentie en normatief zwakke anekdotische evidentie dan op het gebruik van alleen normatief zwakke anekdotische evidentie. Een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met een combinatie van normatief sterke statistische evidentie en normatief zwakke anekdotische evidentie vinden mensen niet overtuigender dan een pragmatisch argument dat wordt onderbouwd met alleen normatief zwakke anekdotische evidentie⁵. De resultaten van Hornikx en Houët (2009) laten dus zien dat de resultaten van Allen et al. (2000) enigszins genuanceerd moeten worden. Een combinatie van statistische en anekdotische evidentie is niet per definitie overtuigender dan anekdotische evidentie alleen. Normatief zwakke anekdotische evidentie in combinatie met normatief sterke statistische evidentie is namelijk even overtuigend als normatief zwakke anekdotische evidentie alleen. Alleen een combinatie van normatief sterke statistische en anekdotische evidentie is overtuigender dan normatief sterke anekdotische evidentie alleen. Het 'additive model' van Jansen en Janssen (2010) is volgens Hornikx en Houët (2009) dus van toepassing op het gebruik van meerdere sterke evidentietypen tegelijkertijd, terwijl het 'saturation model' van Jansen en Janssen (2010) van toepassing is op het gebruik van normatief sterke statistische evidentie en normatief zwakke anekdotische evidentie tegelijkertijd. Hornikx en Houët (2009) hebben echter geen onderzoek gedaan naar het gebruik van meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd. Bovendien hebben Hornikx en Houët (2009) ook geen onderzoek gedaan naar het gebruik van normatief zwakke statistische en normatief zwakke anekdotische evidentie tegelijkertijd. De resultaten van Hornikx en Houët (2009) doen echter vermoeden dat mensen positiever reageren op het gebruik van meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd en meerdere evidentietypen tegelijkertijd, mits deze pragmatische argumenten en evidentietypen normatief sterk zijn. De verwachting in dit onderzoek is dan ook dat mensen positiever zullen reageren wanneer een schrijver meer pragmatische argumenten aanvoert dan wanneer een schrijver minder pragmatische argumenten aanvoert. Daarnaast wordt verwacht dat mensen positiever zullen reageren wanneer een schrijver meer normatief sterke evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument dan wanneer een schrijver minder normatief sterke evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Wanneer een schrijver echter meer normatief zwakke evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument, dan zullen mensen negatiever reageren dan wanneer een schrijver minder normatief zwakke evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument.

2.10 Onderzoeksvragen en hypothesen

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe mensen reageren op het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven. De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Wat is het effect van het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?

De onderzoeksvragen kunnen worden opgedeeld in een aantal deelvragen. In dit onderzoek wordt allereerst onderzocht in hoeverre het gebruik van meer pragmatische argumenten een positiever of een negatiever effect heeft op de reacties van mensen dan het gebruik van minder pragmatische argumenten. Vervolgens wordt in dit onderzoek onderzocht hoe mensen reageren op de verschillende typen en aantallen evidentie die kunnen worden aangevoerd ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Onderzocht wordt in hoeverre mensen positiever of negatiever reageren op het gebruik van meer evidentie dan op het gebruik van minder evidentie. Daarnaast wordt onderzocht in hoeverre mensen positiever of negatiever reageren op het gebruik van statistische evidentie dan op het gebruik van anekdotische evidentie en in hoeverre mensen positiever of negatiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie. De deelvragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:

1. In hoeverre heeft het gebruik van geen, één of meerdere pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief een verschillend effect op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?
2. In hoeverre heeft het gebruik van geen, één of meerdere evidentietypen in een slechtnieuwsbrief een verschillend effect op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?
3. In hoeverre heeft het gebruik van statistische of anekdotische evidentie in een slechtnieuwsbrief een verschillend effect op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?
4. In hoeverre heeft het gebruik van normatief sterke of zwakke evidentie in een slechtnieuwsbrief een verschillend effect op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?
5. In hoeverre bestaat er een interactie-effect tussen het aantal gebruikte evidentietypen in een slechtnieuwsbrief en de kwaliteit van de gebruikte evidentietypen in een slechtnieuwsbrief?

De literatuur geeft een aantal handvatten om hypothesen te kunnen formuleren. Samenvattend zijn er in dit onderzoek de volgende hypothesen:

H1: Wanneer een schrijver meer pragmatische argumenten aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen positiever reageren dan wanneer een schrijver minder pragmatische argumenten aanvoert in een slechtnieuwsbrief.

H2: Wanneer een schrijver meer evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen positiever reageren dan wanneer een schrijver minder evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief.

H3: Wanneer een schrijver statistische evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen niet positiever of negatiever reageren dan wanneer een schrijver anekdotische evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief.

H4: Wanneer een schrijver normatief sterke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen niet positiever of negatiever reageren dan wanneer een schrijver normatief zwakke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief.

H5a: Wanneer een schrijver normatief sterke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen positiever reageren op het gebruik van meer evidentietypen dan op het gebruik van minder evidentietypen. Wanneer een schrijver echter normatief zwakke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen negatiever reageren op het gebruik van meer evidentietypen dan op het gebruik van minder evidentietypen.

H5b: Wanneer een schrijver weinig evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen niet positiever of negatiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie. Wanneer een schrijver echter veel evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zullen mensen positiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie.

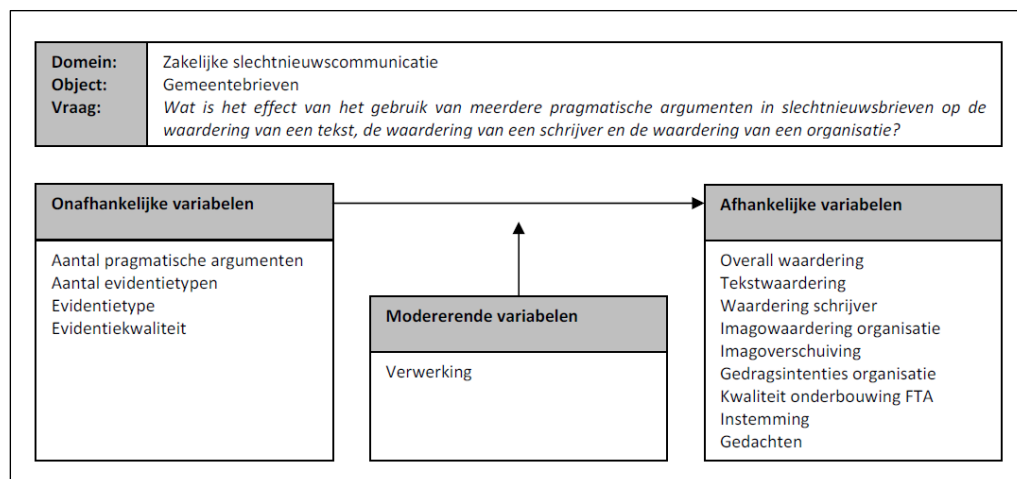
3. Methode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode uiteengezet. Allereerst zal het onderzoeksontwerp worden gepresenteerd. Vervolgens zal achtereenvolgens het materiaal, de instrumentatie, de pre-test, de procedure en de samenstelling van de steekproef worden besproken.

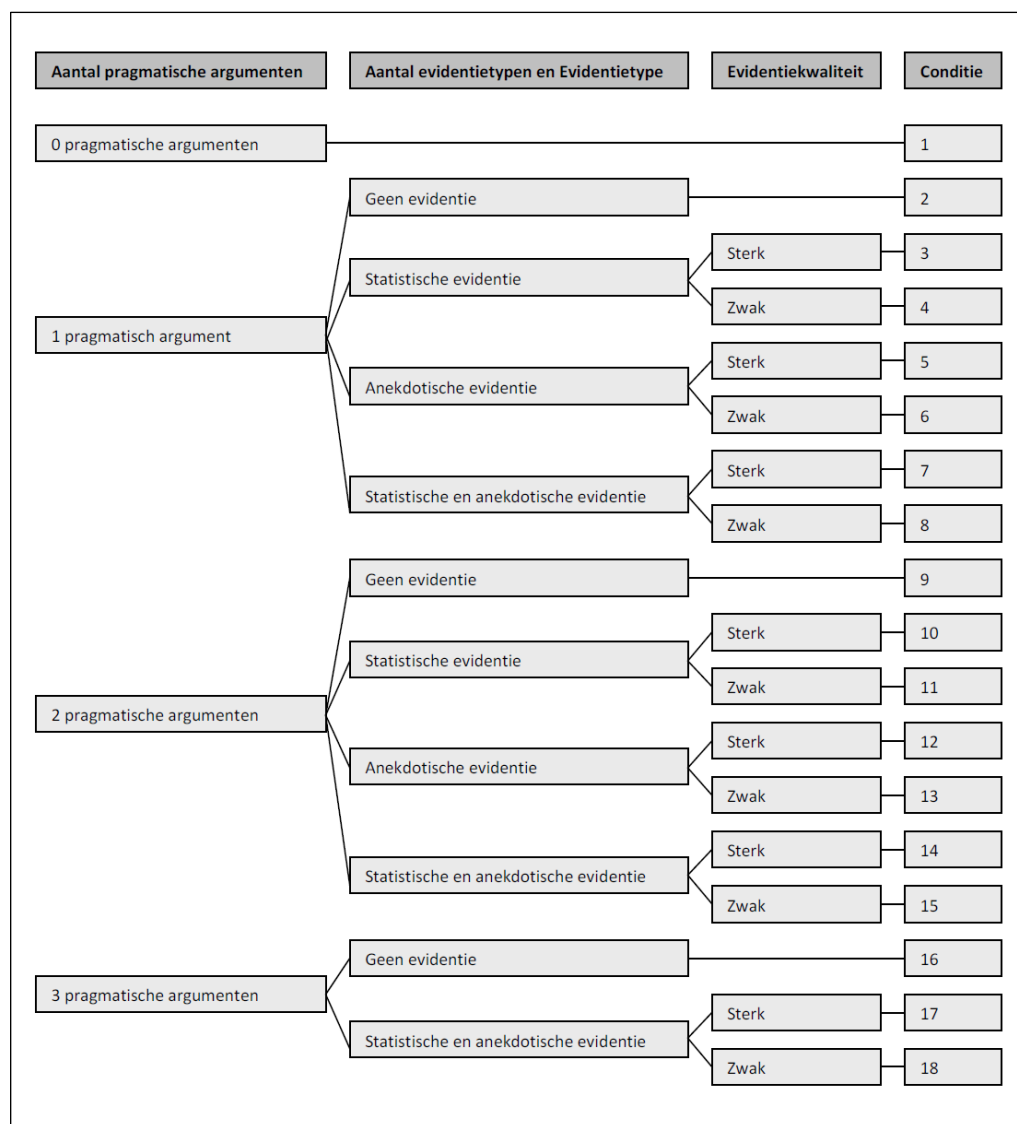
3.1 Het onderzoeksontwerp

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een experiment met een tussen-proefpersoon onderzoeksontwerp. De proefpersonen hebben allemaal slechts één onderzoekstekst beoordeeld, omdat zij anders het onderzoeksdoel hadden kunnen achterhalen. In totaal waren er achttien condities. In de eerste conditie hebben de proefpersonen een onderzoekstekst zonder pragmatische argumenten beoordeeld. In de tweede tot en met de achtste conditie hebben de proefpersonen een onderzoekstekst met slechts één pragmatisch argument beoordeeld. In de negende tot en met de vijftiende conditie hebben de proefpersonen een onderzoekstekst met twee pragmatische argumenten beoordeeld. In de zestiende, zeventiende en achttiende conditie hebben de proefpersonen een onderzoekstekst met drie pragmatische argumenten beoordeeld. De verschillende condities met één, twee of drie pragmatische argumenten verschilden van elkaar wat betreft het type evidentie dat werd aangevoerd. De proefpersonen beoordeelden ofwel een onderzoekstekst met alleen statistische evidentie, ofwel een onderzoekstekst met alleen anekdotische evidentie, ofwel een onderzoekstekst met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie. Daarnaast verschilden de verschillende condities met één, twee of drie pragmatische argumenten ook van elkaar wat betreft de kwaliteit van de evidentie die werd aangevoerd. De proefpersonen beoordeelden ofwel een onderzoekstekst met normatief sterke evidentie ofwel een onderzoekstekst met normatief zwakke evidentie. Het onderzoeksontwerp toetste zodoende of de onafhankelijke variabelen *aantal pragmatische argumenten*, *aantal evidentietypen*, *evidentietype* en *evidentiekwaliteit* effect hadden op de afhankelijke variabelen *overall waardering*, *tekstwaardering*, *waardering schrijver*, *imagowaardering organisatie*, *imagoverschuiving*, *gedragsintenties organisatie*, *kwaliteit onderbouwing FTA*, *instemming* en *gedachten*. Doordat met behulp van een thought list werd vastgesteld hoe de proefpersonen de onderzoekstekst hadden verwerkt, kon ook het effect van deze modererende variabele worden vastgesteld (zie Figuur 11 en 12).

Figuur 11: Het conceptueel model.



Figuur 12: De achttien condities in dit onderzoek.



3.3 Het materiaal

Het materiaal in het huidige onderzoek bestond uit twee onderdelen. Allereerst lezen de proefpersonen een scenario. In dit scenario werd een situatie geschetst waarin zij zich moesten inleven. Vervolgens lezen de proefpersonen de onderzoekstekst.

3.2.1 Het scenario

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een scenario (zie Bijlage 1). Dit scenario had tot doel de betrokkenheid van de proefpersonen bij de situatie die geschetst wordt in de onderzoekstekst te vergroten. In het scenario worden de proefpersonen gevraagd zich in te leven in Sophie van Houten. Sophie van Houten woont in Haaksbergen, in de Lidwinastraat op nog geen twintig meter afstand van het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat. Sophie van Houten heeft een psychologenpraktijk aan huis. Benadrukt wordt dat het belangrijk is voor Sophie van Houten dat haar huis goed bereikbaar is en dat er voldoende parkeergelegenheid in haar straat is. Het scenario is afgestemd op de onderzoekstekst die de proefpersonen uiteindelijk moesten lezen. In de onderzoekstekst wordt namelijk gesteld dat door de aanleg van een rotonde op het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat de bewoners van de Lidwinastraat tijde-

lijk overlast zullen ervaren. Daarbij wordt uitgelegd dat rekening moet worden gehouden met minder parkeerruimte, geluidsoverlast en een tijdelijke onbereikbaarheid van de inrit. Proefpersonen die het scenario hebben gelezen, beseffen waarschijnlijk dus beter dat de brief een slechtnieuwsbrief is.

3.2.2 De onderzoekstekst

In dit onderzoek is besloten gemeentebrieven als onderzoekstekst te gebruiken. Gemeentebrieven zijn nog niet eerder gebruikt in een onderzoek naar slechtnieuwscommunicatie. De meeste onderzoekers gebruiken verzekeringsbrieven (Brant, 2007; Buursink, 2008; Jansen & Janssen, 2010, 2011; Stoker, 2011; Veenstra, 2009). Toch heeft het gebruik van gemeentebrieven een aantal voordelen ten opzichte van het gebruik van verzekeringsbrieven. In een verzekeringsbrief wordt namelijk per definitie gebruik gemaakt van de argumentatievorm argumentatie op basis van regels. Zo wordt een claim bijvoorbeeld niet ingewilligd, omdat deze niet voldoet aan de polisvoorwaarden. Gemeentebrieven zijn bij uitstek geschikt om nieuwe vormen van argumentatie te toetsen. Gemeentebrieven hebben namelijk tot doel burgers te informeren over een genomen of voorgenomen beslissing. Belangrijk is daarbij duidelijk te maken dat de genomen of voorgenomen beslissing een verstandige is. De wenselijke gevolgen van de genomen of voorgenomen beslissing moeten dus worden benadrukt. Daarnaast is het van belang in dergelijke brieven te benadrukken dat het waarschijnlijk is dat de genomen of voorgenomen beslissing leidt tot het wenselijke gevolg. Pragmatische argumentatie is dan ook één van de meest voorkomende vormen van argumentatie in gemeentebrieven (Schellens & Verhoeven, 1988).

Het gebruik van gemeentebrieven heeft ook praktische relevantie. Het is voor gemeenten immers interessant om te weten hoe zij op een goede manier kunnen communiceren met burgers. Brenninkmeijer (2007a) stelt dat er in Nederland een cultuur heerst waarin de burger niet wordt gezien als de bron van het gezag van de staat. Vaak worden burgers niet betrokken bij de besluitvorming. Bovendien mist de overheid een prikkel om dienstbaar te zijn aan de burger. De overheid heeft de afgelopen jaren gekozen voor bedrijfsmatig werken en voor de introductie van marktwerking. Brenninkmeijer (2007a) stelt dat dit heeft geleid tot een ongewenste verharding van de samenleving. Om deze verharding tegen te gaan is het volgens Brenninkmeijer (2007a) onder meer van belang dat de overheid 'behoorlijk' communiceert. Burgers willen serieus genomen worden. Burgers vinden het belangrijk goed geïnformeerd te worden en te begrijpen wat er wordt besloten. Een simpele verwijzing naar de wettelijke regels volstaat vaak niet en roept weerstand op. Brenninkmeijer (2007a) benadrukt dat burgers ook negatieve besluiten kunnen aanvaarden, mits ze op een 'behoorlijke' manier behandeld zijn. Brenninkmeijer (2007b) pleit daarom voor het gebruik van 'klare taal'. Onbegrijpelijke ambtelijke taal zoals 'adstrueren', 'doorontwikkelen' en 'neerwaarts bijstellen' moet volgens Brenninkmeijer (2007b) worden vermeden. Het vermijden van onbegrijpelijke ambtelijke taal is echter niet voldoende. Het is bijvoorbeeld ook van belang dat genomen of voorgenomen beslissingen goed worden beargumenteerd. Maar wanneer wordt een genomen of voorgenomen beslissing goed beargumenteerd? Hoeveel argumenten zijn genoeg? Kan een beslissing ook té goed worden beargumenteerd? Deze vragen staan centraal in het huidige onderzoek.

Besloten is een gemeentebrief op te stellen over de aanleg van een rotonde. De aanleg van een rotonde kan zeer veel overlast veroorzaken. Dit maakte het mogelijk een slechtnieuwsbrief over dit thema op te stellen. Alvorens de brief werd opgesteld is een corpus van 20 gemeentebrieven over de aanleg van een rotonde geanalyseerd. Bij deze analyse is voornamelijk gelet op de structuur van de brieven, de argumenten in de brieven en de volgorde van de argumenten in de brieven. De resultaten van deze analyse zijn meegenomen bij het

opstellen van de gemeentebrief. Daarnaast zijn ook twee verkeerskundigen kort geïnterviewd alvorens de brief werd opgesteld. Deze interviews hadden tot doel te achterhalen wat de belangrijkste redenen zijn voor het aanleggen van een rotonde en hoe een brief over de aanleg van een rotonde doorgaans wordt opgesteld. Ook de resultaten van deze interviews zijn meegenomen bij het opstellen van de gemeentebrief. Om een volledig beeld te krijgen van de exacte feiten omtrent het aanleggen van een rotonde is tot slot ook een factsheet over rotondes (SWOV, 2012) geraadpleegd. Ook deze gegevens zijn gebruikt bij het opstellen van de gemeentebrief.

In totaal zijn er achttien versies van de gemeentebrief gemaakt. In de eerste versie werden geen pragmatische argumenten aangevoerd, in de tweede tot en met de achtste versie werd het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ aangevoerd, in de negende tot en met de vijftiende versie werden de pragmatische argumenten ‘verkeersveiligheid’ en ‘doorstroming’ aangevoerd en in de zestiende, zeventiende en achttiende versie werden de pragmatische argumenten ‘verkeersveiligheid’, ‘doorstroming’ en ‘milieu’ aangevoerd (zie Tabel 1). Alle pragmatische argumenten zijn op dezelfde wijze geframed. Hoeken et al. (2009) laten namelijk zien dat het wel degelijk uitmaakt hoe een pragmatisch argument wordt geframed. Zo kan bijvoorbeeld worden gesteld ‘Het aanleggen van een rotonde leidt tot een betere doorstroming van het verkeer’ óf ‘Het niet aanleggen van een rotonde leidt tot een slechtere doorstroming van het verkeer’ Onderzoek (Kahneman & Tversky, 1984 in Hoeken et al., 2009) heeft uitgewezen dat mensen positiever reageren op een ‘gain-framed message’ dan op een ‘loss-framed message’. Het is dus effectiever om te spreken over winst dan over verlies. Salovey, Schneider en Apanovitch (2002, in Hoeken et al., 2009) laten echter zien dat ook een ‘gain-framed message’ op verschillende manieren kan worden geframed. Zo kan winst worden beschreven als het bereiken van een positief effect, maar ook als het voorkomen van een negatief effect. Niet alleen kan dus worden gesteld ‘Het aanleggen van een rotonde leidt tot een betere doorstroming van het verkeer’, maar ook ‘Het aanleggen van een rotonde voorkomt een slechte doorstroming van het verkeer’. Hoeken et al. (2009) stellen dat het beschrijven van het bereiken van positieve effecten mogelijk effectiever is dan het beschrijven van het voorkomen van negatieve effecten. Om een mogelijk effect van framing uit te sluiten, is daarom besloten alle pragmatische argumenten op dezelfde wijze te framen. Gesproken wordt over de positieve consequenties van het aanleggen van een rotonde en niet over de negatieve consequenties van het niet aanleggen van een rotonde. Daarnaast wordt gesproken over het bereiken van positieve effecten en niet over het voorkomen van negatieve effecten.

Tabel 1: De pragmatische argumenten die zijn gebruikt in de gemeentebrief.

Pragmatisch argument	Uitwerking
‘Verkeersveiligheid’	De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde.
‘Doorstroming’	De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer.
‘Milieu’	De derde reden is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu.

De verschillende versies van de brief verschilden niet alleen van elkaar wat betreft het aantal pragmatische argumenten dat werd aangevoerd, maar ook wat betreft de aanvullende evidentie die werd aangevoerd. In sommige versies werd alleen statistische evidentie aangevoerd, in sommige versies werd alleen anekdotische evidentie aangevoerd en in sommige versies werd een combinatie van statistische en anekdotische evidentie aangevoerd. Daarnaast verschilden de verschillende versies van de brief ook van elkaar wat betreft de kwaliteit van de evidentie die werd aangevoerd. In sommige versies werd normatief sterke evidentie aangevoerd, terwijl in andere versies juist normatief zwakke evidentie werd aangevoerd. De kwaliteit van de statistische evidentie werd op dezelfde wijze gemanipuleerd als in Hornikx en

Hoeken (2007). In de versies met normatief sterke statistische evidentie werd verwezen naar een onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten, terwijl in de versies met normatief zwakke statistische evidentie werd verwezen naar een onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten. Daarnaast werd in de normatief sterke statistische evidentie een hoog percentage genoemd, terwijl in de normatief zwakke statistische evidentie een laag percentage werd genoemd. De kwaliteit van de anekdotische evidentie werd op dezelfde wijze gemanipuleerd als in Hornikx en Houët (2009). De sterke anekdotische evidentie bestond uit een goed vergelijkbare gemeente en de zwakke anekdotische evidentie bestond uit een slecht vergelijkbare gemeente. Om te achterhalen welke gemeenten mensen goed vergelijkbaar vonden met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer en welke gemeenten mensen slecht vergelijkbaar vonden met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer, is een eerste pre-test uitgevoerd. De proefpersonen kregen in deze eerste pre-test twintig gemeenten voorgelegd: tien gemeenten die goed vergelijkbaar zijn met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer en tien gemeenten die slecht vergelijkbaar zijn met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer. Gevraagd werd hoe vergelijkbaar zij deze gemeenten vonden met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer (zie Bijlagen 2 en 3 voor de introductietekst en vragenlijst die zijn gebruikt in de eerste pre-test). In totaal hebben 20 proefpersonen deelgenomen aan de eerste pre-test: 10 mannen en 10 vrouwen. De leeftijd van de proefpersonen was gemiddeld 38 jaar ($SD = 15.77$) en varieerde van 18 tot 76 jaar. De meeste proefpersonen hadden een hoog opleidingsniveau. Geen van de respondenten had alleen basisonderwijs afgerond. Slechts 5 procent van hen was laag opgeleid (middelbaar onderwijs) en slechts 5 procent van hen was gemiddeld opgeleid (middelbaar beroepsonderwijs). De meeste proefpersonen hadden hoger beroepsonderwijs (40 procent) of universitair onderwijs (50 procent) gevolgd. Toch was de gemeente Haaksbergen onbekend voor de meeste respondenten ($M = 2.05$; $SD = 1.67$). Het bleek dat mensen de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Rotterdam het slechtst vergelijkbaar vonden met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer. De gemeenten Losser, Lochem en Raalte vond men het best vergelijkbaar met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer⁶ (zie Tabel 2). Om er zeker van te zijn dat mensen de kwaliteit van de evidentie opmerkten, werd in de conditie met sterke anekdotische evidentie benadrukt dat de gemeente goed vergelijkbaar is met Haaksbergen. In de conditie met zwakke anekdotische evidentie werd dit niet gedaan. Tabel 3 laat zien welke verschillende vormen van aanvullende evidentie werden aangevoerd ter ondersteuning van het eerste pragmatische argument in de brief. De verschillende vormen van aanvullende evidentie ter ondersteuning van de overige pragmatische argumenten in de brief zijn hier van afgeleid.

Tabel 2: Hoe vergelijkbaar is de gemeente Haaksbergen met twintig andere Nederlandse gemeenten op het gebied van verkeer en vervoer?

Gemeente	M (SD)	Gemeente	M (SD)
Amsterdam	1.70 (1.13)	Oldenzaal	4.50 (1.15)
Tilburg	2.25 (0.97)	Lochem	5.20 (0.89)
Nijmegen	2.60 (0.94)	Tubbergen	5.05 (0.89)
's-Hertogenbosch	2.65 (0.93)	Dalfsen	5.10 (0.91)
Den Haag	2.00 (1.03)	Borne	4.80 (1.15)
Utrecht	1.95 (1.05)	Ommen	4.70 (0.92)
Maastricht	2.35 (0.99)	Hardenberg	5.05 (1.32)
Leiden	2.50 (0.95)	Wierden	5.05 (1.23)
Rotterdam	2.00 (1.03)	Raalte	5.15 (1.39)
Groningen	2.50 (0.95)	Losser	5.28 (0.90)

Noot: De gemiddelde scores van de gemeenten die mensen het best en het slechtst vergelijkbaar vonden met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer zijn gearceerd.

De overige kenmerken van de gemeentebrieven zijn identiek. Zo is er in alle gemeentebrieven sprake van een indirecte briefstructuur. Onderzoek (Jansen & Janssen, 2011) heeft uitgewezen dat een dergelijke structuur in slechtnieuwsbrieven een positiever effect heeft op de reacties van mensen dan een directe structuur. In alle brieven wordt ook de gemeente Haaksbergen als afzender genoemd. Dit is een relatief onbekende gemeente in Nederland (de resultaten van de eerste pre-test bevestigen dit). Een mogelijk effect van naamsbekendheid wordt zodoende dus uitgesloten. Daarnaast worden alle brieven op neutrale wijze afgesloten. Diverse onderzoekers (Edens & Geerts, 1995; Knispel, 2006) benadrukken dat een slechtnieuwsbrief altijd op neutrale wijze moet worden afgesloten. Bewust is er voor gekozen in de laatste alinea alleen te spreken over hoe de lezer contact kan opnemen met de gemeente. Het corpusonderzoek liet zien dat in veel gemeentebrieven over de aanleg van een rotonde ook wordt verwezen naar een informatieavond. Echter, het risico bestaat dat wanneer er in de brief wordt gesproken over een informatieavond, de lezer de brief ziet als een uitnodiging. Dit zou de onderzoeksresultaten kunnen vertekenen. Besloten is daarom in de brief niet te verwijzen naar een informatieavond. Alle brieven zijn gelijk in opmaak, lettertype en vormgeving. De brieven zijn authentiek gemaakt door een briefhoofd van de gemeente Haaksbergen te gebruiken inclusief adresgegevens, logo, onderwerp, briefkenmerk en door de ondertekening van een fictieve medewerker van de afdeling Ruimte. In Bijlage 4 tot en met Bijlage 21 zijn alle gebruikte gemeentebrieven opgenomen.

Tabel 3: De normatief sterke en zwakke statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het eerste pragmatische argument.

Evidentietype	Kwaliteit	Uitwerking
Statistisch	Sterk	Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.
Statistisch	Zwak	Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.
Anekdotisch	Sterk	De vergelijkbare gemeente <i>Raalte</i> heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.
Anekdotisch	Zwak	De gemeente <i>Amsterdam</i> heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

3.2.3 Pre-test 2

De pragmatische argumenten en de verschillende evidentietypen in de onderzoekstekst zijn onderworpen aan een uitgebreide tweede pre-test. Het doel van deze pre-test was te achterhalen hoe de verschillende argumenten en de verschillende evidentietypen zonder context beoordeeld zouden worden. Aan deze pre-test hebben in totaal 63 proefpersonen deelgenomen: 40 vrouwen (63.5 procent) en 23 mannen (36.5 procent). De proefpersonen beoordeelden allemaal de verschillende pragmatische argumenten, maar niet allemaal de sterke en zwakke statistische en anekdotische evidentie. Uiteindelijk hebben 30 proefpersonen (21 vrouwen en 9 mannen) de sterke statistische en anekdotische evidentie beoordeeld. De overige 33 proefpersonen (19 vrouwen en 14 mannen) hebben de zwakke statistische en anekdotische evidentie beoordeeld. De proefpersonen beoordeelden dus óf de sterke statistische en anekdotische evidentie óf de zwakke statistische en anekdotische evidentie. Dit had een reden. In de uiteindelijke onderzoekstekst die gebruikt zou worden in het huidige onderzoek zouden de proefpersonen namelijk ook alleen sterke evidentie óf alleen zwakke evidentie beoordelen. Mogelijk valt de kwaliteit van de evidentie meer op wanneer men zowel sterke als zwakke evidentie moet beoordelen. Daarom is er voor gekozen de proefpersonen óf de

sterke evidentie te laten beoordelen óf de zwakke evidentie te laten beoordelen. De leeftijd van de proefpersonen was gemiddeld 38 jaar ($SD = 16.42$) en varieerde van 20 jaar tot 79 jaar. De meeste proefpersonen hadden een hoog opleidingsniveau. Geen van de proefpersonen had alleen basisonderwijs afgerond. Slechts 1.6 procent van hen was laag opgeleid (middelbaar onderwijs) en slechts 14.3 procent van hen was gemiddeld opgeleid (middelbaar beroepsonderwijs). De meeste proefpersonen hadden hoger beroepsonderwijs (36.5 procent) of universitair onderwijs (47.6 procent) gevolgd.

De proefpersonen beoordeelden de drie pragmatische argumenten op *kwaliteit*. De *kwaliteit* van de pragmatische argumenten werd gemeten middels een zevenpunts semantische differentiaal: 'Ik vind deze redenen slecht – goed'. Naast de drie pragmatische argumenten die uiteindelijk zouden worden opgenomen in de onderzoekstekst, beoordeelden de proefpersonen ook drie andere pragmatische argumenten. Deze drie zogenoemde 'fillers' zijn opgenomen in de vragenlijst om te voorkomen dat de proefpersonen de drie pragmatische argumenten te veel met elkaar zouden vergelijken.

De proefpersonen beoordeelden de statistische en anekdotische evidentie op *waarschijnlijkheid*, *kwaliteit*, *begrijpelijkheid*, *levendigheid* en *concreetheid*. Het was namelijk niet alleen van belang om te achterhalen of de manipulatie met betrekking tot de evidentiekwaliteit geslaagd was, maar ook om te achterhalen of mensen de statistische en anekdotische evidentie even begrijpelijk, levendig en concreet zouden vinden. Diverse onderzoekers (Baesler & Burgoon, 1994; Hoeken & Van Wijk, 1997) benadrukken namelijk dat statistische en anekdotische evidentie vaak niet als even begrijpelijk, levendig en concreet worden beoordeeld. Dit zou de oorzaak kunnen zijn van het feit dat statistische en anekdotische evidentie vaak niet als even overtuigend worden beoordeeld. Alleen wanneer dus de statistische en anekdotische evidentie als even begrijpelijk, levendig en concreet worden beoordeeld, kan de overtuigingskracht van beide evidentietypen goed met elkaar worden vergeleken. De *waarschijnlijkheid*, *kwaliteit*, *begrijpelijkheid*, *levendigheid* en *concreetheid* van de statistische en anekdotische evidentie werden gemeten met behulp van acht zevenpunts semantische differentialen. Deze semantische differentialen waren grotendeels afkomstig uit het onderzoek van Hornikx en Houët (2009). De *waarschijnlijkheid* van de statistische en anekdotische evidentie werd gemeten middels het item 'Dat de aanleg van een rotonde leidt tot ... lijkt mij onwaarschijnlijk – waarschijnlijk'. De *kwaliteit* van de evidentie werd gemeten met behulp van het item 'Ik vind deze argumentatie zwak – sterk'. In tegenstelling tot de overige variabelen, werden de begrijpelijkheid en levendigheid van de statistische en anekdotische evidentie gemeten met meerdere items. De *begrijpelijkheid* van de evidentie werd gemeten met behulp van drie items: 'Ik vind deze argumentatie gemakkelijk – moeilijk', 'Ik vind deze argumentatie complex – eenvoudig' en 'Ik vind deze argumentatie simpel – ingewikkeld'. Nadat de negatieve items waren omgepoold, bleek dat de betrouwbaarheid van deze schaal over het algemeen goed was; Cronbach's alpha varieerde van .78 tot .89⁷. De *levendigheid* van de evidentie werd gemeten met behulp van twee items: 'Ik vind deze argumentatie saai – levendig' en 'Ik vind deze argumentatie kleurrijk – kleurloos'. Ook de betrouwbaarheid van deze schaal was over het algemeen goed na ompoling van het negatieve item: Cronbach's alpha varieerde van .75 tot .82⁷. Tot slot werd de *concreetheid* van de statistische en anekdotische evidentie gemeten met het item 'Ik vind deze argumentatie concreet – abstract'. In totaal beoordeelden de proefpersonen negen argumentaties. De proefpersonen beoordeelden namelijk niet alleen de statistische en anekdotische evidentie die uiteindelijk in de onderzoekstekst zouden worden aangevoerd ter ondersteuning van de drie pragmatische argumenten, maar ook enkele vormen van causale evidentie. Deze causale evidentie werd gebruikt als 'filler'. Ook andere onderzoekers (bijvoorbeeld Hornikx & Hoeken, 2007) gebruiken vaak een aantal 'fillers' wanneer zij onderzoek doen naar de overtuigingskracht van evidentietypen. Dergelijke 'fillers'

moeten voorkomen dat proefpersonen het exacte onderzoeksdoel kunnen achterhalen. In Bijlagen 22, 23 en 24 zijn de introductietekst en de vragenlijsten die gebruikt zijn voor de tweede pre-test opgenomen.

Om te toetsen of de drie pragmatische argumenten verschillend werden beoordeeld op *kwaliteit*, werd een gepaarde t-toets uitgevoerd. Een significant verschil werd gevonden tussen het argument ‘verkeersveiligheid’ en het argument ‘doorstroming’ ($t(62) = 2.61, p < .025, \eta^2 = .10$), tussen het argument ‘verkeersveiligheid’ en het argument ‘milieu’ ($t(62) = 5.54, p < .001, \eta^2 = .33$) en tussen het argument ‘doorstroming’ en het argument ‘milieu’ ($t(62) = 4.07, p < .001, \eta^2 = .21$). Tabel 4 laat zien dat mensen het argument ‘De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde’ beter beoordeelden op kwaliteit dan de argumenten ‘De doorstroming van het verkeer verbetert door de aanleg van een rotonde’ en ‘De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu’. Bovendien laat Tabel 4 zien dat mensen het argument ‘De doorstroming van het verkeer verbetert door de aanleg van een rotonde’ weer beter beoordeelden op kwaliteit dan het argument ‘De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu’. Alle pragmatische argumenten worden echter redelijk goed beoordeeld: de gemiddelde scores variëren van 4.83 tot 6.21.

Tabel 4: De kwaliteit van de verschillende pragmatische argumenten.

	‘Verkeersveiligheid’	‘Doorstroming’	‘Milieu’
Kwaliteit	6.21 (1.10) ^{bc}	5.73 (1.36) ^{bc}	4.83 (1.73) ^{ab}

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; ^a = verschilt significant van het argument ‘verkeersveiligheid’; ^b = verschilt significant van het argument ‘doorstroming’; ^c = verschilt significant van het argument ‘milieu’.

Om te toetsen of de normatief sterke statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van de verschillende pragmatische argumenten anders werden beoordeeld op *waarschijnlijkheid* en *kwaliteit* dan de normatief zwakke statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van de verschillende pragmatische argumenten, werden een aantal onafhankelijke t-toetsen uitgevoerd. Geen significant verschil werd gevonden op *waarschijnlijkheid* tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ ($t(61) = -0.17, p = .86$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ ($t(61) = 0.61, p = .54$). Tabel 5 en 6 laten zien dat mensen het niet meer of minder waarschijnlijk vonden dat de aanleg van een rotonde zou leiden tot een verbetering van de verkeersveiligheid wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd. Een significant verschil werd ook niet gevonden op *kwaliteit* tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ ($t(61) = 0.83, p = .41$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ ($t(61) = -0.49, p = .63$). Mensen beoordeelden het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’ niet als sterker wanneer het werd onderbouwd met normatief sterke evidentie dan wanneer het werd onderbouwd met normatief zwakke evidentie (zie Tabel 5 en 6).

Tabel 5: De beoordeling van de sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	5.77 (1.22)	5.82 (1.16)	$t(61) = -0.17, p = .86$
Kwaliteit	5.53 (1.28)	5.27 (1.21)	$t(61) = 0.83, p = .41$

Tabel 6: De beoordeling van de sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘verkeersveiligheid’.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	5.43 (1.57)	5.18 (1.69)	$t(61) = 0.61, p = .54$
Kwaliteit	4.40 (1.91)	4.64 (1.93)	$t(61) = -0.49, p = .63$

Een significant verschil op *waarschijnlijkheid* werd ook niet gevonden tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ ($t(61) = -0.46, p = .65$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ ($t(61) = -1.74, p = .09$). Mensen vonden het niet meer of minder waarschijnlijk dat de aanleg van een rotonde zou leiden tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd (zie Tabel 7 en 8). Ook op het construct *kwaliteit* werd geen significant verschil gevonden tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ ($t(61) = 0.83, p = .41$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ ($t(60) = -0.97, p = .34$). Tabel 7 en 8 laten zien dat mensen de kwaliteit van normatief sterke en zwakke evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘De doorstroming van het verkeer verbetert door de aanleg van een rotonde’ niet verschillend beoordeelden.

Tabel 7: De beoordeling van de sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	5.50 (1.48)	5.67 (1.38)	$t(61) = -0.46, p = .65$
Kwaliteit	5.20 (1.22)	4.91 (1.53)	$t(61) = 0.83, p = .41$

Tabel 8: De beoordeling van de sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	5.10 (1.47)	5.67 (1.11)	$t(61) = -1.74, p = .09$
Kwaliteit	4.41 (1.55)	4.79 (1.50)	$t(60) = -0.97, p = .34$

Significante verschillen op *waarschijnlijkheid* werden ook niet gevonden tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ ($t(61) = 0.60, p = .55$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ ($t(61) = -0.60, p = .55$). Tabel 9 en 10 laten zien dat mensen het niet meer of minder waarschijnlijk vonden dat de aanleg van een rotonde positieve effecten zou hebben op het milieu wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd. Een significant verschil werd ook niet gevonden op *kwaliteit* tussen de normatief sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ ($t(60) = 0.39, p = .70$) of tussen de normatief sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ ($t(61) = 0.43, p = .67$). Mensen beoordeelden de kwaliteit van de normatief sterke en zwakke evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu’ niet verschillend (zie Tabel 9 en 10).

Tabel 9: De beoordeling van de sterke en zwakke statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'milieu'.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	5.07 (1.70)	4.82 (1.61)	$t(61) = 0.60, p = .55$
Kwaliteit	4.83 (1.42)	4.69 (1.53)	$t(60) = 0.39, p = .70$

Tabel 10: De beoordeling van de sterke en zwakke anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'milieu'.

	Sterk	Zwak	t-toets
Waarschijnlijkheid	4.73 (1.55)	4.97 (1.55)	$t(61) = -0.60, p = .55$
Kwaliteit	3.93 (1.64)	3.76 (1.58)	$t(61) = 0.43, p = .67$

Om te toetsen of de statistische evidentie ter ondersteuning van de verschillende pragmatische argumenten anders werd beoordeeld op *begrijpelijkheid*, *levendigheid*, *concreetheid* en *kwaliteit* dan de anekdotische evidentie ter ondersteuning van de verschillende pragmatische argumenten, werden een aantal gepaarde t-toetsen uitgevoerd. Een significant verschil werd gevonden tussen de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' op *kwaliteit* ($t(62) = 3.91, p < .001, \eta^2 = .20$). Tabel 11 laat zien dat de statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' als sterker werd beoordeeld dan de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'verkeersveiligheid'. Geen significante verschillen werden gevonden tussen de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' op *begrijpelijkheid* ($t(61) = -0.32, p = .75$), *levendigheid* ($t(61) = -1.82, p = .07$) of *concreetheid* ($t(62) = 0.86, p = .39$). De begrijpelijkheid, levendigheid en concreetheid van de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde' werden niet verschillend beoordeeld door mensen.

Tabel 11: De beoordeling van de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'verkeersveiligheid'.

	Statistisch	Anekdotisch	t-toets
Begrijpelijk	5.47 (1.09)	5.52 (0.98)	$t(61) = -0.32, p = .75$
Levendig	3.90 (1.00)	4.15 (0.92)	$t(61) = -1.82, p = .07$
Concreet	5.33 (1.63)	5.11 (1.54)	$t(62) = 0.86, p = .39$
Kwaliteit	5.40 (1.24) *	4.52 (1.91) *	$t(62) = 3.91, p < .001, \eta^2 = .20$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd ; * = verschilt significant.

Een significant verschil op *levendigheid* werd wel gevonden tussen de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'doorstroming' ($t(60) = 2.22, p < .05, \eta^2 = .08$). De statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'doorstroming' werd als levendiger beoordeeld dan de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'doorstroming' (zie Tabel 12). Geen significant verschil werd gevonden tussen de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'doorstroming' op *begrijpelijkheid* ($t(59) = -0.44, p = .66$), *concreetheid* ($t(61) = 1.76, p = .08$) en *kwaliteit* ($t(61) = 1.84, p = .07$). Tabel 12 laat zien dat mensen de begrijpelijkheid, concreetheid en kwaliteit van de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument 'doorstroming' niet verschillend beoordeelden.

Tabel 12: De beoordeling van de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’.

	Statistisch	Anekdotisch	t-toets
Begrijpelijk	5.12 (1.17)	5.18 (1.04)	$t(59) = -0.44, p = .66$
Levendig	4.23 (0.74) *	3.96 (0.95) *	$t(60) = 2.22, p < .05, \eta^2 = .08$
Concreet	5.48 (1.36)	5.15 (1.35)	$t(61) = 1.76, p = .08$
Kwaliteit	5.03 (1.39)	4.61 (1.52)	$t(61) = 1.84, p = .07$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd ; * = verschilt significant.

Een significant verschil tussen de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ werd gevonden op *concreetheid* ($t(61) = 2.82, p < .01, \eta^2 = .12$) en *kwaliteit* ($t(61) = 3.90, p < .001, \eta^2 = .20$). Tabel 13 laat zien dat de statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’ als concreter en sterker werd beoordeeld dan de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’. Geen significante verschillen werden gevonden op *begrijpelijkheid* ($t(60) = -0.05, p = .96$) en op *levendigheid* ($t(61) = 1.05, p = .30$) tussen de statistische en de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’. De begrijpelijkheid en de levendigheid van de statistische en de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu’ werd dus niet verschillend beoordeeld door mensen.

Tabel 13: De beoordeling van de statistische en anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘milieu’.

	Statistisch	Anekdotisch	t-toets
Begrijpelijk	4.87 (1.28)	4.87 (1.25)	$t(60) = -0.05, p = .96$
Levendig	3.93 (1.00)	3.81 (1.01)	$t(61) = 1.05, p = .30$
Concreet	5.15 (1.29) *	4.52 (1.69) *	$t(61) = 2.82, p < .01, \eta^2 = .12$
Kwaliteit	4.76 (1.47) *	3.84 (1.61) *	$t(61) = 3.90, p < .001, \eta^2 = .20$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd ; * = verschilt significant.

De resultaten van de pre-test zijn opmerkelijk. Diverse onderzoekers (Hoeken & Hustinx, 2007; Hornikx & Hoeken, 2007; Hornikx & Houët, 2009; Šorm, 2010) laten namelijk zien dat wanneer de tekst kort is, mensen normatief sterke evidentie ook als overtuigender beoordelen dan normatief zwakke evidentie. De huidige pre-test laat echter zien dat mensen het verschil in kwaliteit tussen normatief sterke en zwakke statistische en anekdotische evidentie in een korte tekst niet opmerken. Deze tegenstrijdige resultaten kunnen niet zijn veroorzaakt doordat de kwaliteit van de evidentie in de huidige pre-test anders is gemanipuleerd. De wijze waarop de evidentiekwaliteit is gemanipuleerd in de huidige pre-test verschilt namelijk niet van de wijze waarop de evidentiekwaliteit is gemanipuleerd in het onderzoek van Hornikx en Hoeken (2007) en Hornikx en Houët (2009). Ook het feit dat de statistische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ als levendiger wordt beoordeeld dan de anekdotische evidentie ter ondersteuning van het pragmatische argument ‘doorstroming’ lijkt tegenstrijdig met de resultaten van eerdere onderzoeken. Baesler en Burgoon (1994) stellen namelijk dat vaak juist het omgekeerde geldt: anekdotische evidentie wordt meestal als levendiger beoordeeld dan statistische evidentie.

De resultaten van de pre-test laten zien dat de drie pragmatische argumenten ‘veerkeersveiligheid’, ‘doorstroming’ en ‘milieu’ goed worden beoordeeld. Men vindt de argumenten ‘redelijk goed’ tot ‘goed’. Opgemerkt moet wel worden dat de drie pragmatische argumenten niet allemaal als even sterk worden beoordeeld. Het pragmatische argument ‘veerkeersveiligheid’ vindt men sterker dan het pragmatische argument ‘doorstroming’ en het pragmatische argument ‘doorstroming’ vindt men sterker dan het pragmatische argument

‘milieu’. Hier moet rekening mee worden gehouden bij het interpreteren van de uiteindelijke onderzoeksresultaten. In de onderzoekstekst wordt het sterkste pragmatische argument namelijk als eerste genoemd en het zwakste pragmatische argument als laatste. Wanneer dus een afzwakkend effect wordt gevonden van het toevoegen van argumenten, dan kan niet worden uitgesloten dat dit komt doordat het tweede en derde pragmatische argument in de onderzoekstekst ook minder sterk zijn dan het eerste pragmatische argument. Onderzoekstechnisch zou het dus beter zijn de volgorde van de argumenten in de onderzoekstekst op basis van de resultaten van deze pre-test om te draaien. Echter, het corpusonderzoek heeft uitgewezen dat dit niet mogelijk is. Het sterkste pragmatische argument (‘verkeersveiligheid’) is namelijk ook het meest gebruikte pragmatische argument. Gemeenten versturen geen brieven over de aanleg van een rotonde waarin wél wordt gesproken over het milieu, maar niet wordt gesproken over de verkeersveiligheid. Het is dus niet mogelijk de volgorde van de argumenten in de onderzoekstekst op basis van de resultaten van de pre-test om te draaien. Het feit dat alle pragmatische argumenten redelijk goed tot goed worden beoordeeld, rechtvaardigt de keuze voor de drie pragmatische argumenten wel.

Op basis van de resultaten van de pre-test is wel besloten de manipulatie van de kwaliteit van de evidentie enigszins aan te passen. De sterke statistische en anekdotische evidentie werd namelijk niet als sterker beoordeeld dan de zwakke statistische en anekdotische evidentie. Tabel 5 tot en met 10 laten zien dat het feit dat er geen verschil wordt gevonden tussen de normatief sterke en zwakke evidentie vooral wordt veroorzaakt doordat de normatief zwakke evidentie te hoog wordt beoordeeld. De normatief zwakke evidentie moet dus zwakker worden gemaakt. Besloten is daarom in de normatief zwakke statistische evidentie de percentages die worden genoemd lager te maken. Daarnaast is ook de omvang van de steekproef waarnaar wordt verwezen in de normatief zwakke statistische evidentie kleiner gemaakt. Moeilijker was het de normatief zwakke anekdotische evidentie zwakker te maken. De eerste pre-test heeft namelijk uitgewezen dat van alle gemeenten die slecht vergelijkbaar zijn met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer, de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Rotterdam worden gezien als slechtst vergelijkbaar. De manipulatie van de kwaliteit van de anekdotische evidentie kan dus niet beter. De kwaliteit van de anekdotische evidentie kan echter wel, net zoals de kwaliteit van de statistische evidentie, visueel opvallender worden gemaakt. Besloten is dan ook bepaalde onderdelen van de anekdotische en statistische evidentie te cursiveren. Mogelijk valt de kwaliteit van de evidentie daardoor meer op (zie Tabel 14 en 15).

Tabel 14: Een voorbeeld van hoe de statistische evidentie is veranderd op basis van de resultaten van de tweede pre-test.

Voor de tweede pre-test	Na de tweede pre-test
Uit onderzoek bij 5 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 16% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.	Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

Tabel 15: Een voorbeeld van hoe de anekdotische evidentie is veranderd op basis van de resultaten van de tweede pre-test.

Voor de tweede pre-test	Na de tweede pre-test
De vergelijkbare gemeente Raalte heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.	De vergelijkbare gemeente <i>Raalte</i> heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De resultaten van de pre-test hebben er ook toe geleid dat er enkele constructen zijn toegevoegd aan het instrument. De pre-test laat namelijk zien dat de statistische evidentie één keer

als levendiger wordt beoordeeld dan de anekdotische evidentie en één keer als concreter wordt beoordeeld dan de anekdotische evidentie. Hoewel de pre-test aantoont dat dit uitzonderlijke gevallen zijn, is toch besloten de constructen begrijpelijkheid, levendigheid en concreetheid toe te voegen aan het instrument. Wanneer er in het onderzoek namelijk een verschil wordt gevonden tussen het effect van het gebruik van statistische evidentie en anekdotische evidentie op de reacties van mensen (en dit lijkt waarschijnlijk gezien het feit dat de statistische evidentie sterker wordt gevonden dan de anekdotische evidentie), dan moet kunnen worden uitgesloten dat dit wordt veroorzaakt doordat één van deze twee typen evidentie veel begrijpelijker, levendiger en concreter wordt gevonden.

Ook is op basis van de resultaten van de pre-test besloten de introductietekst die de proefpersonen voorafgaand aan het experiment zouden lezen aan te passen. De experimentleider merkte tijdens het afnemen van de tweede pre-test namelijk op dat het voorbeeld in deze introductietekst niet duidelijk genoeg was. Het voorbeeld illustreert hoe de vragen in de vragenlijsten beantwoord kunnen worden. Er wordt één item gepresenteerd waarbij één hokje is aangekruist. De vragen in de vragenlijst worden echter in blokken van vier of vijf gepresenteerd, om het geheel overzichtelijk te maken. Sommige proefpersonen werden hierdoor in verwarring gebracht en kruisten niet per rij één hokje aan, maar per blok. Besloten is daarom in de introductietekst een duidelijker voorbeeld op te nemen. In dit voorbeeld wordt geïllustreerd hoe een blok vragen kan worden beantwoord (zie Bijlage 25).

3.3 Instrument

In totaal zijn er twee vragenlijsten gebruikt tijdens het experiment. De eerste vragenlijst bestond uit een zogenoemde thought list. Deze vragenlijst werd afgenomen direct na het lezen van de onderzoekstekst. Wanneer de proefpersonen de thought list hadden ingevuld, werden hen gevraagd een vragenlijst met schaalvragen in te vullen.

3.3.1 De thought list

De thought listing methode werd gebruikt om meer inzicht te krijgen in hoe de proefpersonen de onderzoekstekst hadden verwerkt. Hoe proefpersonen een boodschap verwerken, kan op verschillende manieren worden vastgesteld. Hustinx et al. (2006) stellen dat argumentkwaliteit een belangrijke rol speelt in het systematische verwerkingsproces. Mensen die een boodschap systematisch verwerken, beoordelen de informatie rationeel, kritisch en zorgvuldig. Sterke argumenten leiden tot de acceptatie van een standpunt, zwakke argumenten tot verworping. Hustinx et al. (2006) redeneren dat als sterke argumenten dus tot een sterkere acceptatie van een standpunt leiden dan zwakke argumenten, daaruit kan worden afgeleid dat mensen de boodschap systematisch hebben verwerkt. Het heuristische verwerkingsproces is veel minder gericht op de inhoudelijke afweging van argumenten. Mensen die een boodschap heuristisch verwerken zullen dus niet alleen een standpunt onderbouwen met sterke argumenten accepteren, maar ook een standpunt onderbouwen met zwakke argumenten. Toch is er het één en ander aan te merken op deze methode. Mensen die een boodschap met sterke argumenten hetzelfde beoordelen als een boodschap met zwakke argumenten, hebben de informatie niet per definitie heuristisch verwerkt. Het zou bijvoorbeeld ook zo kunnen zijn dat zij de sterke argumenten simpelweg niet overtuigender vinden dan de zwakke argumenten. Om meer inzicht te krijgen in hoe mensen een boodschap verwerken is in dit onderzoek daarom gebruik gemaakt van een andere methode: de thought listing methode.

De thought listing methode is een methode ontwikkeld door Brock (1967, in Veenstra, 2009) en Greenwald (1968, in Veenstra, 2009). Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van de thought list methode zoals deze wordt beschreven door Cacioppo, Von Hippel en Ernst

(1997), Cacioppo en Petty (1981), Stoker (2011) en Veenstra (2009). De proefpersonen kregen na het lezen van de onderzoekstekst de instructie de gedachten die zij hadden tijdens het lezen van de onderzoekstekst op papier te zetten. Bewust is er voor gekozen deze instructie pas te geven nadat de proefpersonen de onderzoekstekst hadden gelezen. Zodoende werd voorkomen dat de instructie een sturende werking zou hebben. Wanneer proefpersonen de instructie pas na het lezen van de onderzoekstekst krijgen, noteren zij immers alleen de gedachten die daadwerkelijk tijdens het lezen van de tekst in hen zijn opgekomen. Op het formulier met de instructie stonden vijf lege boxen. In elke box mocht één gedachte worden genoteerd. Benadrukt werd dat het niet verplicht was alle boxen te vullen, maar dat het wel de bedoeling was zoveel mogelijk gedachten op te schrijven. De proefpersonen kregen onbeperkt de tijd om gedachten op te schrijven. Het formulier dat gebruikt is tijdens het experiment is opgenomen in Bijlage 26.

De resultaten van de thought list kunnen op verschillende dimensies worden geanalyseerd. Er is voor gekozen de gedachten op twee dimensies te analyseren: 'polarity' en 'target'. Bij de dimensie 'polarity' werd gekeken of de gedachten over de onderzoekstekst positief, negatief, ambivalent of neutraal waren. Een voorbeeld van een positieve gedachte over de onderzoekstekst is "Goed dat er een rotonde komt, want de veiligheid en doorstroming verbeteren". Een voorbeeld van een negatieve gedachte over de onderzoekstekst is "Wat een ellende die werkzaamheden". De gedachte "Ik ben het eens met de keuze om een rotonde aan te leggen, maar ik ben het niet eens met de onbereikbaarheid van mijn inrit" is een voorbeeld van een ambivalente gedachte over de onderzoekstekst. Een voorbeeld van een neutrale gedachte over de onderzoekstekst is "Waar ligt de dichtstbijzijnde parkeerplaats die wel bereikbaar is?". Daarnaast is bij de dimensie 'polarity' ook gekeken of de negatieve gedachten over de onderzoekstekst betrekking hadden op de kwaliteit van de evidentie die werd aangevoerd. Dit is niet gebruikelijk. Toch is hiervoor gekozen, omdat deze gegevens uiteindelijk gebruikt zouden kunnen worden voor het uitvoeren van een extra manipulatiecheck. Een voorbeeld van een negatieve gedachte over de kwaliteit van de evidentie in de onderzoekstekst is "Onderzoek in drie gemeenten is niet echt betrouwbaar".

Bij de dimensie 'target' is gekeken of de gedachten over de brief inhoudsgerelateerd of niet-inhoudsgerelateerd waren. Een voorbeeld van een inhoudsgerelateerde gedachte is "Goed dat de aanleg van de rotonde beargumenteerd wordt, maar ik heb weinig behoefte aan percentages en succesverhalen van andere gemeenten". Een voorbeeld van een niet-inhoudsgerelateerde gedachte is "Heeft Haaksbergen echt een davidsster in het wapen?". Daarnaast is bij de dimensie 'target' ook vastgesteld of de proefpersoon het eens of oneens was met het standpunt in de onderzoekstekst. Een proefpersoon die bijvoorbeeld de gedachten "Ik ben voor die rotonde, iedereen moet een offer brengen" en "De nadelen zijn tijdelijk" noteerde, werd gecategoriseerd als 'eens'. Een proefpersoon die daarentegen de gedachten "Ik heb geen last van het kruispunt, dus voor mij hoeft de rotonde niet", "Mijn praktijk is zo onbereikbaar, zo loop ik wellicht de kans dat mensen niet kunnen of willen komen" en "Ik kan geen ernstige geluidsoverlast gebruiken, dit belemmert mijn werk" had opgeschreven, werd gecategoriseerd als 'oneens'. Het was uiteraard ook mogelijk dat een proefpersoon het zowel eens als oneens was met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. De proefpersoon die de gedachten "Waarom zou je een druk kruispunt compleet afsluiten, kan het niet in delen?" en "Krijg ik compensatie of een alternatief voor die overlast die zorgt dat ik mijn praktijk zo lang moet sluiten?" noteerde, werd bijvoorbeeld gecategoriseerd als 'ambivalent'. Een aantal proefpersonen werd ook gecategoriseerd als 'onduidelijk'. Deze proefpersonen noteerden geen gedachten waaruit kon worden opgemaakt of zij het eens of oneens waren met de beslissing. De proefpersoon die bijvoorbeeld alleen de gedachte "Zeer zakelijk, het zal je maar zo medegedeeld worden" noteerde, is gecategoriseerd als 'onduidelijk'. Het for-

mulier dat is gebruikt bij de analyse van de resultaten van de thought list is opgenomen in Bijlage 27.

3.3.2 De vragenlijst met schaalvragen

De vragenlijst met schaalvragen werd direct na de thought list afgenomen. Deze vragenlijst werd gebruikt om de verschillende afhankelijke variabelen te meten: *overall waardering*, *tekstwaardering*, *waardering schrijver*, *imagowaardering organisatie*, *imagoverschuiving*, *gedragsintenties organisatie*, *kwaliteit onderbouwing FTA*, en *instemming*. In deze vragenlijst zijn ook enkele demografische variabelen (*geslacht*, *leeftijd* en *opleidingsniveau*) en vijf manipulatiecheckvariabelen (*pragmatische argumenten*, *evidentietype*, *evidentiekwaliteit*, *slecht nieuws* en *naamsbekendheid*) gemeten (zie Tabel 16). Daarnaast zijn in deze vragenlijst ook 26 items opgenomen om het modererende effect van de persoonlijkheidskenmerken *extraversie*, *meegaandheid* en *consciëntieusheid* te kunnen vaststellen. De resultaten met betrekking tot deze analyses zullen niet worden gerapporteerd, maar zijn wel opvraagbaar bij de auteur. Vrijwel alle items waren afkomstig uit bestaande schalen en moesten worden beantwoord op een zevenpuntsschaal.

Tabel 16: Manipulatiecheckvariabelen.

Variabele	Constructen	Items	α
Manipulatiecheck	Pragmatische argumenten	54, 56, 58	-
	Evidentietype	55, 57	-
	Evidentiekwaliteit	59	-
	Slecht nieuws	60	-
	Naamsbekendheid	45	-

De *overall waardering van de brief* werd gemeten met één item, afkomstig uit het onderzoek van Brant (2007). Dit item meet hoe men de brief in totaliteit beoordeelt: 'Ik geef de brief het volgende rapportcijfer 1 – 10'. Bewust is er voor gekozen dit item als eerste op te nemen in de vragenlijst. Men is dan namelijk nog niet beïnvloed door de overige items. Met dit item is het dus mogelijk een objectief oordeel te krijgen over de waardering van de brief.

De variabele *tekstwaardering* werd gemeten met een schaal die gedeeltelijk gebaseerd is op het onderzoek van Brant (2007) en gedeeltelijk zelf geconstrueerd is. Deze schaal bestaat uit vijf delen ('Begrijpelijkheid', 'Levendigheid', 'Concreetheid', 'Toon' en 'Opbouw') met in totaal 16 items die afwisselend positief en negatief geformuleerd zijn. De betrouwbaarheid van drie delen van de schaal bleek na ompoling van de negatieve items echter onvoldoende. Besloten werd daarom een factoranalyse uit te voeren. Op basis van de resultaten van de factoranalyse werden de items in vier nieuwe delen heringedeeld. Het eerste deel, 'Toegankelijkheid', stelt met vijf items vast in hoeverre men de tekst makkelijk te begrijpen vindt. Een voorbeeld van een item uit dit deel is 'De brief is moeilijk te begrijpen'. Het tweede deel van de schaal, 'Toon', meet met vier items in hoeverre men de toonzetting van de tekst als positief ervaart. Het item 'De brief is op een nette manier geformuleerd' is een voorbeeld van een item dat afkomstig is uit dit deel. Het derde deel van de schaal is 'Duidelijkheid'. Dit deel stelt met vier items vast in hoeverre men de tekst duidelijk vindt. Een voorbeeld van een gebruikt item is 'Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde'. Het vierde deel meet ten slotte met vier items in hoeverre men de tekst aantrekkelijk vindt. Dit deel wordt dan ook 'Aantrekkelijkheid' genoemd. Het item 'De brief is uitnodigend om te lezen' is een voorbeeld van een gebruikt item. Alle items werden beantwoord op een zevenpunts Likertschaal. De negatieve items zijn omgepoold. De betrouwbaarheid van de verschillende delen van deze schaal varieerde na herindeling van matig tot adequaat; Cronbach's alp-

ha was .68 voor het deel 'Toegankelijkheid', .70 voor het deel 'Toon', .61 voor het deel 'Duide-lijkheid', en .63 voor het deel 'Aantrekkelijkheid' (zie Tabel 17).

De *waardering van de schrijver* werd gemeten met een zevenpunts Likertschaal ge-baseerd op het onderzoek van Brant (2007). Deze schaal bestaat uit twee delen met in totaal acht items die afwisselend positief en negatief geformuleerd zijn. Het eerste deel, 'Vriende-lijkheid schrijver', meet met behulp van vier items of men de schrijver vriendelijk, aardig en behulpzaam vindt. Een voorbeeld van een negatief item afkomstig uit dit deel is 'De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij'. Het tweede deel is 'Betrokkenheid schrijver'. Dit deel meet of men vindt dat de schrijver voldoende interesse toont in de lezer. Ook dit deel wordt gemeten met vier items. Een voorbeeld van een positief item dat is gebruikt is 'De schrijver toont betrokkenheid'. Alle negatieve items zijn omgepold. De betrouwbaarheid van beide delen van deze schaal was adequaat; Cronbach's alpha was .76 voor het deel 'Vriendelijkheid schrijver' en .77 voor het deel 'Betrokkenheid schrijver' (zie Tabel 17).

De variabele *imagowaardering gemeente* werd gemeten middels een zevenpunts semantische differentiaalschaal afkomstig uit het onderzoek van Huijsman (2011). Deze schaal bestaat uit drie delen met in totaal 12 items. Het eerste deel 'Deskundigheid', bestaat uit vier items. Dit deel stelt vast in hoeverre men de gemeente ziet als verstandig, capabel, deskundig en competent. Een voorbeeld van een gebruikt item is 'De gemeente Haaksbergen is capabel – incapabel'. Het tweede deel 'Betrouwbaarheid', meet met vier items in hoeverre men de gemeente eerlijk, betrouwbaar, oprecht en geloofwaardig vindt. Een gebruikt item is 'De gemeente Haaksbergen is betrouwbaar – onbetrouwbaar'. Het derde deel meet ten slotte met vier items in hoeverre men de organisatie ziet als sympathiek, aardig, vriendelijk en aan-trekkelijk. Dit deel wordt dan ook 'Aantrekkelijkheid' genoemd. Een voorbeeld van een ge-bruikt item is 'De gemeente Haaksbergen is onvriendelijk – vriendelijk'. Alle negatieve items zijn omgepold. De betrouwbaarheid van de verschillende delen van deze schaal was ade-quaat of goed; Cronbach's alfa varieerde van .70 tot .82 (zie Tabel 17).

Imagoverschuiving werd gemeten middels twee items afkomstig uit het onderzoek van Huijsman (2011). Het eerste item werd gebruikt om vast te stellen hoe men voor het le-zen van de brief dacht over de gemeente Haaksbergen. Het tweede item werd gebruikt om vast te stellen hoe men na het lezen van de brief dacht over de gemeente Haaksbergen. Beide items werden beantwoord op een zevenpunts semantische differentiaalschaal en zijn apart geanalyseerd. Zodoende kon een eventuele verschuiving in imagowaardering worden vastge-steld.

De *gedragsintenties ten aanzien van de organisatie* werden gemeten met drie items die zelf geconstrueerd zijn. Het eerste item werd gebruikt om vast te stellen in hoeverre men na het lezen van de brief de behoefte had telefonisch contact op te nemen met de gemeente Haaksbergen: 'Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn dan zou ik de gemeente Haaksbergen bellen om meer informatie te krijgen over deze beslissing'. Het tweede item werd gebruikt om te meten in hoeverre men na het lezen van de brief de be-hoefte had schriftelijk bezwaar te maken tegen de beslissing van de gemeente Haaksbergen: 'Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn dan zou ik schriftelijk bezwaar maken tegen de beslissing van de gemeente Haaksbergen'. Het derde item werd gebruikt om vast te stellen in hoeverre men na het lezen van de brief de behoefte had de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken: 'Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn dan zou ik op de website van de gemeente Haaksbergen kijken om meer informatie te krijgen over deze beslissing'. Alle items werden beantwoord op een zevenpunts Likertschaal en zijn apart geanalyseerd.

De variabele *kwaliteit onderbouwing FTA* werd gemeten met behulp van vijf items afkomstig uit het onderzoek van Brant (2007). Deze items stellen vast in hoeverre men vindt

dat de 'face threatening act' met voldoende argumenten wordt onderbouwd. De items zijn afwisselend positief en negatief geformuleerd. Het item 'Het besluit wordt weloverwogen gebracht door de schrijver' is een voorbeeld van een positief item dat is gebruikt. Een voorbeeld van een negatief item dat is gebruikt is 'De overweging van de schrijver is vergezocht'. Alle items werden beantwoord op een zevenpunts Likertschaal. De negatieve items werden omgepoold. Na verwijdering van item 27 was de betrouwbaarheid van de schaal adequaat; Cronbach's alpha was .74 (zie Tabel 17).

De variabele *instemming* werd gemeten met vijf items die gebaseerd zijn op het onderzoek van Brant (2007). Deze items stellen vast in hoeverre men het eens is met de beslissing van de gemeente Haaksbergen. De vijf items zijn afwisselend positief en negatief geformuleerd. Een voorbeeld van een positief item dat is gebruikt is 'Ik leg me neer bij de beslissing van de gemeente Haaksbergen'. Het item 'Ik voel me klem gezet door de beslissing van de gemeente Haaksbergen' is een voorbeeld van een negatief item dat is gebruikt. Alle items werden beantwoord op een zevenpunts Likertschaal. De negatieve items zijn omgepoold. De betrouwbaarheid van deze schaal was goed; Cronbach's alpha was .84 (zie Tabel 17).

Tabel 17: Afhankelijke variabelen en constructen vragenlijst met schaalvragen.

Variabelen	Constructen	Items	α
Waardering overall		1	-
Waardering tekst	Totaal	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	.79
	Toegankelijkheid	2, 6, 9, 12, 13,	.68
	Toon	4, 8, 11, 15	.70
	Duidelijkheid	5, 7, 16, 17	.61
	Aantrekkelijkheid	3, 4, 10, 14	.63
Waardering schrijver	Totaal	18, 19, 22, 23, 25, 26, 28, 29	.86
	Vriendelijkheid	18, 22, 25, 28	.76
	Betrokkenheid	19, 23, 26, 29	.77
Waardering organisatie	Totaal	31, 32, 33, 34, 35, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42	.87
	Deskundigheid	31, 34, 37, 41	.79
	Betrouwbaarheid	32, 35, 38, 39	.70
	Aantrekkelijkheid	33, 36, 40, 42	.82
Imagoverschuiving	Totaal	44 - 43	-
	Imago vooraf	43	-
	Imago achteraf	44	-
Gedragssintenties	Telefonisch contact	46	-
	Bezwaar aantekenen	47	-
	Website bezoeken	48	-
Onderbouwing FTA		20, 21, 24, 27, 30	.74
Instemming		49, 50, 51, 52, 53	.84

3.4 Pre-test 3

Voordat het onderzoek daadwerkelijk afgenomen werd, is het aan een derde pre-test onderworpen. Het doel van deze pre-test was het opsporen van eventuele onduidelijkheden. Aan deze pre-test hebben in totaal zes proefpersonen deelgenomen: drie vrouwen en drie mannen. De leeftijd van de proefpersonen varieerde van 23 tot 53 jaar. Alle proefpersonen hadden een hoog opleidingsniveau. Zij hadden hoger beroepsonderwijs (50 procent) of universitair onderwijs (50 procent) gevolgd.

De derde pre-test bestond uit het volledige onderzoek. De proefpersonen kregen de instructie en het scenario te lezen. Vervolgens bekeken zij de meest complete versie van de gemeentebrief. Drie proefpersonen bekeken de versie met de sterke statistische en anekdotische evidentie. De versie met de zwakke statistische en anekdotische evidentie werd beoordeeld door de overige drie proefpersonen. Wanneer de proefpersonen de gemeentebrief

hadden bekeken, vulden zij de thought list en de vragenlijst met schaalvragen in. Het bleek dat de complete procedure vijftien tot twintig minuten in beslag nam.

Na afloop van het onderzoek werd de proefpersonen gevraagd of zij eventuele onduidelijkheden of problemen waren tegengekomen. Naar aanleiding van dit commentaar is besloten item 6 'De brief is abstract' te veranderen in 'De brief is vaag' en item 49 'De beslissing van de gemeente Haaksbergen is terecht' te veranderen in 'Ik vind de beslissing van de gemeente Haaksbergen terecht'. Daarnaast is besloten een zinsdeel toe te voegen aan item 60. Dit item was als volgt geformuleerd 'Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn, dan zou de beslissing van de gemeente Haaksbergen negatieve consequenties hebben voor mij'. De proefpersonen vonden het echter onduidelijk of hiermee werd geduid op de negatieve gevolgen van de reconstructie van het kruispunt op de korte termijn of dat hiermee werd geduid op de positieve gevolgen van de reconstructie van het kruispunt op de lange termijn. Daarom is dit item veranderd in 'Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn, dan zou de beslissing van de gemeente Haaksbergen op de korte termijn negatieve consequenties hebben voor mij'. Naar aanleiding van het commentaar van de proefpersonen is ook besloten in de introductietekst voor item 49 tot en met 53 nog een keer terug te verwijzen naar het scenario. De items 49 tot en met 53 gaan namelijk over het besluit van de gemeente Haaksbergen het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. De proefpersonen wordt gevraagd dit besluit te beoordelen met items zoals 'Ik voel me klem gezet door de beslissing van de gemeente Haaksbergen' en 'Ik leg mij neer bij de beslissing van de gemeente Haaksbergen'. De proefpersonen merkten in de pre-test echter op dat zij het onduidelijk vonden of zij moesten invullen hoe zij de beslissing zelf zouden beoordelen, of hoe zij de beslissing zouden beoordelen als zij Sophie van Houten zouden zijn (het hoofdpersonage in het scenario). Daarom is de introductietekst 'Kunt u aangeven hoe u deze beslissing zou beoordelen?' veranderd in de introductietekst 'Kunt u aangeven hoe u deze beslissing zou beoordelen als u Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn?'. Ook de introductietekst voor item 61 tot en met 89 is gewijzigd op basis van de resultaten van de pre-test. De oorspronkelijke tekst 'Tot slot volgen nog enkele algemene vragen' is gewijzigd in 'Tot slot volgen nog enkele algemene vragen over u zelf'. Op bovengenoemde kleine problemen na, slaagden de proefpersonen er goed in de brief te lezen en de vragenlijsten in te vullen.

3.5 De procedure

De proefpersonen werden op verschillende plaatsen benaderd, bijvoorbeeld in een kantoorgebouw, in een woonwijk of in een trein. Voorafgaand aan het lezen van de brief en het invullen van de vragenlijsten kregen de proefpersonen een mondelinge en schriftelijke instructie over het experiment (zie Bijlage 25). Verteld werd wat het doel van het onderzoek was en waar op gelet moest worden tijdens het invullen van de vragenlijsten. Na het lezen van de schriftelijke instructie, bekeken de proefpersonen het scenario en de brief. Vervolgens vulden zij de thought list en de vragenlijst met schaalvragen in. De gehele procedure nam ongeveer vijftien tot twintig minuten in beslag. De proefpersonen werden na afloop van het lezen van de brief en het invullen van de vragenlijsten bedankt voor hun deelname. Ook ontvingen de proefpersonen een schriftelijke verklaring waarin de medewerking van de gemeente Haaksbergen werd ontkracht en waarin kort het onderzoeksdoel werd uitgelegd (zie Bijlage 29). In de schriftelijke verklaring stonden ook de contactgegevens van de experimentleidster. De proefpersonen werd verteld dat wanneer zij geïnteresseerd waren in de onderzoeksresultaten, zij contact konden opnemen met de experimentleidster. Geen enkele proefpersoon kreeg een financiële vergoeding voor zijn of haar deelname.

3.6 De samenstelling van de steekproef

In totaal hebben 438 proefpersonen aan het experiment deelgenomen, 228 vrouwen (52.1 procent) en 210 mannen (47.9 procent). De proefpersonen zijn op willekeurige basis verdeeld over de verschillende condities. Uiteindelijk hebben aan alle condities 22 tot 26 proefpersonen deelgenomen. De eerste conditie vormde hierop een uitzondering. In totaal hebben aan deze conditie 42 proefpersonen deelgenomen. Gezien het feit dat alle andere condities tegen de eerste conditie zouden worden afgezet, is besloten meer proefpersonen te laten deelnemen aan deze conditie. De leeftijd van de proefpersonen was gemiddeld 41 jaar ($SD = 14.74$) en varieerde van 18 jaar tot 81 jaar. De meeste proefpersonen hadden een hoog opleidingsniveau. Geen van de respondenten had alleen basisonderwijs afgerond. Slechts 10.9 procent van hen was laag opgeleid (middelbaar onderwijs) en slechts 14.1 procent van hen was gemiddeld opgeleid (middelbaar beroepsonderwijs). De meeste proefpersonen hadden hoger beroepsonderwijs (37.7 procent) of universitair onderwijs (37.3 procent) gevolgd. Getoetst is of de proefpersonen gelijk zijn verdeeld over de verschillende condities. Een significant verschil werd niet gevonden tussen het aantal mannen en vrouwen in de verschillende condities ($\chi^2(17) = 17.13, p = .45$). De verhouding man-vrouw was dus gelijk in de verschillende condities. Een significant verschil werd ook niet gevonden tussen de gemiddelde leeftijd van de proefpersonen in de verschillende condities ($F(17, 417) = 0.96, p = .50$). Daarnaast liet een chi-kwadraatstoets zien dat een significant verschil ook niet werd gevonden tussen het opleidingsniveau van de proefpersonen in de verschillende condities ($\chi^2(51) = 35.52, p = .95$). Kortom: de proefpersonen zijn gelijk verdeeld over de verschillende condities.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt met behulp van verschillende statistische analyses het effect van de onafhankelijke variabelen onderzocht. Zo wordt onderzocht in hoeverre mensen positiever of negatiever reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten. Daarnaast wordt onderzocht hoe mensen reageren op de verschillende typen en aantallen evidentie die kunnen worden aangevoerd ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Niet alleen de gegevens die zijn verkregen met behulp van de vragenlijst zullen worden geanalyseerd, maar ook de gegevens die zijn verkregen met behulp van de thought list. Eerst volgt echter een manipulatiecheck om te beoordelen of de verschillende manipulaties in de brief zijn geslaagd.

4.1 Manipulatiecheck

In de brief die de respondenten te lezen kregen werd verwezen naar de relatief onbekende gemeente Haaksbergen. Om te toetsen of de respondenten de gemeente Haaksbergen daadwerkelijk niet kenden, werd een manipulatiecheck uitgevoerd. Hieruit bleek dat de respondenten de gemeente Haaksbergen inderdaad nauwelijks kenden (zie Tabel 18). Een mogelijk effect van naamsbekendheid kan dus worden uitgesloten.

Tabel 18: Manipulatiecheck naamsbekendheid.

	<i>M (SD)</i>
Naamsbekendheid	1.68 (1.27)

In de brief die de respondenten te lezen kregen werd slecht nieuws medegedeeld. Een manipulatiecheck werd uitgevoerd om te toetsen of de respondenten het nieuws in de brief ook als zodanig herkenden. Hieruit bleek dat de respondenten het nieuws in de brief inderdaad als 'slecht' beoordeelden. De respondenten waren van mening dat de beslissing van de gemeente Haaksbergen het kruispunt om te bouwen tot een rotonde op de korte termijn negatieve consequenties had (zie Tabel 19).

Tabel 19: Manipulatiecheck slecht nieuws.

	<i>M (SD)</i>
Slecht nieuws	6.19 (1.36)

In de brief die de respondenten te lezen kregen werden verschillende pragmatische argumenten aangevoerd. Om te toetsen of de respondenten de gebruikte pragmatische argumenten ook opmerkten, werd een manipulatiecheck uitgevoerd. Univariate analyses toonden aan dat er inderdaad een significant verschil werd gevonden tussen de verschillende condities. Een significant verschil tussen de verschillende condities werd bijvoorbeeld gevonden op *de mate waarin men het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' herkende* ($F(3, 433) = 8.41, p < .001, \eta^2 = .06$). De posthoc analyse (*Tukey HSD*) liet zien dat mensen die een brief met het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' hadden gelezen, meer overtuigd waren dat de schrijver in de brief had beweerd dat de aanleg van een rotonde de verkeersveiligheid zou verbeteren dan mensen die een brief zonder het pragmatische argument 'verkeersveiligheid' hadden gelezen (zie Tabel 20). Een significant verschil werd ook gevonden tussen de verschillende condities op *de mate waarin men het pragmatische argument 'doorstroming' herkende* ($F(3, 434) = 88.19, p < .001, \eta^2 = .38$). Wanneer mensen een brief met het pragmatische argument 'doorstroming' hadden gelezen, dan waren zij meer overtuigd dat de schrijver in de

brief had beweerd dat de aanleg van een rotonde de doorstroming van het verkeer zou verbeteren dan wanneer zij een brief zonder het pragmatische argument ‘doorstroming’ hadden gelezen (zie Tabel 20). Ook op *de mate waarin men het pragmatische argument ‘milieu’ herkende* trad een significant effect op ($F(3, 431) = 61.38, p < .001, \eta^2 = .30$). De posthoc analyse (Tukey HSD) toonde aan dat mensen die een brief met het pragmatische argument ‘milieu’ hadden gelezen meer overtuigd waren dat de schrijver in de brief had beweerd dat de aanleg van een rotonde een positief effect zou hebben op het milieu dan mensen die een brief zonder het pragmatische argument ‘milieu’ hadden gelezen (zie Tabel 20). Geconcludeerd kan dus worden dat de manipulatie van de verschillende pragmatische argumenten volledig is geslaagd.

Tabel 20: Manipulatiecheck pragmatische argumenten (PA).

Herkend PA	0 PA	1 PA	2 PA	3 PA	F-toets
‘Verkeersveiligheid’	4.24 (2.18) ^{bcd}	5.60 (1.57) ^a	5.48 (1.49) ^a	5.52 (1.41) ^a	$F(3, 433) = 8.41, p < .001, \eta^2 = .06$
‘Doorstroming’	2.00 (1.81) ^{bcd}	3.23 (2.10) ^{acd}	5.57 (1.47) ^{ab}	5.69 (1.36) ^{ab}	$F(3, 434) = 88.19, p < .001, \eta^2 = .38$
‘Milieu’	2.19 (1.86) ^d	2.20 (1.58) ^d	2.57 (1.77) ^d	5.32 (1.71) ^{abc}	$F(3, 431) = 61.38, p < .001, \eta^2 = .30$

Noot: De gearceerde gebieden zouden voor een geslaagde manipulatiecheck significant moeten verschillen van de niet-gearceerde gebieden op dezelfde rij; ^a = verschilt significant van ‘geen pragmatische argumenten’; ^b = verschilt significant van ‘één pragmatisch argument’; ^c = verschilt significant van ‘twee pragmatische argumenten’; ^d = verschilt significant van ‘drie pragmatische argumenten’.

De pragmatische argumenten in de brief die de respondenten te lezen kregen werden ofwel niet onderbouwd, ofwel onderbouwd met statistische evidentie, ofwel onderbouwd met anekdotische evidentie, ofwel onderbouwd met statistische én anekdotische evidentie. Om te toetsen of de respondenten de gebruikte evidentietypen ook opmerkten, werd een manipulatiecheck uitgevoerd. Univariate analyses toonden aan dat er inderdaad een significant verschil werd gevonden tussen de verschillende condities. Een significant verschil tussen de verschillende condities werd bijvoorbeeld gevonden op *de mate waarin men statistische evidentie dacht te herkennen in de brief* ($F(3, 433) = 91.83, p < .001, \eta^2 = .39$). De posthoc analyse (Tukey HSD) liet zien dat mensen die een brief met statistische evidentie hadden gelezen meer overtuigd waren dat de schrijver in de brief statistische gegevens had aangevoerd dan mensen die een brief zonder statistische evidentie hadden gelezen (zie Tabel 21). Een significant verschil tussen de verschillende condities werd ook gevonden op *de mate waarin men anekdotische evidentie dacht te herkennen in de brief* ($F(3, 428) = 157.49, p < .001, \eta^2 = .52$). Wanneer mensen een brief met anekdotische evidentie hadden gelezen, dan waren zij meer overtuigd dat de schrijver in de brief had verwezen naar andere gemeenten dan wanneer zij een brief zonder anekdotische evidentie hadden gelezen (zie Tabel 21). Ook de manipulatie van de evidentietypen is dus geslaagd.

Tabel 21: Manipulatiecheck evidentietypen (E): statistische (S) en anekdotische (A) evidentie.

Herkende E	0 E	S E	A E	S + A E	t-toets
Statistisch	1.94 (1.38) ^{bcd}	5.28 (1.66) ^{ac}	2.96 (1.93) ^{abd}	4.85 (1.85) ^{ac}	$F(3, 433) = 91.83, p < .001, \eta^2 = .39$
Anekdotisch	1.54 (1.07) ^{bcd}	4.72 (1.92) ^{acd}	5.86 (1.57) ^{ab}	5.35 (1.78) ^{ab}	$F(3, 428) = 157.49, p < .001, \eta^2 = .52$

Noot: De gearceerde gebieden zouden voor een geslaagde manipulatiecheck significant moeten verschillen van de niet-gearceerde gebieden op dezelfde rij; ^a = verschilt significant van ‘geen evidentietypen’; ^b = verschilt significant van ‘statistische evidentie’; ^c = verschilt significant van ‘anekdotische evidentie’; ^d = verschilt significant van ‘statistische én anekdotische evidentie’.

De statistische en anekdotische evidentie die werden aangevoerd ter ondersteuning van de pragmatische argumenten was ofwel normatief sterk, ofwel normatief zwak. Een manipulatiecheck is uitgevoerd om te toetsen of de respondenten de kwaliteit van de evidentie ook opmerkten. Een onafhankelijke t-toets liet zien dat er inderdaad een significant verschil werd gevonden tussen de brieven met normatief sterke evidentie en de brieven met normatief zwakke evidentie op *de mate waarin men de argumenten in de brief sterk vond* ($t(321) = 2.91, p < .01, \eta^2 = .03$). Mensen die een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen vonden de argumenten in de brief sterker dan mensen die een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen (zie Tabel 22). Echter, het daadwerkelijke verschil is klein. De resultaten van de thought list zijn daarom nader onderzocht om te toetsen in hoeverre de respondenten de evidentiekwaliteit echt opmerkten. Wederom trad er een effect op van evidentiekwaliteit. Wanneer mensen een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen, dan noteerden zij minder negatieve gedachten over de kwaliteit van de evidentie dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen ($t(183.88) = -7.10, p < .001, \eta^2 = .13$) (zie Tabel 22). Kortom: ook de manipulatie van de evidentiekwaliteit is geslaagd.

Tabel 22: Manipulatiecheck evidentiekwaliteit.

	Sterk	Zwak	t-toets
Evidentiekwaliteit	3.79 (1.87) *	3.20 (1.83) *	$t(321) = 2.91, p < .01, \eta^2 = .03$
Negatieve gedachten	0.03 (0.17) *	0.43 (0.69) *	$t(183.88) = -7.10, p < .001, \eta^2 = .13$

Noot: * = verschilt significant.

4.2 Effect aantal pragmatische argumenten: 0 of 1?

De verwachting in dit onderzoek was dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van één pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van geen pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Om te toetsen of het aanvoeren van pragmatische argumenten daadwerkelijk een positief effect heeft op de reacties van mensen, werd een onafhankelijke t-toets uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument op *imagowaardering* ($t(199) = -1.99, p < .05, \eta^2 = .02$). Mensen waardeerden het imago van de gemeente Haaksbergen hoger wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd in de brief dan wanneer er geen pragmatische argumenten werden aangevoerd in de brief (zie Tabel 23). Ook trad er een effect op van het gebruik van pragmatische argumenten op het afzonderlijke imagowaarderingconstruct *deskundigheid* ($t(200) = -2.12, p < .05, \eta^2 = .02$). Het bleek dat mensen de gemeente Haaksbergen deskundiger vonden wanneer zij een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hadden gelezen (zie Tabel 23).

Een significant verschil werd ook gevonden op het construct *imagoverschuiving* tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument ($t(200) = -2.34, p < .025, \eta^2 = .03$). Mensen verschoven minder in negatieve richting in hoe zij dachten over het imago van de gemeente Haaksbergen gedurende het lezen van de brief wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd dan wanneer er geen pragmatische argumenten werden aangevoerd (zie Tabel 23). Dit effect werd voornamelijk veroorzaakt doordat mensen het imago van de gemeente Haaksbergen na afloop van het lezen van de brief positiever beoordeelden wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd dan wanneer er geen pragmatische argumenten werden aangevoerd. Ook op de afhankelijke variabele *imagowaardering na afloop van het lezen van de brief* werd dus een significant verschil

gevonden tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument ($t(201) = -2.49, p < .025, \eta^2 = .03$) (zie Tabel 23).

Op het construct *kwaliteit onderbouwing FTA* trad ook een effect op van het gebruik van pragmatische argumenten ($t(87.88) = -4.98, p < .001, \eta^2 = .11$). Mensen vonden de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde beter onderbouwd wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd dan wanneer er geen pragmatische argumenten werden aangevoerd (zie Tabel 24). Een significant verschil werd ook gevonden tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument op het construct *instemming* ($t(202) = -2.12, p < .05, \eta^2 = .02$). Wanneer mensen een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen, stemden zij meer in met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hadden gelezen (zie Tabel 23).

Tabel 23: Effect aantal pragmatische argumenten (PA): 0 of 1?

	0 PA	1 PA	t-toets
<i>Waardering overall</i>			
Rapportcijfer	5.35 (1.51)	5.86 (1.59)	$t(183) = -1.82, p = .07$
<i>Waardering tekst</i>			
Totaal	4.68 (0.77)	4.74 (0.73)	$t(195) = -0.48, p = .63$
Toegankelijkheid	5.55 (1.03)	5.60 (0.88)	$t(201) = -0.32, p = .75$
Toon	4.03 (1.12)	4.03 (1.29)	$t(198) = 0.01, p = 1.00$
Duidelijkheid	5.22 (0.98)	5.25 (1.04)	$t(199) = -0.17, p = .87$
Aantrekkelijkheid	3.31 (1.09)	3.45 (1.10)	$t(201) = -0.73, p = .47$
<i>Waardering schrijver</i>			
Totaal	3.03 (0.96)	3.21 (1.11)	$t(201) = -0.96, p = .34$
Vriendelijkheid	3.55 (1.01)	3.72 (1.24)	$t(202) = -0.82, p = .41$
Betrokkenheid	2.51 (1.07)	2.70 (1.15)	$t(201) = -0.98, p = .33$
<i>Waardering organisatie</i>			
Totaal	3.78 (0.78) *	4.04 (0.76) *	$t(199) = -1.99, p < .05, \eta^2 = .02$
Deskundigheid	3.84 (0.90) *	4.18 (0.94) *	$t(200) = -2.12, p < .05, \eta^2 = .02$
Betrouwbaarheid	4.15 (0.95)	4.35 (0.86)	$t(201) = -1.31, p = .19$
Aantrekkelijkheid	3.35 (0.95)	3.58 (0.95)	$t(201) = -1.44, p = .15$
<i>Imagoverschuiving</i>			
Imagoverschuiving	-1.29 (1.81) *	-0.65 (1.52) *	$t(200) = -2.34, p < .025, \eta^2 = .03$
Imago vooraf	4.41 (1.02)	4.26 (0.89)	$t(200) = 0.96, p = .34$
Imago achteraf	3.10 (1.21) *	3.61 (1.20) *	$t(201) = -2.49, p < .025, \eta^2 = .03$
<i>Gedragintenties</i>			
Telefonisch contact	6.49 (1.40)	6.21 (1.43)	$t(201) = 1.11, p = .27$
Bezwaar aantekenen	5.37 (1.97)	5.04 (2.00)	$t(200) = 0.92, p = .36$
Website bezoeken	6.22 (1.59)	6.26 (1.33)	$t(199) = -0.18, p = .86$
<i>Waardering beslissing</i>			
Onderbouwing FTA	2.97 (0.94) *	3.86 (1.32) *	$t(87.88) = -4.98, p < .001, \eta^2 = .11$
Instemming	2.90 (1.26) *	3.37 (1.27) *	$t(202) = -2.12, p < .05, \eta^2 = .02$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; * = verschild significant.

Geen significant verschil werd gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument. Of mensen nu een brief met of zonder pragmatische argumenten hadden gelezen, zij beoordeelden de tekst en de schrijver niet verschillend. Daarnaast bleek dat mensen ook niet geneigd waren zich anders te gedragen ten opzichte van de gemeente Haaksbergen wanneer zij een brief met één pragmatische argument hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hadden gelezen. Toch kan op basis van deze analyses geconcludeerd worden dat de hypothese grotendeels bevestigd kan worden: mensen reageren over het algemeen positiever op het gebruik van één pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van geen pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief.

4.3 Effect aantal pragmatische argumenten: 1, 2 of 3?

In dit onderzoek werd verwacht dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Om te toetsen of het aantal pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief daadwerkelijk van invloed is op de reacties van mensen, werd een variantieanalyse uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief met één pragmatisch argument, de brief met twee pragmatische argumenten en de brief met drie pragmatische argumenten op de afzonderlijke tekstwaarderingsconstructen *toegankelijkheid* ($F(2, 390) = 4.62, p = .01, \eta^2 = .02$) en *aantrekkelijkheid* ($F(2, 390) = 4.19, p < .025, \eta^2 = .02$). De posthoc analyse (*Tukey HSD*) liet zien dat mensen de tekst van de brief minder toegankelijk vonden wanneer er drie pragmatische argumenten werden aangevoerd dan wanneer er slechts één pragmatisch argument werd aangevoerd. Daarnaast toonde de posthoc analyse (*Tukey HSD*) aan dat mensen de tekst van de brief aantrekkelijker vonden wanneer er twee pragmatische argumenten werden aangevoerd dan wanneer er slechts één pragmatisch argument werd aangevoerd (zie Tabel 24).

Tabel 24: Effect aantal pragmatische argumenten (PA): 1, 2 of 3?

	1 PA	2 PA	3 PA	F-toets
<i>Waardering overall</i>				
Rapportcijfer	5.86 (1.59)	6.20 (1.38)	6.09 (1.40)	$F(2, 359) = 1.92, p = .15$
<i>Waardering tekst</i>				
Totaal	4.74 (0.73)	4.81 (0.69)	4.64 (0.87)	$F(2, 379) = 1.27, p = .28$
Toegankelijkheid	5.60 (0.88) ^c	5.46 (0.92)	5.19 (1.12) ^a	$F(2, 390) = 4.62, p = .01, \eta^2 = .02$
Toon	4.03 (1.29)	4.20 (1.10)	4.15 (1.22)	$F(2, 387) = 0.82, p = .44$
Duidelijkheid	5.25 (1.04)	5.24 (0.99)	5.00 (1.10)	$F(2, 389) = 1.64, p = .20$
Aantrekkelijkheid	3.45 (1.10) ^b	3.75 (0.94) ^a	3.77 (1.14)	$F(2, 390) = 4.19, p < .025, \eta^2 = .02$
<i>Waardering schrijver</i>				
Totaal	3.21 (1.11)	3.25 (1.02)	3.36 (1.13)	$F(2, 391) = 0.51, p = .60$
Vriendelijkheid	3.72 (1.24)	3.81 (1.07)	3.76 (1.23)	$F(2, 392) = 0.21, p = .81$
Betrokkenheid	2.70 (1.15)	2.69 (1.16)	2.97 (1.19)	$F(2, 391) = 1.63, p = .20$
<i>Waardering organisatie</i>				
Totaal	4.04 (0.76)	4.11 (0.85)	3.99 (0.93)	$F(2, 382) = 0.56, p = .57$
Deskundigheid	4.18 (0.94)	4.23 (1.03)	4.15 (1.10)	$F(2, 385) = 0.14, p = .87$
Betrouwbaarheid	4.35 (0.86)	4.41 (1.04)	4.23 (1.09)	$F(2, 389) = 0.82, p = .44$
Aantrekkelijkheid	3.58 (0.95)	3.68 (1.04)	3.60 (0.93)	$F(2, 389) = 0.47, p = .63$
<i>Imagoverschuiving</i>				
Imagoverschuiving	-0.65 (1.52)	-0.86 (1.38)	-0.78 (1.36)	$F(2, 390) = 0.90, p = .41$
Imago vooraf	4.26 (0.89)	4.35 (0.96)	4.30 (0.71)	$F(2, 390) = 0.40, p = .67$
Imago achteraf	3.61 (1.20)	3.49 (1.19)	3.56 (1.14)	$F(2, 391) = 0.44, p = .64$
<i>Gedragssintenties</i>				
Telefonisch contact	6.21 (1.43)	6.10 (1.60)	6.20 (1.53)	$F(2, 393) = 0.22, p = .81$
Bezwaar aantekenen	5.04 (2.00)	5.09 (1.78)	5.44 (1.84)	$F(2, 391) = 1.17, p = .31$
Website bezoeken	6.26 (1.33)	6.10 (1.42)	6.07 (1.45)	$F(2, 390) = 0.74, p = .48$
<i>Waardering beslissing</i>				
Onderbouwing FTA	3.86 (1.32)	4.02 (1.21)	4.28 (1.27)	$F(2, 388) = 2.68, p = .07$
Instemming	3.37 (1.27)	3.29 (1.34)	3.19 (1.40)	$F(2, 392) = 0.50, p = .61$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; ^a = verschilt significant van 'één pragmatisch argument'; ^b = verschilt significant van 'twee pragmatische argumenten'; ^c = verschilt significant van 'drie pragmatische argumenten'.

Op de overige afhankelijke variabelen trad geen effect op van het gebruik van pragmatische argumenten. Of mensen nu een brief met veel of weinig pragmatische argumenten hadden gelezen, zij beoordeelden de schrijver en de organisatie niet verschillend. Mensen waren ook

niet geneigd zich anders te gedragen ten opzichte van de gemeente Haaksbergen wanneer zij een brief met meer pragmatische argumenten hadden gelezen dan wanneer zij een brief minder pragmatische argumenten hadden gelezen. Ook vonden mensen de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde niet beter of slechter onderbouwd wanneer er meer pragmatische argumenten werden gebruikt. Bovendien bleek dat mensen de beslissing ook niet meer of minder accepteerden wanneer zij een brief met meer pragmatische argumenten hadden gelezen dan wanneer zij een brief met minder pragmatische argumenten hadden gelezen. Kortom: de hypothese dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief, moet worden verworpen.

4.4 Effect aantal evidentietypen: 0, 1 of 2?

Verwacht werd in dit onderzoek dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatische argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Om te toetsen of het aantal evidentietypen in een slechtnieuwsbrief daadwerkelijk van invloed is op de reacties van mensen, werd wederom een variantieanalyse uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief zonder evidentietypen, de brief met één evidentietype en de brief met twee evidentietypen op het afzonderlijke tekstwaarderingsconstruct *toegankelijkheid* ($F(2, 390) = 4.90, p < .01, \eta^2 = .02$). De posthocanalyse (*Tukey HSD*) liet zien dat mensen de tekst van de brief minder toegankelijk vonden wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er geen evidentietypen werden aangevoerd (zie Tabel 25).

Een significant verschil werd ook gevonden tussen de brief zonder evidentietypen, de brief met één evidentietype en de brief met twee evidentietypen op *imagowaardering* ($F(2, 382) = 5.11, p < .01, \eta^2 = .03$). De posthocanalyse (*Tukey HSD*) toonde aan dat mensen het imago van de gemeente Haaksbergen hoger waardeerden wanneer zij een brief met één of twee evidentietypen hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder evidentietypen hadden gelezen (zie Tabel 25). Op de afzonderlijke imagowaarderingsconstructen *deskundigheid* ($F(2, 385) = 4.56, p < .025, \eta^2 = .02$) en *aantrekkelijkheid* ($F(2, 389) = 4.55, p < .025, \eta^2 = .02$) trad ook een effect op van het gebruik van evidentietypen. De posthocanalyse (*Tukey HSD*) liet zien dat mensen de gemeente Haaksbergen deskundiger vonden wanneer er één of twee evidentietypen werden aangevoerd ter ondersteuning van de pragmatische argumenten in de brief dan wanneer er geen evidentietypen werden aangevoerd ter ondersteuning van de pragmatische argumenten in de brief (zie Tabel 25). Daarnaast toonde de posthocanalyse (*Tukey HSD*) aan dat mensen de gemeente Haaksbergen aantrekkelijker vonden wanneer zij een brief met één evidentietype hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder evidentietypen hadden gelezen (zie Tabel 25).

Op de afhankelijke variabele *imagoverschuiving* werd ook een significant verschil gevonden tussen de brief zonder evidentietypen, de brief met één evidentietype en de brief met twee evidentietypen ($F(2, 390) = 5.22, p < .01, \eta^2 = .03$). Mensen verschoven minder in negatieve richting in hoe zij dachten over het imago van de gemeente Haaksbergen gedurende het lezen van de brief wanneer er één evidentietype werd gebruikt dan wanneer er geen evidentietypen werden gebruikt, zo liet de posthocanalyse (*Tukey HSD*) zien (zie Tabel 25). Dit effect werd voornamelijk veroorzaakt doordat mensen het imago van de gemeente Haaksbergen na afloop van het lezen van de brief positiever beoordeelden wanneer er één evidentietype werd aangevoerd dan wanneer er geen evidentietypen werden aangevoerd. Ook op de afhankelijke

variabele *imagowaardering na afloop van het lezen van de brief* trad dus een effect op van het gebruik van evidentietypen ($F(2, 391) = 5.03, p < .01, \eta^2 = .03$).

Geen significante verschillen werden gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen de brief zonder evidentietypen, de brief met één evidentietype en de brief met twee evidentietypen. Of mensen nu een brief met veel of weinig evidentietypen hadden gelezen, zij beoordeelden de schrijver niet verschillend. Mensen waren ook niet geneigd zich anders te gedragen ten opzichte van de gemeente Haaksbergen wanneer zij een brief met meer evidentietypen hadden gelezen dan wanneer zij een brief met minder evidentietypen hadden gelezen. Ook vonden mensen de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde niet beter of slechter onderbouwd wanneer er meer evidentietypen werden gebruikt. Bovendien bleek dat mensen de beslissing ook niet meer of minder accepteerden wanneer zij een brief met meer evidentietypen hadden gelezen dan wanneer zij een brief met minder evidentietypen hadden gelezen. De hypothese dat mensen positiever zouden reageren naar mate er meer evidentietypen worden aangevoerd in een slechtnieuwsbrief, moet dus worden verworpen. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met aanvullende evidentie hebben gelezen dan wanneer zij een brief zonder aanvullende evidentie hebben gelezen. Echter, het onbeperkt aanvoeren van aanvullende evidentie heeft geen positieve effecten op de reacties van mensen. Mensen vinden een slechtnieuwsbrief met twee evidentietypen namelijk minder toegankelijk dan een slechtnieuwsbrief met één evidentietype.

Tabel 25: Effect aantal evidentietypen (E): 0, 1 of 2?

	0 E	1 E	2 E	F-toets
<i>Waardering overall</i>				
Rapportcijfer	5.92 (1.38)	6.07 (1.53)	6.07 (1.46)	$F(2, 359) = 0.26, p = .78$
<i>Waardering tekst</i>				
Totaal	4.75 (0.67)	4.81 (0.68)	4.68 (0.86)	$F(2, 379) = 1.07, p = .35$
Toegankelijkheid	5.68 (0.72) ^c	5.53 (0.92)	5.28 (1.06) ^a	$F(2, 390) = 4.90, p < .01, \eta^2 = .02$
Toon	3.81 (1.24)	4.17 (1.14)	4.21 (1.24)	$F(2, 387) = 2.90, p = .06$
Duidelijkheid	5.23 (0.87)	5.26 (0.99)	5.11 (1.16)	$F(2, 389) = 0.90, p = .41$
Aantrekkelijkheid	3.64 (0.99)	3.64 (1.04)	3.62 (1.11)	$F(2, 390) = 0.03, p = .97$
<i>Waardering schrijver</i>				
Totaal	3.03 (1.09)	3.29 (1.08)	3.32 (1.05)	$F(2, 391) = 1.89, p = .15$
Vriendelijkheid	3.49 (1.17)	3.81 (1.18)	3.85 (1.13)	$F(2, 392) = 2.55, p = .08$
Betrokkenheid	2.57 (1.20)	2.78 (1.16)	2.78 (1.16)	$F(2, 391) = 0.90, p = .41$
<i>Waardering organisatie</i>				
Totaal	3.78 (0.94) ^{bc}	4.15 (0.81) ^a	4.08 (0.76) ^a	$F(2, 382) = 5.11, p < .01, \eta^2 = .03$
Deskundigheid	3.86 (0.98) ^{bc}	4.28 (1.02) ^a	4.25 (0.97) ^a	$F(2, 385) = 4.56, p < .025, \eta^2 = .02$
Betrouwbaarheid	4.16 (1.09)	4.46 (0.96)	4.32 (0.93)	$F(2, 389) = 2.47, p = .09$
Aantrekkelijkheid	3.32 (1.11) ^b	3.73 (0.98) ^a	3.64 (0.89)	$F(2, 389) = 4.55, p < .025, \eta^2 = .02$
<i>Imagoverschuiving</i>				
Imagoverschuiving	-1.17 (1.32) ^b	-0.55 (1.41) ^a	-0.83 (1.48)	$F(2, 390) = 5.22, p < .01, \eta^2 = .03$
Imago vooraf	4.41 (0.88)	4.28 (0.99)	4.28 (0.75)	$F(2, 390) = 0.64, p = .53$
Imago achteraf	3.24 (1.14) ^b	3.74 (1.20) ^a	3.47 (1.16)	$F(2, 391) = 5.03, p < .01, \eta^2 = .03$
<i>Gedragsintenties</i>				
Telefonisch contact	6.18 (1.65)	5.99 (1.70)	6.39 (1.12)	$F(2, 393) = 2.79, p = .06$
Bezwaar aantekenen	5.57 (1.81)	5.02 (1.92)	5.07 (1.85)	$F(2, 391) = 2.34, p = .10$
Website bezoeken	6.09 (1.64)	6.10 (1.40)	6.27 (1.24)	$F(2, 390) = 0.71, p = .49$
<i>Waardering beslissing</i>				
Onderbouwing FTA	3.89 (1.26)	3.96 (1.25)	4.11 (1.31)	$F(2, 388) = 0.82, p = .44$
Instemming	3.05 (1.37)	3.40 (1.33)	3.30 (1.28)	$F(2, 392) = 1.77, p = .17$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; ^a = verschilt significant van 'geen evidentietypen'; ^b = verschilt significant van 'één evidentietype'; ^c = verschilt significant van 'twee evidentietypen'.

4.5 Statistische of anekdotische evidentie?

Een andere verwachting in dit onderzoek was dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van statistische evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van anekdotische evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Om te toetsen of het type evidentie dat een schrijver gebruikt in een slechtnieuwsbrief daadwerkelijk niet van invloed is op de reacties van mensen, werd een onafhankelijke t-toets uitgevoerd.

Geen enkel significant verschil op de afhankelijke variabelen werd gevonden tussen de brief met statistische evidentie en de brief met anekdotische evidentie. Of een pragmatisch argument nu werd onderbouwd met statistische evidentie of met anekdotische evidentie, mensen beoordeelden de tekst, de schrijver en de organisatie niet verschillend (zie Tabel 26). Kortom: de verwachting dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van statistische evidentie in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van anekdotische evidentie in een slechtnieuwsbrief, werd volledig bevestigd.

Tabel 26: Statistische evidentie of anekdotische evidentie?

	Statistisch	Anekdotisch	t-toets
<i>Waardering overall</i>			
Rapportcijfer	6.10 (1.39)	6.03 (1.68)	$t(166) = 0.33, p = .75$
<i>Waardering tekst</i>			
Totaal	4.79 (0.69)	4.82 (0.66)	$t(175) = -0.33, p = .75$
Toegankelijkheid	5.62 (0.89)	5.43 (0.95)	$t(182) = 1.38, p = .17$
Toon	4.03 (1.16)	4.32 (1.10)	$t(180) = -1.69, p = .09$
Duidelijkheid	5.30 (1.00)	5.23 (0.98)	$t(182) = 0.48, p = .63$
Aantrekkelijkheid	3.63 (1.10)	3.66 (0.98)	$t(181) = -0.22, p = .82$
<i>Waardering schrijver</i>			
Totaal	3.18 (1.02)	3.41 (1.14)	$t(182) = -1.46, p = .15$
Vriendelijkheid	3.69 (1.14)	3.92 (1.22)	$t(183) = -1.36, p = .18$
Betrokkenheid	2.67 (1.12)	2.90 (1.20)	$t(182) = -1.34, p = .18$
<i>Waardering organisatie</i>			
Totaal	4.13 (0.71)	4.17 (0.92)	$t(179) = -0.33, p = .74$
Deskundigheid	4.25 (0.97)	4.31 (1.08)	$t(181) = -0.40, p = .69$
Betrouwbaarheid	4.46 (0.95)	4.45 (0.98)	$t(182) = 0.13, p = .89$
Aantrekkelijkheid	3.71 (0.84)	3.76 (1.11)	$t(181) = -0.35, p = .72$
<i>Imagoverschuiving</i>			
Imagoverschuiving	-0.66 (1.54)	-0.43 (1.26)	$t(183) = -1.07, p = .29$
Imago vooraf	4.35 (1.07)	4.21 (0.90)	$t(183) = 1.02, p = .31$
Imago achteraf	3.70 (1.11)	3.77 (1.29)	$t(183) = -0.41, p = .68$
<i>Gedragintenties</i>			
Telefonisch contact	6.06 (1.69)	5.91 (1.71)	$t(184) = 0.60, p = .55$
Bezwaar aantekenen	5.15 (1.91)	4.88 (1.94)	$t(183) = 0.96, p = .34$
Website bezoeken	6.07 (1.50)	6.14 (1.29)	$t(182) = -0.37, p = .71$
<i>Waardering beslissing</i>			
Onderbouwing FTA	4.05 (1.15)	3.88 (1.34)	$t(182) = 0.95, p = .35$
Instemming	3.39 (1.34)	3.41 (1.33)	$t(184) = -0.10, p = .92$

4.6 Sterke of zwakke evidentie?

Verwacht werd in dit onderzoek ook dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Om te toetsen of de kwaliteit van de aangevoerde evidentie daadwerkelijk niet van invloed is op de reacties van mensen, werd een onafhankelijke t-toets uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief met normatief sterke evidentie en de brief met normatief zwakke evidentie op *imagowaardering* ($t(316) = 2.00, p < .05, \eta^2 = .01$). Mensen waardeerden het imago van de gemeente Haaksbergen hoger wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen (zie Tabel 27). Ook op het afzonderlijke imagowaarderingconstruct *deskundigheid* trad een effect op van evidentiekwaliteit ($t(319) = 2.04, p < .05, \eta^2 = .01$). Tabel 27 laat zien dat mensen de gemeente Haaksbergen deskundiger vonden wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief.

Op het construct *imagoverschuiving* werd ook een significant verschil gevonden tussen de brief met normatief sterke evidentie en de brief met normatief zwakke evidentie ($t(305.28) = 2.92, p < .01, \eta^2 = .03$). Mensen verschoven minder in negatieve richting in hoe zij dachten over het imago van de gemeente Haaksbergen gedurende het lezen van de brief wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd (zie Tabel 27). Dit effect werd voornamelijk veroorzaakt doordat mensen het imago van de gemeente Haaksbergen voorafgaand aan het lezen van de brief negatiever beoordeelden wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Ook op de afhankelijke variabele *imagowaardering voor het lezen van de brief* werd dus een significant verschil gevonden tussen de brief met normatief sterke evidentie en de brief met normatief zwakke evidentie ($t(302.07) = -2.50, p < .025, \eta^2 = .02$) (zie Tabel 27).

Een significant verschil werd ook gevonden tussen de brief met normatief sterke evidentie en de brief met normatief zwakke evidentie op het construct *kwaliteit onderbouwing FTA* ($t(318) = 2.46, p < .025, \eta^2 = .02$). Mensen vonden de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde beter onderbouwd wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd (zie Tabel 27). Ook op het construct *instemming* trad een significant effect op van evidentiekwaliteit ($t(322) = 3.21, p = .001, \eta^2 = .03$). Het bleek dat mensen die een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen meer instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde dan mensen die een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen (zie Tabel 27).

Tabel 27: Sterke of zwakke evidentie?

	Sterk	Zwak	t-toets
<i>Waardering overall</i>			
Rapportcijfer	6.17 (1.34)	5.96 (1.63)	$t(297) = 1.24, p = .22$
<i>Waardering tekst</i>			
Totaal	4.77 (0.81)	4.74 (0.71)	$t(310) = 0.37, p = .71$
Toegankelijkheid	5.46 (0.99)	5.38 (0.99)	$t(320) = 0.67, p = .51$
Toon	4.23 (1.21)	4.15 (1.16)	$t(318) = 0.65, p = .52$
Duidelijkheid	5.20 (1.14)	5.19 (0.99)	$t(319) = 0.04, p = .97$
Aantrekkelijkheid	3.59 (1.06)	3.67 (1.08)	$t(320) = -0.64, p = .52$
<i>Waardering schrijver</i>			
Totaal	3.33 (1.02)	3.27 (1.12)	$t(321) = 0.52, p = .61$
Vriendelijkheid	3.86 (1.15)	3.79 (1.17)	$t(322) = 0.58, p = .56$
Betrokkenheid	2.80 (1.07)	2.76 (1.25)	$t(314.11) = 0.36, p = .72$
<i>Waardering organisatie</i>			
Totaal	4.21 (0.76)*	4.03 (0.81)*	$t(316) = 2.00, p < .05, \eta^2 = .01$
Deskundigheid	4.38 (0.92)*	4.15 (1.06)*	$t(319) = 2.04, p < .05, \eta^2 = .01$
Betrouwbaarheid	4.49 (0.93)	4.31 (0.97)	$t(320) = 1.71, p = .09$
Aantrekkelijkheid	3.74 (0.92)	3.65 (0.96)	$t(320) = 0.81, p = .42$
<i>Imagoverschuiving</i>			
Imagoverschuiving	-0.43 (1.23)*	-0.90 (1.60)*	$t(305.28) = 2.92, p < .01, \eta^2 = .03$
Imago vooraf	4.16 (0.75)*	4.40 (1.00)*	$t(302.07) = -2.50, p < .025, \eta^2 = .02$

Imago achteraf	3.74 (1.15)	3.51 (1.22)	$t(322) = 1.76, p = .08$
<i>Gedragssintenties</i>			
Telefonisch contact	6.11 (1.54)	6.21 (1.44)	$t(323) = -0.65, p = .52$
Bezwaar aantekenen	4.88 (1.97)	5.20 (1.80)	$t(322) = -1.56, p = .12$
Website bezoeken	6.16 (1.30)	6.19 (1.37)	$t(321) = -0.19, p = .85$
<i>Waardering beslissing</i>			
Onderbouwing FTA	4.20 (1.22)*	3.85 (1.30)*	$t(318) = 2.46, p < .025, \eta^2 = .02$
Instemming	3.59 (1.31)*	3.13 (1.26)*	$t(322) = 3.21, p = .001, \eta^2 = .03$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; * = verschilt significant.

Op de overige afhankelijke variabelen trad geen effect op van evidentiekwaliteit. Of een pragmatisch argument nu werd onderbouwd met normatief sterke evidentie of met normatief zwakke evidentie, mensen beoordeelden de tekst en de schrijver niet verschillend. Bovendien waren mensen die een slechtnieuwsbrief met normatief sterke evidentie hadden gelezen ook niet geneigd zich anders te gedragen ten opzichte van de gemeente Haaksbergen dan mensen die een slechtnieuwsbrief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Toch moet de hypothese dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie in een slechtnieuwsbrief, grotendeels worden verworpen. Vaak laten mensen zich in hun oordeel namelijk wel degelijk beïnvloeden door de kwaliteit van de evidentie die wordt aangevoerd.

4.7 Interactie-effect aantal pragmatische argumenten en aantal evidentietypen

Om te toetsen of er een interactie-effect bestaat tussen het aantal gebruikte pragmatische argumenten en het aantal gebruikte evidentietypen, werd een tweewegs variantieanalyse uitgevoerd. Het zou immers zo kunnen zijn dat mensen positiever reageren op het aanvoeren van meer aanvullende evidentie in een slechtnieuwsbrief, wanneer er weinig pragmatische argumenten worden gebruikt dan wanneer er veel pragmatische argumenten worden gebruikt. Een dergelijk interactie-effect werd weliswaar niet verwacht, maar moet wel worden uitgesloten.

Geen enkel significant interactie-effect op de afhankelijke variabelen werd gevonden tussen het aantal gebruikte pragmatische argumenten en het aantal gebruikte evidentietypen. Het aanvoeren van aanvullende evidentie had eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst, de schrijver en de organisatie wanneer er veel pragmatische argumenten werden gebruikt als wanneer er weinig pragmatische argumenten werden gebruikt (zie Tabel 28). Deze analyse bevestigde de verwachting dus volledig.

4.8 Interactie-effect aantal evidentietypen en evidentiekwaliteit

Een interactie-effect tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit werd wel verwacht in het huidige onderzoek. Verwacht werd dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer normatief sterke evidentietypen in een slechtnieuwsbrief, maar negatiever zouden reageren op het gebruik van meer normatief zwakke evidentietypen in een slechtnieuwsbrief. Daarnaast werd verwacht dat evidentiekwaliteit de reacties van mensen positiever zou beïnvloeden wanneer er meer evidentietypen in een slechtnieuwsbrief werden aangevoerd, dan wanneer er minder evidentietypen in een slechtnieuwsbrief werden aangevoerd. Om te toetsen of er inderdaad een interactie-effect bestaat tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit, werd wederom een tweewegs variantieanalyse uitgevoerd.

Tabel 28: Interactie-effect aantal pragmatische argumenten (PA) en aantal evidentietypen (E).

	1PA			2 PA			3 PA		F-toets
	0 E	1 E	2 E	0 E	1 E	2 E	0 E	2 E	
<i>Waardering overall</i>									
Rapportcijfer	5.24 (1.67)	5.90 (1.61)	6.10 (1.48)	6.53 (1.22)	6.22 (1.44)	6.00 (1.31)	6.04 (0.93)	6.11 (1.60)	$F(3, 354) = 2.03, p = .11$
<i>Waardering tekst</i>									
Totaal	4.61 (0.75)	4.73 (0.70)	4.83 (0.78)	4.93 (0.65)	4.88 (0.64)	4.61 (0.78)	4.72 (0.60)	4.60 (0.98)	$F(3, 374) = 1.76, p = .16$
Toegankelijkheid	5.77 (0.63)	5.57 (0.92)	5.58 (0.91)	5.87 (0.68)	5.49 (0.93)	5.18 (0.93)	5.40 (0.78)	5.09 (1.26)	$F(3, 385) = 0.95, p = .42$
Toon	3.53 (1.57)	4.02 (1.22)	4.30 (1.22)	4.05 (1.06)	4.33 (1.04)	4.02 (1.21)	3.84 (1.01)	4.31 (1.30)	$F(3, 382) = 1.67, p = .17$
Duidelijkheid	5.09 (0.94)	5.24 (1.03)	5.35 (1.09)	5.35 (0.92)	5.28 (0.95)	5.11 (1.11)	5.25 (0.75)	4.87 (1.23)	$F(3, 384) = 1.18, p = .32$
Aantrekkelijkheid	3.26 (1.03)	3.46 (1.14)	3.52 (1.07)	3.83 (0.90)	3.83 (0.90)	3.57 (1.01)	3.80 (0.96)	3.75 (1.24)	$F(3, 385) = 0.79, p = .50$
<i>Waardering schrijver</i>									
Totaal	2.70 (0.97)	3.22 (1.15)	3.46 (1.01)	3.05 (1.16)	3.37 (1.01)	3.12 (0.97)	3.33 (1.09)	3.38 (1.16)	$F(3, 386) = 1.84, p = .14$
Vriendelijkheid	3.28 (1.22)	3.66 (1.27)	4.07 (1.10)	3.56 (1.16)	3.95 (1.07)	3.65 (0.99)	3.60 (1.14)	3.84 (1.28)	$F(3, 387) = 2.11, p = .10$
Betrokkenheid	2.11 (0.89)	2.78 (1.19)	2.84 (1.12)	2.53 (1.32)	2.78 (1.14)	2.58 (1.13)	3.06 (1.17)	2.92 (1.21)	$F(3, 386) = 1.62, p = .18$
<i>Waardering organisatie</i>									
Totaal	3.69 (1.08)	4.10 (0.70)	4.09 (0.66)	3.90 (0.77)	4.21 (0.92)	4.02 (0.72)	3.75 (0.97)	4.12 (0.89)	$F(3, 377) = 0.43, p = .73$
Deskundigheid	3.71 (1.16)	4.27 (0.91)	4.22 (0.87)	4.11 (0.72)	4.29 (1.13)	4.16 (0.94)	3.76 (1.01)	4.36 (1.10)	$F(3, 380) = 0.90, p = .44$
Betrouwbaarheid	4.08 (1.16)	4.40 (0.83)	4.41 (0.74)	4.29 (0.98)	4.51 (1.09)	4.26 (0.96)	4.11 (1.14)	4.29 (1.07)	$F(3, 384) = 0.50, p = .68$
Aantrekkelijkheid	3.23 (1.30)	3.63 (0.86)	3.66 (0.90)	3.37 (1.01)	3.83 (1.08)	3.55 (0.91)	3.36 (1.04)	3.72 (0.86)	$F(3, 384) = 0.50, p = .68$
<i>Imagoverschuiving</i>									
Imagoverschuiving	-1.52 (1.34)	-0.40 (1.41)	-0.71 (1.69)	-1.04 (1.30)	-0.70 (1.40)	-1.09 (1.35)	-0.96 (1.30)	-0.70 (1.40)	$F(3, 385) = 1.11, p = .35$
Imago vooraf	4.48 (0.85)	4.20 (0.92)	4.27 (0.86)	4.46 (1.02)	4.36 (1.05)	4.28 (0.71)	4.30 (0.77)	4.30 (0.70)	$F(3, 385) = 0.36, p = .78$
Imago achteraf	2.96 (1.22)	3.81 (1.14)	3.56 (1.24)	3.42 (1.21)	3.66 (1.26)	3.19 (0.99)	3.35 (0.94)	3.66 (1.22)	$F(3, 386) = 1.34, p = .26$
<i>Gedragstentaties</i>									
Telefonisch contact	6.43 (1.12)	5.99 (1.71)	6.56 (0.69)	6.00 (1.89)	5.99 (1.69)	6.38 (1.19)	6.12 (1.85)	6.23 (1.36)	$F(3, 388) = 0.31, p = .82$
Bezwaar aantekenen	5.61 (1.99)	5.12 (2.00)	4.60 (1.96)	5.46 (1.84)	4.91 (1.85)	5.26 (1.59)	5.65 (1.67)	5.34 (1.93)	$F(3, 386) = 1.20, p = .31$
Website bezoeken	6.35 (1.58)	6.20 (1.38)	6.36 (1.11)	6.17 (1.52)	6.01 (1.42)	6.23 (1.40)	5.74 (1.82)	6.23 (1.22)	$F(3, 385) = 0.38, p = .77$
<i>Waardering beslissing</i>									
Onderbouwing FTA	3.24 (1.33)	3.94 (1.27)	4.01 (1.35)	4.17 (1.08)	3.99 (1.23)	4.01 (1.25)	4.24 (1.16)	4.29 (1.33)	$F(3, 383) = 1.82, p = .14$
Instemming	2.77 (1.22)	3.41 (1.22)	3.60 (1.34)	3.13 (1.27)	3.39 (1.44)	3.17 (1.15)	3.25 (1.59)	3.15 (1.31)	$F(3, 387) = 1.56, p = .20$

Een significant interactie-effect werd gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit op de afhankelijke variabele *website bezoeken* ($F(1, 319) = 4.76, p < .05, \eta^2 = .02$). Tabel 29 laat zien dat mensen die de brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen, minder sterk de neiging hadden de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er één evidentietype werd aangevoerd. Mensen die de brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen, hadden daarentegen juist sterker de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er één evidentietype werd aangevoerd. Daarnaast laat Tabel 29 zien dat mensen die de brief met één evidentietype hadden gelezen, sterker de neiging hadden de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer het evidentietype normatief sterk was dan wanneer het evidentietype normatief zwak was. Mensen die de brief met twee evidentietypen hadden gelezen, hadden juist minder sterk de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer de evidentietypen normatief sterk waren dan wanneer de evidentietypen normatief zwak waren.

Tabel 29: *Interactie-effect aantal evidentietypen (E) en evidentiekwaliteit.*

	1 E		2 E		F-toets
	Sterk	Zwak	Sterk	Zwak	
<i>Waardering overall</i>					
Rapportcijfer	6.24 (1.39)	5.89 (1.64)	6.09 (1.29)	6.05 (1.62)	$F(1, 295) = 0.75, p = .39$
<i>Waardering tekst</i>					
Totaal	4.84 (0.67)	4.77 (0.68)	4.67 (0.95)	4.69 (0.76)	$F(1, 308) = 0.23, p = .63$
Toegankelijkheid	5.57 (0.88)	5.48 (0.97)	5.30 (1.11)	5.25 (1.02)	$F(1, 318) = 0.03, p = .86$
Toon	4.26 (1.15)	4.09 (1.13)	4.19 (1.29)	4.22 (1.20)	$F(1, 316) = 0.64, p = .42$
Duidelijkheid	5.28 (1.00)	5.24 (0.98)	5.09 (1.31)	5.13 (0.99)	$F(1, 317) = 0.10, p = .75$
Aantrekkelijkheid	3.61 (1.02)	3.67 (1.07)	3.57 (1.12)	3.66 (1.10)	$F(1, 318) = 0.03, p = .87$
<i>Waardering schrijver</i>					
Totaal	3.30 (1.04)	3.28 (1.13)	3.37 (1.00)	3.26 (1.11)	$F(1, 319) = 0.13, p = .72$
Vriendelijkheid	3.84 (1.19)	3.77 (1.18)	3.89 (1.11)	3.81 (1.16)	$F(1, 320) = 0.00, p = .95$
Betrokkenheid	2.77 (1.04)	2.79 (1.28)	2.85 (1.10)	2.71 (1.21)	$F(1, 319) = 0.37, p = .54$
<i>Waardering organisatie</i>					
Totaal	4.22 (0.84)	4.09 (0.79)	4.20 (0.65)	3.96 (0.84)	$F(1, 314) = 0.31, p = .58$
Deskundigheid	4.34 (0.95)	4.22 (1.08)	4.43 (0.89)	4.07 (1.02)	$F(1, 317) = 1.07, p = .30$
Betrouwbaarheid	4.51 (1.00)	4.40 (0.93)	4.45 (0.82)	4.18 (1.02)	$F(1, 318) = 0.60, p = .44$
Aantrekkelijkheid	3.79 (1.01)	3.68 (0.95)	3.67 (0.78)	3.61 (0.99)	$F(1, 318) = 0.06, p = .81$
<i>Imagoverschuiving</i>					
Imagoverschuiving	-0.37 (1.26)	-0.71 (1.53)	-0.51 (1.19)	-1.14 (1.67)	$F(1, 319) = 0.81, p = .37$
Imago vooraf	4.20 (0.86)	4.36 (1.10)	4.10 (0.58)	4.46 (0.86)	$F(1, 319) = 0.91, p = .34$
Imago achteraf	3.82 (1.21)	3.65 (1.19)	3.62 (1.07)	3.31 (1.23)	$F(1, 320) = 0.25, p = .61$
<i>Gedragintenties</i>					
Telefonisch contact	5.97 (1.72)	6.01 (1.68)	6.29 (1.24)	6.49 (0.99)	$F(1, 321) = 0.21, p = .65$
Bezwaar aantekenen	4.96 (2.00)	5.07 (1.85)	4.77 (1.93)	5.37 (1.72)	$F(1, 320) = 1.31, p = .25$
Website bezoeken	6.23 (1.20)	5.98 (1.56)	6.07 (1.42)	6.47 (1.02)	$F(1, 319) = 4.76, p < .05, \eta^2 = .02$
<i>Waardering beslissing</i>					
Onderbouwing FTA	4.05 (1.21)	3.88 (1.28)	4.41 (1.21)	3.82 (1.34)	$F(1, 316) = 2.11, p = .15$
Instemming	3.54 (1.34)	3.26 (1.30)	3.65 (1.27)	2.96 (1.20)	$F(1, 320) = 1.98, p = .16$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar interactie-effect is de achtergrond van de scores gearceerd.

Geen significante interactie-effecten werden gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit op de overige afhankelijke variabelen. Het aanvoeren van meer aanvullende evidentie had eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst, de schrijver en de organisatie wanneer de evidentie normatief sterk was als wanneer de evidentie normatief zwak was. Daarnaast had evidentiekwaliteit eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst,

de schrijver en de organisatie wanneer er één evidentietype werd aangevoerd als wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd. Geconcludeerd kan dus worden dat de analyse de verwachtingen niet bevestigde.

4.9 Interactie-effect evidentietype en evidentiekwaliteit

Om te toetsen of er een interactie-effect bestaat tussen het gebruikte evidentietype en evidentiekwaliteit werd een tweewegs variantieanalyse uitgevoerd. Het zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat mensen alleen positiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie als die evidentie bestaat uit statistische evidentie. Een dergelijk interactie-effect werd niet verwacht, maar moet wel worden uitgesloten.

Een significant interactie-effect tussen het gebruikte evidentietype en evidentiekwaliteit werd alleen gevonden op de afhankelijke variabele *kwaliteit onderbouwing FTA* ($F(1, 180) = 4.40, p < .05, \eta^2 = .02$). Tabel 30 laat zien dat mensen die een brief met statistische evidentie hadden gelezen, de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde beter onderbouwd vonden wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd. Mensen die daarentegen een brief met anekdotische evidentie hadden gelezen, vonden de beslissing beter onderbouwd wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd.

Tabel 30: *Interactie-effect evidentietype en evidentiekwaliteit.*

	Statistisch		Anekdotisch		F-toets
	Sterk	Zwak	Sterk	Zwak	
<i>Waardering overall</i>					
Rapportcijfer	6.23 (1.27)	5.98 (1.50)	6.26 (1.53)	5.80 (1.79)	$F(1, 164) = 0.18, p = .67$
<i>Waardering tekst</i>					
Totaal	4.82 (0.74)	4.76 (0.65)	4.86 (0.61)	4.78 (0.71)	$F(1, 173) = 0.01, p = .91$
Toegankelijkheid	5.64 (0.90)	5.60 (0.89)	5.50 (0.86)	5.37 (1.02)	$F(1, 180) = 0.10, p = .75$
Toon	4.21 (1.17)	3.85 (1.13)	4.32 (1.13)	4.31 (1.09)	$F(1, 178) = 1.06, p = .30$
Duidelijkheid	5.23 (1.13)	5.36 (0.87)	5.33 (0.86)	5.13 (1.08)	$F(1, 180) = 1.24, p = .27$
Aantrekkelijkheid	3.62 (1.06)	3.63 (1.17)	3.61 (1.00)	3.71 (0.97)	$F(1, 179) = 0.07, p = .79$
<i>Waardering schrijver</i>					
Totaal	3.30 (1.06)	3.05 (0.97)	3.31 (1.02)	3.51 (1.24)	$F(1, 180) = 1.99, p = .16$
Vriendelijkheid	3.80 (1.17)	3.58 (1.11)	3.88 (1.23)	3.96 (1.23)	$F(1, 181) = 0.75, p = .39$
Betrokkenheid	2.80 (1.10)	2.53 (1.14)	2.73 (0.99)	3.05 (1.37)	$F(1, 180) = 3.06, p = .08$
<i>Waardering organisatie</i>					
Totaal	4.23 (0.68)	4.03 (0.73)	4.21 (0.99)	4.14 (0.85)	$F(1, 177) = 0.29, p = .59$
Deskundigheid	4.39 (0.80)	4.10 (1.11)	4.29 (1.11)	4.32 (1.06)	$F(1, 179) = 1.11, p = .29$
Betrouwbaarheid	4.49 (0.95)	4.44 (0.97)	4.53 (1.07)	4.36 (0.89)	$F(1, 180) = 0.18, p = .67$
Aantrekkelijkheid	3.86 (0.80)	3.55 (0.86)	3.71 (1.20)	3.80 (1.02)	$F(1, 179) = 1.87, p = .17$
<i>Imagoverschuiving</i>					
Imagoverschuiving	-0.49 (1.25)	-0.83 (1.79)	-0.25 (1.28)	-0.60 (1.23)	$F(1, 181) = 0.00, p = .97$
Imago vooraf	4.32 (0.91)	4.39 (1.22)	4.07 (0.79)	4.33 (0.98)	$F(1, 181) = 0.44, p = .51$
Imago achteraf	3.83 (1.17)	3.57 (1.05)	3.82 (1.26)	3.73 (1.32)	$F(1, 181) = 0.25, p = .62$
<i>Gedragintenties</i>					
Telefonisch contact	5.89 (1.88)	6.24 (1.48)	6.04 (1.55)	5.79 (1.85)	$F(1, 182) = 1.44, p = .23$
Bezwaar aantekenen	4.91 (1.94)	5.39 (1.86)	5.00 (2.09)	4.77 (1.81)	$F(1, 181) = 1.55, p = .22$
Website bezoeken	6.17 (1.31)	5.96 (1.69)	6.29 (1.10)	6.00 (1.45)	$F(1, 180) = 0.03, p = .86$
<i>Waardering beslissing</i>					
Onderbouwing FTA	4.32 (1.04)	3.77 (1.20)	3.77 (1.32)	3.98 (1.36)	$F(1, 180) = 4.40, p < .05, \eta^2 = .02$
Instemming	3.65 (1.23)	3.13 (1.40)	3.44 (1.46)	3.38 (1.20)	$F(1, 182) = 1.45, p = .23$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar interactie-effect is de achtergrond van de scores gearceerd.

Geen significante interactie-effecten werden gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen het gebruikte evidentietype en evidentiekwaliteit. Welk evidentietype ook werd aangevoerd in de brief, evidentiekwaliteit had altijd eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst, de schrijver en de organisatie. Geconcludeerd kan dan ook worden dat het effect van evidentiekwaliteit op de reacties van mensen niet wordt gemodereerd door de variabele evidentietype.

4.10 Resultaten thought list

De thought listing methode werd gebruikt om de gegevens die zijn verkregen met behulp van de vragenlijst te kunnen verifiëren. Daarnaast werd de thought listing methode gebruikt om meer inzicht te krijgen in hoe de respondenten de onderzoekstekst hadden verwerkt. Mensen kunnen een boodschap systematisch verwerken. Mensen verwerken de informatie dan rationeel, kritisch en zorgvuldig. Argumentkwaliteit speelt in dit verwerkingsproces een belangrijke rol. Sterke argumenten leiden namelijk tot acceptatie van een standpunt, zwakke argumenten tot verwerping. Het heuristische verwerkingsproces is veel minder gericht op de inhoudelijke afweging van argumenten. Mensen verwerken de informatie dan met behulp van vuistregels of heuristieken, zoals "Er worden veel argumenten gegeven, dus het standpunt is correct". Hoe mensen een boodschap verwerken, kan dus bepalend zijn voor hun reactie.

De resultaten van de thought list zijn op verschillende dimensies geanalyseerd. Allereerst zijn de gedachten geanalyseerd op de dimensie 'polarity'. Hierbij werd gekeken of de gedachten over de onderzoekstekst positief, negatief, ambivalent of neutraal waren. Vervolgens zijn de gedachten geanalyseerd op de dimensie 'target'. Vastgesteld werd hierbij of de gedachten over de brief inhoudsgerelateerd of niet-inhoudsgerelateerd waren. Hoe meer inhoudsgerelateerde gedachten een respondent heeft genoteerd, hoe systematischer hij de boodschap heeft verwerkt. Respondenten die weinig inhoudsgerelateerde gedachten hebben genoteerd, hebben de boodschap naar alle waarschijnlijkheid heuristisch verwerkt. Bij de dimensie 'target' werd ook vastgesteld of de respondent het eens of oneens was met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. Niet alle respondenten noteerden opmerkingen waaruit kon worden afgeleid of zij het eens of oneens waren met de beslissing. Deze respondenten zijn gecodeerd als 'onduidelijk'.

4.10.1 Beschrijvende statistieken

In totaal hebben de respondenten 1589 gedachten genoteerd. Van deze 1589 gedachten hadden 1584 gedachten betrekking op de brief. Slechts 5 gedachten hadden betrekking op een ander onderwerp, bijvoorbeeld de setting van het onderzoek. Deze gedachten zijn niet gecodeerd.

De 1584 gedachten over de brief die de respondenten hadden genoteerd waren voornamelijk negatief. 1299 gedachten zijn namelijk gecodeerd als negatief. De overige gedachten waren ofwel positief (169), ofwel ambivalent (28), ofwel neutraal (88). Verreweg de meeste gedachten die de respondenten hadden genoteerd waren daarnaast inhoudsgerelateerd. 1421 gedachten zijn namelijk gecodeerd als inhoudsgerelateerd, terwijl slechts 163 gedachten zijn gecodeerd als niet-inhoudsgerelateerd. Uit de genoteerde gedachten kon worden opgemaakt dat 55 respondenten het eens waren met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. Bijna evenveel respondenten (59) waren het zowel eens als oneens met de beslissing. Veel meer respondenten (156) stemden echter helemaal niet in met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. De overige 168 respondenten konden niet worden gecodeerd als zijnde eens of oneens. Zij maakten namelijk geen opmerkingen waaruit kon worden afgeleid hoe zij tegenover het standpunt in de brief stonden.

4.10.2 Effect aantal pragmatische argumenten: 0 of 1?

In dit onderzoek werd verwacht dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van één pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van geen pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Analyses lieten zien dat deze verwachting grotendeels bevestigd kan worden. Mogelijk betekent dit ook dat de gedachten van mensen tijdens het lezen van een slechtnieuwsbrief beïnvloed worden door het aantal pragmatische argumenten dat wordt aangevoerd. Om te toetsen of het aanvoeren van pragmatische argumenten daadwerkelijk een positief effect heeft op de gedachten van mensen, werden diverse statistische toetsen uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief zonder pragmatische argumenten en de brief met één pragmatisch argument op *het aantal genoteerde ambivalente gedachten* ($t(161) = -2.70, p < .01, \eta^2 = .03$). Mensen noteerden meer ambivalente gedachten wanneer zij een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hadden gelezen (zie Tabel 31). Significante verschillen tussen de twee briefversies werden niet gevonden op de overige genoteerde gedachten. Of mensen nu een brief met of zonder pragmatische argumenten hadden gelezen, zij noteerden altijd evenveel positieve gedachten, negatieve gedachten en neutrale gedachten. Mensen noteerden ook niet meer of minder inhoudsgerelateerde gedachten en niet-inhoudsgerelateerde gedachten wanneer zij een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen. Daarnaast kon ook niet uit de genoteerde gedachten worden opgemaakt dat mensen meer of minder instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer er één pragmatisch argument in de brief werd aangevoerd dan wanneer er geen pragmatische argumenten in de brief werden aangevoerd (zie Tabel 31 en 32).

Tabel 31: Effect aantal pragmatische argumenten (PA) op gemiddeld aantal gedachten 'polarity' en 'target'.

	0 PA	1 PA	t-toets
<i>'Polarity'</i>			
Positief	0.21 (0.47)	0.36 (0.63)	$t(82.95) = -1.64, p = .11$
Negatief	3.36 (1.10)	2.97 (1.36)	$t(202) = 1.71, p = .09$
Ambivalent	0.00 (0.00) *	0.04 (0.20) *	$t(161) = -2.70, p < .01, \eta^2 = .03$
Neutraal	0.07 (0.26)	0.14 (0.43)	$t(202) = -0.94, p = .35$
<i>'Target'</i>			
Inhoudsgerelateerd	3.12 (1.35)	3.14 (1.52)	$t(202) = -0.07, p = .95$
Niet-inhoudsgerelateerd	0.52 (0.97)	0.37 (0.83)	$t(202) = 1.03, p = .31$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; * = verschilt significant.

Tabel 32: Effect aantal pragmatische argumenten (PA) op totaal aantal gedachten 'instemming'.

	0 PA	1 PA
Eens	2 (4.8%)	15 (9.3%)
Oneens	21 (50.0%)	54 (33.3%)
Ambivalent	4 (9.5%)	27 (16.7%)
Onduidelijk	15 (37.7%)	66 (40.7%)

$\chi^2(3) = 4.66, p = .20$

4.10.3 Effect aantal pragmatische argumenten: 1, 2 of 3?

Eén van de hypothesen in dit onderzoek was dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Analyses lieten zien dat deze hypothese verworpen moest worden. Aangetoond is echter niet dat dit ook betekent dat de gedachten van mensen tijdens het lezen van een slechtnieuwsbrief niet positief beïnvloed

worden door het aantal pragmatische argumenten dat wordt aangevoerd. Om te toetsen of het aanvoeren van meer pragmatische argumenten een positief effect heeft op de gedachten van mensen, werden diverse statistische toetsen uitgevoerd.

Geen enkel significant verschil werd gevonden tussen de brief met één pragmatisch argument, de brief met twee pragmatische argumenten en de brief met drie pragmatische argumenten op de genoteerde gedachten. Of mensen nu een brief met veel of weinig pragmatische argumenten hadden gelezen, zij noteerden altijd evenveel positieve gedachten, negatieve gedachten, ambivalente gedachten en neutrale gedachten. Mensen noteerden ook niet meer of minder inhoudsgerelateerde gedachten en niet-inhoudsgerelateerde gedachten wanneer zij een brief met veel pragmatische argumenten hadden gelezen. Daarnaast kon ook niet uit de genoteerde gedachten worden opgemaakt dat mensen meer of minder instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer er meer pragmatische argumenten werden aangevoerd in de brief dan wanneer er minder pragmatische argumenten werden aangevoerd in de brief (zie Tabel 33 en 34).

Tabel 33: Effect aantal pragmatische argumenten (PA) op gemiddeld aantal gedachten 'polarity' en 'target'.

	1 PA	2PA	3 PA	F-toets
<i>'Polarity'</i>				
Positief	0.36 (0.63)	0.41 (0.63)	0.49 (0.77)	$F(2, 393) = 1.06, p = .35$
Negatief	2.97 (1.36)	2.91 (1.33)	2.85 (1.27)	$F(2, 393) = 0.22, p = .80$
Ambivalent	0.04 (0.20)	0.10 (0.36)	0.07 (0.31)	$F(2, 393) = 1.43, p = .24$
Neutraal	0.14 (0.43)	0.28 (0.68)	0.25 (0.60)	$F(2, 393) = 2.63, p = .07$
<i>'Target'</i>				
Inhoudsgerelateerd	3.14 (1.52)	3.34 (1.35)	3.34 (1.47)	$F(2, 393) = 0.98, p = .38$
Niet-inhoudsgerelateerd	0.37 (0.83)	0.36 (0.75)	0.32 (0.86)	$F(2, 393) = 0.08, p = .92$

Tabel 34: Effect aantal pragmatische argumenten (PA) op totaal aantal gedachten 'instemming'.

	1 PA	2 PA	3 PA
Eens	15 (9.3%)	27 (16.6%)	11 (15.5%)
Oneens	54 (33.3%)	55 (33.7%)	26 (36.6%)
Ambivalent	27 (16.7%)	21 (12.9%)	7 (9.9%)
Onduidelijk	66 (40.7%)	60 (36.8%)	27 (38.0%)

$\chi^2(6) = 5.88, p = .44$

4.10.4 Effect aantal evidentietypen: 0, 1 of 2?

In dit onderzoek werd verwacht dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatische argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Analyses lieten zien dat deze verwachting niet kon worden bevestigd. Echter, aangetoond is niet dat de gedachten van mensen tijdens het lezen van een slechtnieuwsbrief niet positief worden beïnvloed door het aantal evidentietypen dat wordt aangevoerd. Om te toetsen of het aanvoeren van meer evidentietypen een positief effect heeft op de gedachten van mensen, werden diverse statistische toetsen uitgevoerd.

Geen enkel significant verschil werd gevonden tussen de brief zonder evidentietypen, de brief met één evidentietype en de brief met twee evidentietypen op de genoteerde gedachten. Of mensen nu een brief met veel of weinig evidentietypen hadden gelezen, zij noteerden altijd evenveel positieve gedachten, negatieve gedachten, ambivalente gedachten en neutrale gedachten. Mensen noteerden ook niet meer of minder inhoudsgerelateerde gedachten en niet-inhoudsgerelateerde wanneer zij een brief hadden gelezen met veel evidentietypen. Daarnaast kon ook niet uit de genoteerde gedachten worden opgemaakt dat

mensen meer of minder instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer er meer evidentietypen werden aangevoerd in de brief dan wanneer er minder evidentietypen werden aangevoerd in de brief (zie Tabel 35 en 36).

Tabel 35: Effect aantal evidentietypen (E) op gemiddeld aantal gedachten 'polarity' en 'target'.

	0 E	1 E	2 E	F-toets
<i>'Polarity'</i>				
Positief	0.44 (0.71)	0.41 (0.62)	0.37 (0.67)	$F(2, 393) = 0.25, p = .78$
Negatief	3.00 (1.29)	2.79 (1.31)	3.06 (1.37)	$F(2, 393) = 1.85, p = .16$
Ambivalent	0.03 (0.17)	0.10 (0.33)	0.06 (0.29)	$F(2, 393) = 1.62, p = .20$
Neutraal	0.24 (0.71)	0.19 (0.55)	0.23 (0.54)	$F(2, 393) = 0.24, p = .79$
<i>'Target'</i>				
Inhoudsgerelateerd	3.34 (1.40)	3.13 (1.51)	3.38 (1.38)	$F(2, 393) = 1.30, p = .27$
Niet-inhoudsgerelateerd	0.37 (0.85)	0.36 (0.82)	0.35 (0.77)	$F(2, 393) = 0.02, p = .98$

Tabel 36: Effect aantal evidentietypen (E) op totaal aantal gedachten 'instemming'.

	0 E	1 E	2 E
Eens	9 (12.7%)	28 (15.1%)	16 (11.5%)
Oneens	29 (40.8%)	57 (30.6%)	49 (35.3%)
Ambivalent	11 (15.5%)	32 (17.2%)	12 (8.6%)
Onduidelijk	22 (31.0%)	69 (37.1%)	62 (44.6%)

$\chi^2(6) = 9.27, p = .16$

4.10.5 Statistisch of anekdotisch?

De verwachting dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van statistische evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van anekdotische evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief, werd volledig bevestigd. Zou dit ook betekenen dat de gedachten van mensen tijdens het lezen van een slechtnieuwsbrief niet beïnvloed worden door het type evidentie dat wordt aangevoerd? Verschillende statistische analyses werden uitgevoerd om te toetsen of het type evidentie dat wordt aangevoerd daadwerkelijk niet van invloed is op de gedachten van mensen.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief met statistische evidentie en de brief met anekdotische evidentie op *het aantal genoteerde neutrale gedachten* ($t(127.31) = -2.17, p < .05, \eta^2 = .03$). Tabel 37 laat zien dat mensen minder neutrale gedachten noteerden wanneer zij een brief hadden gelezen met statistische evidentie dan wanneer zij een brief hadden gelezen met anekdotische evidentie. Significante verschillen tussen de twee briefversies werden niet gevonden op de overige genoteerde gedachten. Of een pragmatisch argument nu werd onderbouwd met statistische of anekdotische evidentie, mensen noteerden altijd evenveel positieve gedachten, negatieve gedachten en ambivalente gedachten. Mensen noteerden ook niet meer of minder inhoudsgerelateerde gedachten en niet-inhoudsgerelateerde gedachten wanneer er statistische evidentie in de brief werd aangevoerd dan wanneer er anekdotische evidentie in de brief werd aangevoerd. Daarnaast kon ook niet uit de genoteerde gedachten worden opgemaakt dat mensen meer of minder instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer zij een brief met statistische evidentie hadden gelezen (zie Tabel 37 en 38).

Tabel 37: Effect evidentietype op gemiddeld aantal gedachten 'polarity' en 'target'.

	Statistisch	Anekdotisch	t-toets
<i>'Polarity'</i>			
Positief	0.39 (0.59)	0.44 (0.65)	$t(184) = -0.59, p = .56$
Negatief	2.86 (1.31)	2.72 (1.31)	$t(184) = 0.73, p = .47$

Ambivalent	0.11 (0.35)	0.09 (0.32)	$t(184) = 0.44, p = .66$
Neutraal	0.11 (0.31) *	0.28 (0.70) *	$t(127.31) = -2.17, p < .05, \eta^2 = .03$
<i>'Target'</i>			
Inhoudsgerelateerd	3.06 (1.63)	3.20 (1.37)	$t(184) = -0.63, p = .53$
Niet-inhoudsgerelateerd	0.40 (0.82)	0.32 (0.81)	$t(184) = 0.63, p = .53$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; * = verschilt significant.

Tabel 38: Effect evidentietypen op totaal aantal gedachten 'instemming'.

	Statistisch	Anekdotisch
Eens	13 (14.0%)	15 (16.1%)
Oneens	34 (36.6%)	23 (24.7%)
Ambivalent	15 (16.1%)	17 (18.3%)
Onduidelijk	31 (33.3%)	38 (40.9%)

$\chi^2(3) = 3.10, p = .38$

4.10.6 Sterk of zwak?

De hypothese in dit onderzoek was dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Analyses lieten zien dat deze hypothese moet worden verworpen. Mensen reageerden namelijk vaak juist wel positiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie. Mogelijk betekent dit ook dat de gedachten van mensen tijdens het lezen van een slechtnieuwsbrief beïnvloed worden door de kwaliteit van de evidentie die wordt aangevoerd. Om te toetsen of de evidentiekwaliteit van invloed is op de gedachten van mensen, werden wederom verschillende statistische analyses uitgevoerd.

Een significant verschil werd gevonden tussen de brief met normatief sterke evidentie en de brief met normatief zwakke evidentie op *het aantal genoteerde negatieve gedachten* ($t(323) = -2.18, p < .05, \eta^2 = .01$). Wanneer mensen een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen, dan noteerden zij minder negatieve gedachten dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen (zie Tabel 39). Significante verschillen tussen de twee briefversies werden niet gevonden op de overige genoteerde gedachten. Of een pragmatisch argument nu werd onderbouwd met normatief sterke of normatief zwakke evidentie, mensen noteerden altijd evenveel positieve gedachten, ambivalente gedachten en neutrale gedachten. Mensen noteerden ook niet meer of minder inhoudsgerelateerde gedachten en niet-inhoudsgerelateerde gedachten wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Bovendien bleek uit de genoteerde gedachten ook niet dat mensen meer of minder instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen (zie Tabel 39 en 40).

Tabel 39: Effect evidentiekwaliteit op gemiddeld aantal gedachten 'polarity' en 'target'.

	Sterk	Zwak	t-toets
<i>'Polarity'</i>			
Positief	0.40 (0.64)	0.39 (0.65)	$t(323) = 0.19, p = .85$
Negatief	2.75 (1.32) *	3.07 (1.33) *	$t(323) = -2.18, p < .05, \eta^2 = .01$
Ambivalent	0.09 (0.32)	0.07 (0.31)	$t(323) = 0.40, p = .69$
Neutraal	0.25 (0.63)	0.16 (0.45)	$t(289.29) = 1.49, p = .14$
<i>'Target'</i>			
Inhoudsgerelateerd	3.14 (1.46)	3.34 (1.45)	$t(323) = -1.27, p = .21$
Niet-inhoudsgerelateerd	0.35 (0.78)	0.35 (0.81)	$t(323) = 0.00, p = 1.00$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd; * = verschilt significant.

Tabel 40: Effect evidentiekwaliteit op totaal aantal gedachten 'instemming'.

	Sterk	Zwak
Eens	22 (13.7%)	22 (13.4%)
Oneens	46 (28.6%)	60 (36.6%)
Ambivalent	23 (14.3%)	21 (12.8%)
Onduidelijk	70 (43.5%)	61 (37.2%)

$$\chi^2(3) = 2.53, p = .47$$

4.10.7 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal pragmatische argumenten

Mogelijk modereert het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten het effect van het aantal gebruikte pragmatische argumenten op de reacties van mensen. Om te toetsen of er een interactie-effect bestaat tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte pragmatische argumenten, werd een covariantieanalyse uitgevoerd.

Geen enkel significant interactie-effect werd gevonden op de afhankelijke variabelen tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte pragmatische argumenten (zie Tabel 41). Hoeveel inhoudsgerelateerde gedachten mensen ook noteerden, het aanvoeren van pragmatische argumenten had altijd eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst, de schrijver en de organisatie. Geconcludeerd kan dus worden dat het effect van het aantal gebruikte pragmatische argumenten op de reacties van mensen niet wordt gemodereerd door het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten.

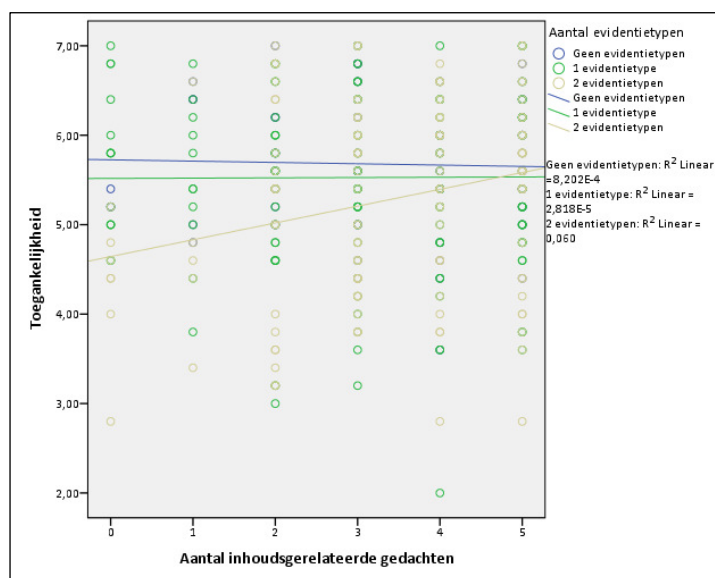
Tabel 41: Regressiecoëfficiënten interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal pragmatische argumenten (PA).

	0 PA	1 PA	2 PA	3 PA	ANCOVA
<i>Waardering overall</i>					
Rapportcijfer	0.006	0.027	0.001	0.000	$F(3, 394) = 1.34, p = .26$
<i>Waardering tekst</i>					
Totaal	0.003	0.003	0.041	0.007	$F(3, 415) = 0.60, p = .61$
Toegankelijkheid	0.002	0.000	0.044	0.000	$F(3, 427) = 1.11, p = .34$
Toon	0.002	0.004	0.000	0.000	$F(3, 424) = 0.09, p = .97$
Duidelijkheid	0.002	0.026	0.060	0.020	$F(3, 425) = 0.53, p = .66$
Aantrekkelijkheid	0.010	0.000	0.002	0.003	$F(3, 427) = 0.14, p = .94$
<i>Waardering schrijver</i>					
Totaal	0.000	0.000	0.025	0.000	$F(3, 428) = 0.74, p = .53$
Vriendelijkheid	0.014	0.000	0.004	0.001	$F(3, 429) = 0.35, p = .79$
Betrokkenheid	0.008	0.000	0.050	0.005	$F(3, 428) = 1.27, p = .28$
<i>Waardering organisatie</i>					
Totaal	0.000	0.003	0.010	0.020	$F(3, 419) = 1.12, p = .34$
Deskundigheid	0.029	0.014	0.002	0.034	$F(3, 422) = 1.84, p = .14$
Betrouwbaarheid	0.007	0.005	0.009	0.041	$F(3, 426) = 1.85, p = .14$
Aantrekkelijkheid	0.000	0.005	0.003	0.001	$F(3, 426) = 0.10, p = .96$
<i>Imagoverschuiving</i>					
Imagoverschuiving	0.009	0.025	0.000	0.000	$F(3, 426) = 0.68, p = .56$
Imago vooraf	0.000	0.005	0.005	0.009	$F(3, 426) = 0.72, p = .54$
Imago achteraf	0.009	0.021	0.006	0.007	$F(3, 428) = 0.82, p = .48$
<i>Gedragssintenties</i>					
Telefonisch contact	0.014	0.032	0.017	0.022	$F(3, 429) = 0.02, p = 1.00$
Bezwaar aantekenen	0.004	0.000	0.000	0.002	$F(3, 427) = 0.11, p = .95$
Website bezoeken	0.002	0.027	0.019	0.005	$F(3, 426) = 0.19, p = .91$
<i>Waardering beslissing</i>					
Onderbouwing FTA	0.006	0.006	0.000	0.002	$F(3, 425) = 0.40, p = .75$
Instemming	0.012	0.011	0.000	0.015	$F(3, 429) = 1.09, p = .35$

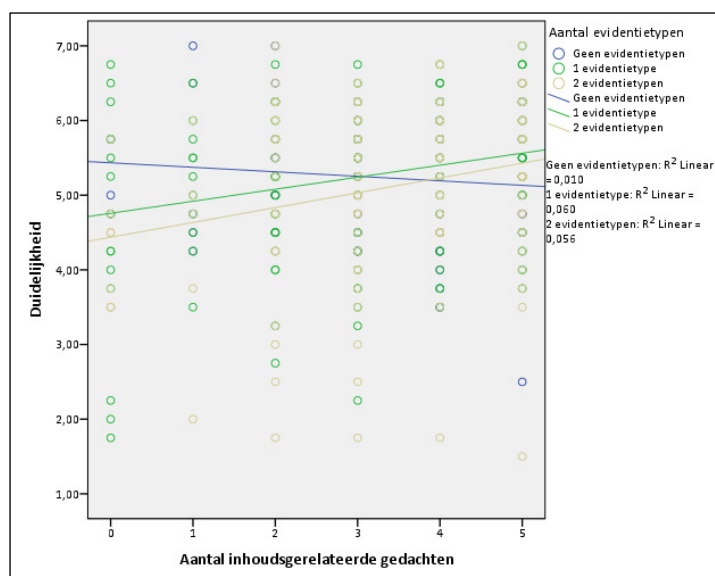
4.10.8 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal evidentietypen

Een covariantieanalyse is uitgevoerd om te toetsen of er een interactie-effect bestaat tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen. Mogelijk wordt het effect van het aantal gebruikte evidentietypen op de reacties van mensen immers gemodereerd door het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten.

Een significant interactie-effect werd gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen op het afzonderlijke tekstwaarderingsconstruct *toegankelijkheid* ($F(2, 387) = 3.66, p < .05$). Figuur 13 laat zien dat mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, de tekst altijd even toegankelijk vonden ongeacht het aantal evidentietypen dat werd aangevoerd in de brief. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden vonden de tekst toegankelijker wanneer er geen of één evidentietype werd aangevoerd in de brief dan wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd in de brief. Op het afzonderlijke tekstwaarderingsconstruct *duidelijkheid* werd ook een significant interactie-effect gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen ($F(2, 386) = 3.24, p < .05$). Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, vonden de tekst duidelijker wanneer zij een brief hadden gelezen met één of twee evidentietypen dan wanneer zij een brief had-



Figuur 13: Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal evidentietypen op toegankelijkheid.



Figuur 14: Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal evidentietypen op duidelijkheid.

den gelezen zonder evidentietypen. Noteerden mensen weinig inhoudsgerelateerde gedachten, dan vonden zij de tekst duidelijker wanneer zij een brief hadden gelezen zonder evidentietypen dan wanneer zij een brief hadden gelezen met één of twee evidentietypen (zie Figuur 14).

Geen significante interactie-effecten werden gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen (zie Tabel 42). Het aanvoeren van aanvullende evidentie had eenzelfde effect op de beoordeling van de schrijver en de organisatie wanneer mensen veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden als wanneer mensen weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden. Kortom: het aantal inhoudsgerelateerde gedachten modereert het effect van het aantal gebruikte evidentietypen op de reacties van mensen nauwelijks.

Tabel 42: Regressiecoëfficiënten interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en aantal evidentietypen (E).

	0 E	1 E	2 E	ANCOVA
<i>Waardering overall</i>				
Rapportcijfer	0.037	0.003	0.000	$F(2, 356) = 0.75, p = .47$
<i>Waardering tekst</i>				
Totaal	0.010	0.012	0.051	$F(2, 376) = 2.96, p = .05$
Toegankelijkheid	0.000	0.000	0.060	$F(2, 387) = 3.66, p < .05$
Toon	0.048	0.000	0.004	$F(2, 384) = 2.00, p = .14$
Duidelijkheid	0.010	0.060	0.056	$F(2, 386) = 3.24, p < .05$
Aantrekkelijkheid	0.004	0.000	0.007	$F(2, 387) = 0.40, p = .67$
<i>Waardering schrijver</i>				
Totaal	0.022	0.007	0.000	$F(2, 388) = 0.66, p = .52$
Vriendelijkheid	0.011	0.000	0.002	$F(2, 389) = 0.54, p = .58$
Betrokkenheid	0.029	0.019	0.000	$F(2, 388) = 0.63, p = .53$
<i>Waardering organisatie</i>				
Totaal	0.000	0.005	0.002	$F(2, 379) = 0.46, p = .63$
Deskundigheid	0.000	0.008	0.006	$F(2, 382) = 1.05, p = .35$
Betrouwbaarheid	0.011	0.000	0.002	$F(2, 386) = 0.37, p = .69$
Aantrekkelijkheid	0.013	0.003	0.000	$F(2, 386) = 0.41, p = .67$
<i>Imagoverschuiving</i>				
Imagoverschuiving	0.004	0.017	0.000	$F(2, 387) = 0.63, p = .53$
Imago vooraf	0.004	0.003	0.000	$F(2, 387) = 0.45, p = .64$
Imago achteraf	0.015	0.012	0.000	$F(2, 388) = 0.62, p = .54$
<i>Gedragssintenties</i>				
Telefonisch contact	0.015	0.018	0.033	$F(2, 390) = 0.00, p = 1.00$
Bezwaar aantekenen	0.003	0.000	0.002	$F(2, 388) = 0.22, p = .80$
Website bezoeken	0.001	0.037	0.008	$F(2, 387) = 0.70, p = .50$
<i>Waardering beslissing</i>				
Onderbouwing FTA	0.000	0.010	0.010	$F(2, 385) = 1.49, p = .23$
Instemming	0.002	0.000	0.000	$F(2, 389) = 0.03, p = .97$

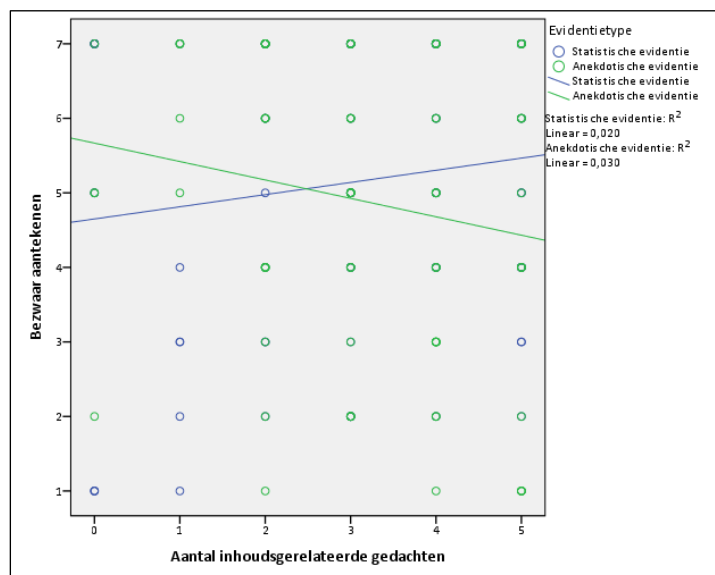
Noot: Bij een statistisch betrouwbaar interactie-effect is de achtergrond van de regressiecoëfficiënten gearceerd.

4.10.9 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype

Om te toetsen of er een interactie-effect bestaat tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype, is een covariantieanalyse uitgevoerd. Het is immers mogelijk dat het effect van evidentietype op de reacties van mensen wordt gemodereerd door het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten.

Een significant interactie-effect werd alleen gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype op de afhankelijke variabele *bezwaar aantekenen* ($F(1, 181) = 4.63, p < .05$). Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, hadden een minder sterke neiging schriftelijk bezwaar te maken tegen de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer er anekdotische evidentie werd aange-

voerd in de brief dan wanneer er statistische evidentie werd aangevoerd in de brief. Noteerden mensen weinig inhoudsgerelateerde gedachten, dan hadden zij een minder sterke neiging schriftelijk te maken tegen de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer er statistische evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er anekdotische evidentie werd aangevoerd in de brief (zie Figuur 15).



Figuur 15: Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype op bezwaar aantekenen.

Geen significante interactie-effecten werden gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype (zie Tabel 43). Hoeveel inhoudsgerelateerde gedachten mensen ook noteerden, evidentietype had altijd eenzelfde effect op de beoordeling van de tekst, de schrijver en de organisatie. Geconcludeerd kan dan ook worden dat het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten het effect van evidentietype op de reacties van mensen nauwelijks modereert.

Tabel 43: Regressiecoëfficiënten interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentietype.

	Statistisch	Anekdotisch	ANCOVA
<i>Waardering overall</i>			
Rapportcijfer	0.016	0.001	$F(1, 164) = 0.79, p = .38$
<i>Waardering tekst</i>			
Totaal	0.002	0.038	$F(1, 173) = 1.23, p = .27$
Toegankelijkheid	0.004	0.008	$F(1, 180) = 1.04, p = .31$
Toon	0.022	0.014	$F(1, 178) = 3.08, p = .08$
Duidelijkheid	0.105	0.024	$F(1, 180) = 0.86, p = .36$
Aantrekkelijkheid	0.007	0.010	$F(1, 179) = 1.50, p = .22$
<i>Waardering schrijver</i>			
Totaal	0.017	0.002	$F(1, 180) = 0.18, p = .67$
Vriendelijkheid	0.000	0.000	$F(1, 181) = 0.01, p = .92$
Betrokkenheid	0.044	0.006	$F(1, 180) = 0.47, p = .50$
<i>Waardering organisatie</i>			
Totaal	0.003	0.008	$F(1, 177) = 0.22, p = .64$
Deskundigheid	0.002	0.020	$F(1, 179) = 0.69, p = .41$
Betrouwbaarheid	0.000	0.000	$F(1, 180) = 0.00, p = 1.00$
Aantrekkelijkheid	0.007	0.000	$F(1, 179) = 0.04, p = .85$
<i>Imagoverschuiving</i>			
Imagoverschuiving	0.033	0.005	$F(1, 181) = 0.61, p = .44$
Imago vooraf	0.005	0.002	$F(1, 181) = 0.05, p = .83$
Imago achteraf	0.033	0.001	$F(1, 181) = 0.53, p = .47$

<i>Gedragssintenties</i>			
Telefonisch contact	0.053	0.000	$F(1, 182) = 1.52, p = .22$
Bezwaar aantekenen	0.020	0.030	$F(1, 181) = 4.63, p < .05$
Website bezoeken	0.036	0.037	$F(1, 180) = 0.00, p = .97$
<i>Waardering beslissing</i>			
Onderbouwing FTA	0.020	0.003	$F(1, 180) = 0.16, p = .69$
Instemming	0.002	0.000	$F(1, 182) = 0.12, p = .73$

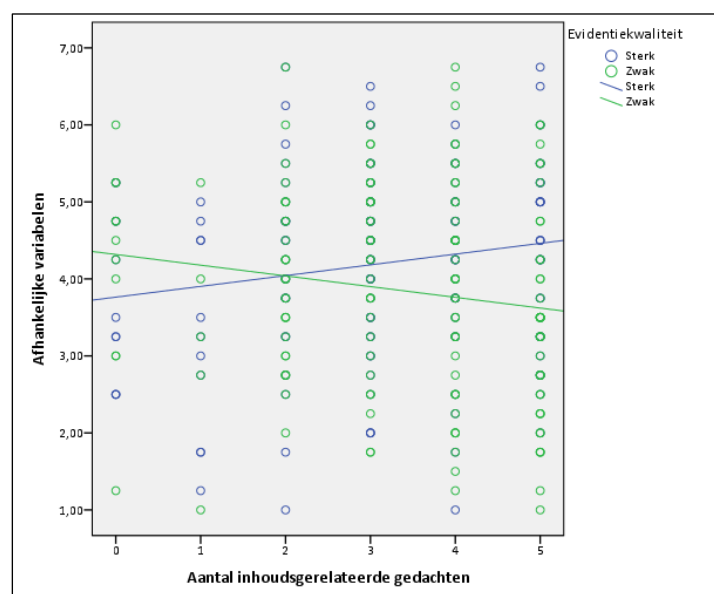
Noot: Bij een statistisch betrouwbaar interactie-effect is de achtergrond van de regressiecoëfficiënten gearceerd.

4.10.10 Interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit

Door middel van een covariantieanalyse is getoetst in hoeverre er een interactie-effect bestaat tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit. Het is immers mogelijk dat het effect van evidentiekwaliteit op de reacties van mensen wordt gemodereerd door het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten.

Een significant interactie-effect werd gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit op het afzonderlijke tekstwaarderingconstruct *aantrekkelijkheid* ($F(1, 318) = 8.04, p < .01$). Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, vonden de tekst aantrekkelijker wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief. Noteerden mensen echter weinig inhoudsgerelateerde gedachten, dan vonden zij de tekst aantrekkelijker wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief (zie Figuur 16).

Een significant interactie-effect werd ook gevonden op de afhankelijke variabele *schrijverwaardering* tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit ($F(1, 319) = 7.17, p < .01$). Figuur 16 laat zien dat mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, de schrijver hoger waardeerden wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, waardeerden de schrijver daarentegen juist hoger wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen. Ook op de afzonderlijke schrijverwaarderingconstructen *vriendelijkheid* ($F(1, 320) = 6.70, p = .01$) en *betrokkenheid* ($F(1, 319) = 5.55, p < .025$) werden significante interactie-effecten gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit. De schrijver werd als vriendelijker en meer betrokken beoordeeld door mensen



Figuur 16: Globale schets interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit.

die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, beoordeelden de schrijver echter als vriendelijker en meer betrokken wanneer er normatief zwakke evidentie in de brief werd aangevoerd dan wanneer er normatief sterke evidentie in de brief werd aangevoerd (zie Figuur 16).

Een significant interactie-effect werd ook gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit op *imagowaardering* ($F(1, 314) = 8.76, p < .01$). Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, waardeerden het imago van de gemeente Haaksbergen hoger wanneer er normatief sterke evidentie in de brief werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie in de brief werd aangevoerd. Noteerden mensen weinig inhoudsgerelateerde gedachten, dan waardeerden zij het imago van de gemeente Haaksbergen hoger wanneer er normatief zwakke evidentie in de brief werd aangevoerd dan wanneer er normatief sterke evidentie in de brief werd aangevoerd (zie Figuur 16). Ook op de afzonderlijke imagowaardingsconstructen *deskundigheid* ($F(1, 317) = 6.35, p < .025$), *betrouwbaarheid* ($F(1, 318) = 5.82, p < .025$) en *aantrekkelijkheid* ($F(1, 318) = 8.28, p < .01$) werden significante interactie-effecten gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit. De gemeente Haaksbergen werd als deskundiger, betrouwbaarder en aantrekkelijker beoordeeld door mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Echter, mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, vonden de gemeente Haaksbergen deskundiger, betrouwbaarder en aantrekkelijker wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen (zie Figuur 16).

Een significant interactie-effect tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit werd ook gevonden op de afhankelijke variabele *imagoverschuiving* ($F(1, 319) = 4.80, p < .05$). Figuur 16 laat zien dat mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, minder verschoven in negatieve richting in hoe zij dachten over het imago van de gemeente Haaksbergen gedurende het lezen van de brief wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, verschoven daarentegen juist minder in negatieve richting in hoe zij dachten over het imago van de gemeente Haaksbergen gedurende het lezen van de brief wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd dan wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd. Dit interactie-effect werd voornamelijk veroorzaakt doordat mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, het imago van de gemeente Haaksbergen na het lezen van de brief hoger waardeerden wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, waardeerden het imago van de gemeente Haaksbergen daarentegen juist hoger wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief (zie Figuur 16). Ook op de afhankelijke variabele *imagowaardering na afloop van het lezen van de brief* bestond er dus een significant interactie-effect tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit ($F(1, 320) = 7.06, p = .008$).

Een significant interactie-effect tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit werd ook gevonden op de afhankelijke variabele *kwaliteit onderbouwing FTA* ($F(1, 316) = 8.37, p < .01$). Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden, vonden de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde beter on-

derbouwd wanneer er normatief sterke evidentie in de brief werd aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie in de brief werd aangevoerd. Het omgekeerde effect werd gevonden voor mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden: zij vonden de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde juist beter onderbouwd wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief (zie Figuur 16).

Geen significante interactie-effecten werden gevonden op de overige afhankelijke variabelen tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit (zie Tabel 44). Hoeveel inhoudsgerelateerde gedachten mensen ook noteerden, evidentiekwaliteit had altijd eenzelfde effect op de mate waarin mensen geneigd waren contact op te nemen met de gemeente Haaksbergen. Bovendien had evidentiekwaliteit altijd eenzelfde effect op de mate waarin mensen instemden met de beslissing het kruispunt om te bouwen tot een rotonde wanneer mensen veel inhoudsgerelateerde gedachten noteerden als wanneer mensen weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteerden. Toch kan op basis van deze analyses worden geconcludeerd dat het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten het effect van evidentiekwaliteit op de reacties van mensen wel degelijk modereert.

Tabel 44: Regressiecoëfficiënten interactie-effect aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit.

	Sterk	Zwak	ANCOVA
<i>Waardering overall</i>			
Rapportcijfer	0.010	0.015	$F(1, 295) = 3.67, p = .06$
<i>Waardering tekst</i>			
Totaal	0.041	0.011	$F(1, 308) = 1.10, p = .30$
Toegankelijkheid	0.005	0.018	$F(1, 318) = 0.34, p = .56$
Toon	0.012	0.007	$F(1, 316) = 2.93, p = .09$
Duidelijkheid	0.038	0.077	$F(1, 317) = 0.20, p = .65$
Aantrekkelijkheid	0.036	0.016	$F(1, 318) = 8.04, p < .01$
<i>Waardering schrijver</i>			
Totaal	0.013	0.033	$F(1, 319) = 7.17, p < .01$
Vriendelijkheid	0.026	0.016	$F(1, 320) = 6.70, p = .01$
Betrokkenheid	0.002	0.043	$F(1, 319) = 5.55, p < .025$
<i>Waardering organisatie</i>			
Totaal	0.023	0.032	$F(1, 314) = 8.76, p < .01$
Deskundigheid	0.019	0.021	$F(1, 317) = 6.35, p < .025$
Betrouwbaarheid	0.025	0.012	$F(1, 318) = 5.82, p < .025$
Aantrekkelijkheid	0.017	0.034	$F(1, 318) = 8.28, p < .01$
<i>Imagoverschuiving</i>			
Imagoverschuiving	0.004	0.029	$F(1, 319) = 4.80, p < .05$
Imago vooraf	0.000	0.000	$F(1, 319) = 0.03, p = .86$
Imago achteraf	0.008	0.041	$F(1, 320) = 7.06, p < .01$
<i>Gedragssintenties</i>			
Telefonisch contact	0.030	0.018	$F(1, 321) = 0.18, p = .67$
Bezwaar aantekenen	0.004	0.000	$F(1, 320) = 0.52, p = .47$
Website bezoeken	0.004	0.060	$F(1, 319) = 3.08, p = .08$
<i>Waardering beslissing</i>			
Onderbouwing FTA	0.028	0.024	$F(1, 316) = 8.37, p < .01$
Instemming	0.008	0.012	$F(1, 320) = 3.14, p = .08$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar interactie-effect is de achtergrond van de regressiecoëfficiënten gearceerd.

5. Conclusie

In dit onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal: *wat is het effect van het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven op de waardering van een tekst, de waardering van een schrijver en de waardering van een organisatie?* In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies van dit onderzoek besproken.

5.1 Aantal pragmatische argumenten

In dit onderzoek werd verwacht dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Op basis van de onderzoeksresultaten van Veenstra (2009) werd wel verwacht dat er sprake zou zijn van een afzwakkend effect. Deze onderzoeker laat namelijk zien dat mensen positiever reageren op het gebruik van twee sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument. Mensen reageren echter niet positiever of negatiever op het gebruik van drie sterke argumenten dan op het gebruik van twee sterke argumenten.

Het huidige onderzoek liet zien dat mensen inderdaad positiever reageerden wanneer zij een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hadden gelezen. Mensen beoordeelden de gemeente Haaksbergen bijvoorbeeld positiever wanneer zij een brief hadden gelezen met één pragmatisch argument dan wanneer zij een brief hadden gelezen zonder pragmatische argumenten. Daarnaast vonden mensen de beslissing ook beter onderbouwd wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd in de brief. Mensen stemden zelfs meer in met de beslissing wanneer zij een brief hadden gelezen met één pragmatisch argument. Mensen reageerden echter niet positiever wanneer zij een brief met twee of drie pragmatische argumenten hadden gelezen dan wanneer zij een brief met één pragmatisch argument hadden gelezen. Integendeel zelfs. Mensen vonden de brief minder toegankelijk wanneer er drie pragmatische argumenten werden aangevoerd dan wanneer er één pragmatisch argument werd aangevoerd. De hypothese dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief moet dus gedeeltelijk worden verworpen. Het 'optimum model' (Jansen & Janssen, 2010) was namelijk van toepassing op het gebruik van meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd in slechtnieuwsbrieven, en niet het 'saturation model' (Jansen & Janssen, 2010).

Een mogelijke verklaring voor de tegenstrijdige resultaten zou kunnen zijn dat in het huidige onderzoek een andere onderzoekstekst is gebruikt dan in het onderzoek van Veenstra (2009). Veenstra (2009) heeft namelijk verzekeringsbrieven gebruikt, terwijl in het huidige onderzoek gemeentebrieven zijn gebruikt. Gemeentebrieven zijn doorgaans langer dan verzekeringsbrieven. Mogelijk is het toevoegen van een derde argument aan een gemeentebrief dan ook schadelijker dan het toevoegen van een derde argument aan een verzekeringsbrief. Het feit dat mensen de gemeentebrief juist op het construct toegankelijkheid negatiever beoordeelden wanneer er drie pragmatische argumenten werden aangevoerd, doet vermoeden dat zij vooral de lengte van de brief storend vonden. Mogelijk vonden de proefpersonen van Veenstra (2009) de totale lengte van de verzekeringsbrief meevallen en reageerden zij daarom niet negatiever wanneer zij een brief met drie argumenten hadden gelezen. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat een schrijver van een langere gemeentebrief niet beperkt pragmatische argumenten kan aanvoeren. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met één of twee pragmatische argumenten hebben gelezen dan wanneer zij een brief

zonder pragmatische argumenten hebben gelezen. Echter, een brief met drie pragmatische argumenten wordt minder toegankelijk gevonden dan een brief met één pragmatisch argument.

5.2 Aantal evidentietypen

Verwacht werd in dit onderzoek ook dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder evidentietypen ter ondersteuning van een pragmatisch argument in een slechtnieuwsbrief. Deze verwachting was gebaseerd op het onderzoek van Allen et al. (2000). Allen et al. (2000) tonen aan dat mensen positiever reageren op het gebruik van een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op het gebruik van alleen statistische evidentie of alleen anekdotische evidentie.

De resultaten van het huidige onderzoek lieten een ander beeld zien dan de resultaten van het onderzoek van Allen et al. (2000). Mensen reageerden positiever wanneer zij een brief met één evidentietype hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder evidentietypen hadden gelezen. Mensen vonden de gemeente Haaksbergen bijvoorbeeld deskundiger en aantrekkelijker wanneer zij een brief met één evidentietype hadden gelezen dan wanneer zij een brief zonder evidentietypen hadden gelezen. Mensen reageerden echter niet positiever wanneer zij een brief met twee evidentietypen hadden gelezen dan wanneer zij een brief met één evidentietype hadden gelezen. Sterker nog: mensen vonden de brief minder toegankelijk wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er geen evidentietypen werden aangevoerd. De hypothese dat mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer evidentietypen in een slechtnieuwsbrief dan op het gebruik van minder evidentietypen in een slechtnieuwsbrief, moet dus verworpen worden. Niet het 'additive model' (Jansen & Janssen, 2010) was van toepassing op het gebruik van meerdere evidentietypen tegelijkertijd, maar het 'optimum model' (Jansen & Janssen, 2010).

Een mogelijke verklaring voor dit opmerkelijke resultaat zou kunnen zijn dat aan het huidige onderzoek voornamelijk volwassenen hebben deelgenomen. Allen et al. (2000) hebben daarentegen alleen eerstejaars studenten gevraagd deel te nemen aan hun onderzoek. Daarnaast was de betrokkenheid van de proefpersonen in het huidige onderzoek wellicht hoger dan de betrokkenheid van de proefpersonen in het onderzoek van Allen et al (2000). In het huidige onderzoek is immers gebruik gemaakt van een scenario. Mogelijk hebben deze twee factoren ertoe bijgedragen dat de proefpersonen in het huidige onderzoek de tekst systematischer hebben verwerkt. Hoewel het niet met zekerheid is te stellen dat de proefpersonen in het onderzoek van Allen et al. (2000) de tekst heuristisch hebben verwerkt, doen de onderzoeksresultaten dit wel vermoeden. Mensen die een tekst heuristisch verwerken, maken namelijk gebruik van vuistregels, zoals "Er worden veel argumenten gegeven, dus het standpunt is correct". Mensen die een tekst heuristisch verwerken zullen daardoor dus positiever reageren op een tekst met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op een tekst met alleen statistische of alleen anekdotische evidentie. In het huidige onderzoek hadden de meeste proefpersonen de tekst systematisch verwerkt, zo bleek uit het aantal inhoudsgerelateerde gedachten dat zij hadden genoteerd. Petty en Cacioppo (1986) laten zien dat mensen die een tekst systematisch verwerken, minder waarde hechten aan vuistregels. Belangrijker vinden zij dat de argumenten die worden aangevoerd normatief sterk zijn. Verwonderlijk is het dat ook niet dat de onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek lieten zien dat mensen niet positiever reageerden op een tekst met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op een tekst met alleen statistische of alleen anekdotische evidentie. Opmerkelijk is wel dat er in het huidige onderzoek geen interactie-effect werd

gevonden tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen. Immers, als het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986) de tegenstrijdige onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek en het onderzoek van Allen et al. (2000) werkelijk zou kunnen verklaren, dan zou er een interactie-effect moeten bestaan tussen het aantal genoteerde inhoudsgerelateerde gedachten en het aantal gebruikte evidentietypen. Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten noteren, zouden niet positiever moeten reageren op een tekst met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op een tekst met alleen statistische of alleen anekdotische evidentie. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten noteren, zouden echter wel positiever moeten reageren op een tekst met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie dan op een tekst met alleen statistische of alleen anekdotische evidentie. Dit interactie-effect werd echter niet gevonden in het huidige onderzoek. Mogelijk werd dit interactie-effect niet gevonden doordat mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten hadden genoteerd, de tekst toch niet heuristisch hadden verwerkt. Het is namelijk niet met zekerheid te stellen dat mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten hadden genoteerd, de tekst ook daadwerkelijk heuristisch hadden verwerkt. Petty en Cacioppo (1986) benadrukken dat mensen een tekst ook gedeeltelijk systematisch kunnen verwerken. Het is dus niet zo dat mensen óf alle argumenten kritisch bekijken óf alleen maar vuistregels toepassen. Deze twee uitersten liggen op een continuüm. Het zou dus zo kunnen zijn dat de proefpersonen die in het huidige onderzoek weinig inhoudsgerelateerde gedachten hadden genoteerd, de tekst gedeeltelijk systematisch hadden verwerkt. Mogelijk hebben de proefpersonen van Allen et al. (2000) de tekst volledig heuristisch verwerkt en reageren zij daarom positiever op een combinatie van statistische en anekdotische evidentie. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat wanneer mensen een brief geheel of gedeeltelijk systematisch verwerken, zij negatiever reageren op een combinatie van statistische en anekdotische evidentie in een slechtnieuwsbrief dan op alleen statistische of alleen anekdotische evidentie in een slechtnieuwsbrief.

5.3 Statistische of anekdotische evidentie?

In dit onderzoek werd verwacht dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren wanneer zij een slechtnieuwsbrief met statistische evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een slechtnieuwsbrief met anekdotische evidentie hadden gelezen. Deze verwachting was gebaseerd op het onderzoek van Hoeken en Hustinx (2009). Hoeken en Hustinx (2009) stellen dat alléén wanneer statistische en anekdotische evidentie worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie op basis van generalisatie er een verschil is tussen de overtuigingskracht van beide evidentietypen. De evidentie wordt dan namelijk gebruikt ter ondersteuning van een algemeen standpunt. Het aantal gevallen waarvoor de veronderstelde relatie opgaat, speelt dan een grote rol. Wanneer statistische en anekdotische evidentie echter worden gebruikt ter ondersteuning van argumentatie op basis van analogie, dan is er geen verschil tussen de overtuigingskracht van beide evidentietypen. De evidentie wordt dan namelijk gebruikt ter ondersteuning van een specifiek standpunt. Het aantal gevallen waarvoor de veronderstelde relatie opgaat is dan minder belangrijk.

Het huidige onderzoek laat zien dat Hoeken en Hustinx (2009) naar alle waarschijnlijkheid de juiste theorie hebben ontwikkeld met betrekking tot de overtuigingskracht van statistische en anekdotische evidentie. Het bleek namelijk dat mensen de statistische en anekdotische evidentie, die in het huidige onderzoek werden aangevoerd ter ondersteuning van een specifiek standpunt, inderdaad niet verschillend beoordeelden. De verwachting dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op een slechtnieuwsbrief met statistische evi-

dentie dan op een slechtnieuwsbrief met anekdotische evidentie wordt dus volledig bevestigd.

5.4 Sterk of zwak?

De vierde verwachting in dit onderzoek was dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren wanneer zij een slechtnieuwsbrief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een slechtnieuwsbrief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. Deze verwachting was gebaseerd op het onderzoek van Hoeken en Hustinx (2007). Hoeken en Hustinx (2007) tonen aan dat alléén wanneer een boodschap kort is, mensen normatief sterke evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke evidentie. Wanneer een boodschap langer of natuurlijker is, dan zijn mensen minder gevoelig voor variaties in evidentiekwaliteit.

De onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek lieten zien dat mensen wel degelijk positiever reageerden op een brief met normatief sterke evidentie dan op een brief met normatief zwakke evidentie. Mensen beoordeelden de organisatie bijvoorbeeld positiever wanneer er normatief sterke evidentie werd aangevoerd in de brief dan wanneer er normatief zwakke evidentie werd aangevoerd in de brief. Daarnaast vonden mensen de beslissing ook beter onderbouwd wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen. Bovendien stemden mensen meer in met de beslissing wanneer zij een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen dan wanneer zij een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen. De hypothese dat mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op een slechtnieuwsbrief met normatief sterke evidentie dan op een slechtnieuwsbrief met normatief zwakke evidentie, moet dus worden verworpen.

Een mogelijke verklaring voor dit verrassende resultaat zou kunnen zijn dat in het huidige onderzoek teksten met een hoge ecologische validiteit zijn gebruikt. Hoeken en Hustinx (2007) hebben daarentegen onderzoeksteksten met een lage ecologische validiteit gebruikt. Daarnaast was de betrokkenheid van de proefpersonen in het huidige onderzoek wellicht hoger dan de betrokkenheid van de proefpersonen in het onderzoek van Hoeken en Hustinx (2007). In het huidige onderzoek is immers gebruik gemaakt van een scenario. Mogelijk hebben de proefpersonen de onderzoekerstekst daardoor systematischer verwerkt. Hoeken en Hustinx (2007) hebben niet onderzocht hoe hun proefpersonen de onderzoeksteksten hebben verwerkt. Echter, het feit dat elke proefpersoon in het onderzoek van Hoeken en Hustinx (2007) maar liefst zestien lange onderzoeksteksten moest beoordelen zal niet hebben bijgedragen aan een systematische verwerking. Doordat de proefpersonen in het huidige onderzoek hun gedachten over de onderzoekstekst moesten noteren, kon wel worden vastgesteld hoe zij deze hadden verwerkt. De meeste proefpersonen in het huidige onderzoek hadden de tekst systematisch verwerkt, zo bleek uit het aantal inhoudsgerelateerde gedachten dat zij hadden genoteerd. Dit is een belangrijk gegeven. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat de wijze waarop een tekst verwerkt wordt, bepaald of mensen positiever reageren op het aanvoeren van normatief sterke evidentie dan op het aanvoeren van normatief zwakke evidentie. Immers, er werd een interactie-effect gevonden tussen het aantal inhoudsgerelateerde gedachten en evidentiekwaliteit. Mensen die veel inhoudsgerelateerde gedachten hadden genoteerd, reageerden positiever op een brief met normatief sterke evidentie dan op een brief met normatief zwakke evidentie. Mensen die weinig inhoudsgerelateerde gedachten hadden genoteerd, reageerden daarentegen juist positiever op een brief met normatief zwakke evidentie dan op een brief met normatief sterke evidentie. Mogelijk hebben de proefpersonen van Hoeken en Hustinx (2007) de onderzoekstekst dus niet volledig systematisch verwerkt en vinden zij daarom geen effect van evidentiekwaliteit. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat wanneer mensen een brief volledig systematisch verwerken, zij wel

degelijk positiever reageren wanneer er normatief sterke evidentie wordt aangevoerd dan wanneer er normatief zwakke evidentie wordt aangevoerd.

5.5 Interactie-effect aantal evidentietypen en evidentiekwaliteit

In dit onderzoek werd ook verwacht dat er een interactie-effect zou bestaan tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit. Verwacht werd dat wanneer een schrijver normatief sterke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, mensen positiever zouden reageren op het gebruik van meer evidentietypen dan op het gebruik van minder evidentietypen. Wanneer een schrijver echter normatief zwakke evidentie aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zouden mensen negatiever reageren op het gebruik van meer evidentietypen dan op het gebruik van minder evidentietypen. Deze verwachting was gebaseerd op onderzoek van Stoker (2011) en Veenstra (2009). Stoker (2011) en Veenstra (2009) laten zien dat mensen positiever reageren op het gebruik van meerdere sterke argumenten dan op het gebruik van één sterk argument en negatiever reageren op het gebruik van meerdere zwakke argumenten dan op het gebruik van één zwak argument. Volgens deze onderzoekers is dus het 'saturation model' (Jansen & Janssen, 2010) van toepassing op het gebruik van meerdere sterke argumenten tegelijkertijd en het 'optimum model' (Jansen & Janssen, 2010) van toepassing van het op het gebruik van meerdere zwakke argumenten tegelijkertijd.

De onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek lieten zien dat er alleen op de afhankelijke variabele website bezoeken een interactie-effect werd gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit. Mensen die een brief met normatief sterke evidentie hadden gelezen, hadden minder sterk de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er één evidentietype werd aangevoerd. Mensen die een brief met normatief zwakke evidentie hadden gelezen, hadden daarentegen juist sterker de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer er twee evidentietypen werden aangevoerd dan wanneer er één evidentietype werd aangevoerd. Op de overige afhankelijke variabelen werden geen interactie-effecten gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit. De hypothese dat mensen alleen positiever zouden reageren op een brief met meer normatief sterke evidentie dan op een brief met minder normatief sterke evidentie, moet dus worden verworpen.

Een mogelijke verklaring voor dit verrassende resultaat zou kunnen zijn dat in het huidige onderzoek andere argumentatievormen en argumentatiestructuren zijn gebruikt dan in het onderzoek van Stoker (2011) en Veenstra (2009). In het huidige onderzoek stond de argumentatievorm pragmatische argumentatie centraal. Elk pragmatisch argument werd ondersteund met aanvullende evidentie. Deze aanvullende evidentie werd gerangschikt in een onderschikkende argumentatiestructuur. Stoker (2011) en Veenstra (2009) hebben onderzoek gedaan naar argumentatie op basis van regels. Deze argumentatievorm werd gepresenteerd in een meervoudige argumentatiestructuur. Kenmerkend voor een meervoudige argumentatiestructuur is dat elk gegeven een zelfstandige en onafhankelijke verdediging vormt van het standpunt (Van Eemeren et al., 1995). Een meervoudige argumentatiestructuur heeft dus meer dan één verdedigingslijn. Dit heeft voordelen. Wanneer één van de gegevens namelijk ondeugdelijk blijkt, dan heeft dat nauwelijks invloed op de rest van het betoog. Echter, een betoog dat uit twee of meer enkelvoudige argumentaties bestaat moet wel ijzersterk zijn als elk argument afzonderlijk al voldoende zou zijn om het standpunt te verdedigen (Van Eemeren et al., 1995). Het is dus niet verwonderlijk dat Stoker (2011) en Veenstra (2009) een interactie-effect vonden tussen het aantal gebruikte argumenten en argumentkwaliteit. Het toevoegen van een sterk argument aan een meervoudige argumentatiestructuur zal immers een

ander effect hebben op de reacties van mensen dan het toevoegen van een zwak argument aan een meervoudige argumentatiestructuur. Een onderschikkende argumentatiestructuur, de argumentatiestructuur die in het huidige onderzoek centraal stond⁸, heeft andere karakteristieken dan een meervoudige argumentatiestructuur. Kenmerkend voor een onderschikkende argumentatiestructuur is dat gegevens met nieuwe subgegevens worden ondersteund. De verdediging van het standpunt geschiedt als het ware trapsgewijs (Van Eemeren et al., 1995). De schrijver gaat er dus vanuit dat de argumentatie of een onderdeel daarvan verdediging behoeft. Wanneer mensen het betoog echter afdoende verdedigd vinden, zal zelfs het toevoegen van een sterk argument geen positieve effecten hebben op hun reacties. Mogelijk vinden Stoker (2011) en Veenstra (2009) dus een interactie-effect tussen het aantal gebruikte argumenten en argumentkwaliteit doordat zij de afzonderlijke argumenten rangschikten in een meervoudige argumentatiestructuur. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat wanneer evidentietypen worden gepresenteerd in een onderschikkende argumentatiestructuur, er geen interactie-effect bestaat tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit.

Het feit dat er in het huidige onderzoek geen interactie-effect werd gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit, betekende ook dat een andere hypothese moest worden verworpen. In dit onderzoek werd namelijk ook verwacht dat wanneer een schrijver weinig evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief, mensen niet positiever of negatiever zouden reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie. Wanneer een schrijver echter veel evidentietypen aanvoert in een slechtnieuwsbrief, dan zouden mensen wel positiever reageren op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie. Deze verwachting was gebaseerd op het onderzoek van Hornikx en Houët (2009). Hornikx en Houët (2009) tonen aan dat alléén wanneer er normatief sterke statistische evidentie wordt aangevoerd in een brief, mensen normatief sterke anekdotische evidentie overtuigender vinden dan normatief zwakke anekdotische evidentie. Wanneer er geen normatief sterke statistische evidentie wordt aangevoerd in een brief, beoordelen mensen normatief sterke anekdotische evidentie niet als overtuigender dan normatief zwakke anekdotische evidentie.

De onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek lieten zien dat alleen op de afhankelijke variabele website bezoeken een interactie-effect werd gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit. Mensen die een brief met één evidentietype hadden gelezen, hadden sterker de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer het evidentietype normatief sterk was dan wanneer het evidentietype normatief zwak was. Mensen die de brief met twee evidentietypen hadden gelezen, hadden juist minder sterk de neiging de website van de gemeente Haaksbergen te bezoeken wanneer de evidentietypen normatief sterk waren dan wanneer de evidentietypen normatief zwak waren. Op de overige afhankelijke variabelen werden geen interactie-effecten gevonden tussen het aantal gebruikte evidentietypen en evidentiekwaliteit. De hypothese dat mensen alleen positiever reageren op het gebruik van een combinatie van twee normatief sterke evidentietypen dan op het gebruik van een combinatie van twee normatief zwakke evidentietypen, moet dus worden verworpen.

In het huidige onderzoek zijn dezelfde argumentatievormen en argumentatiestructuren gebruikt als in het onderzoek van Hornikx en Houët (2009). Dit kan dus niet verklaren waarom de onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek en het onderzoek van Hornikx en Houët (2009) tegenstrijdig zijn. Een mogelijke verklaring voor de tegenstrijdige resultaten zou wel kunnen zijn dat de betrokkenheid van de proefpersonen in het huidige onderzoek hoger was dan de betrokkenheid van de proefpersonen in het onderzoek van Hornikx en Houët (2009). De proefpersonen in het huidige onderzoek lazen namelijk een brief waarin hen

werd medegedeeld dat zij gedurende enkele maanden ernstige overlast zouden ervaren doordat het kruispunt in hun straat gereconstrueerd zou worden. In het onderzoek van Hornikx en Houët (2009) lazen de proefpersonen een brief waarin werd verteld dat de prijs van de gemeentelijke groene vuilniszakken in Nijmegen met één euro verhoogd zou worden. De brief die in het huidige onderzoek is gebruikt bevat dus slechter nieuws. Mogelijk heeft dit ertoe geleid dat de proefpersonen in het huidige onderzoek de brief systematischer hebben verwerkt dan in het onderzoek van Hornikx en Houët (2009). Hoewel dit niet met zekerheid geconcludeerd kan worden, doen de onderzoeksresultaten van Hornikx en Houët (2009) wel vermoeden dat de proefpersonen de brief niet volledig systematisch hebben verwerkt. De gemiddelde scores die Hornikx en Houët (2009) rapporteren laten namelijk zien dat mensen de brief met alleen normatief sterke anekdotische evidentie minder overtuigend vonden dan de brief met alleen normatief zwakke anekdotische evidentie. De onderzoeksresultaten van het huidige onderzoek hebben laten zien dat een dergelijke reactie alleen valt te verwachten van mensen die een tekst niet of slechts gedeeltelijk systematisch hebben verwerkt. Mensen die een tekst volledig systematisch verwerken vinden normatief sterke evidentie namelijk overtuigender dan normatief zwakke evidentie. Mogelijk hebben de proefpersonen van Hornikx en Houët (2009) de onderzoekstekst dus niet volledig systematisch verwerkt en vinden zij daarom een interactie-effect tussen het aantal gebruikte evidentietypen en de evidentiekwaliteit. Het huidige onderzoek toont namelijk aan dat wanneer mensen een brief volledig systematisch verwerken, zij altijd (dus ongeacht het aantal aangevoerde evidentietypen) positiever reageren op een brief met normatief sterke evidentie dan op een brief met normatief zwakke evidentie.

6. Discussie

Het huidige onderzoek heeft laten zien dat het aanvoeren van pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief positieve effecten heeft op de reacties van mensen. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met één of twee pragmatische argumenten hebben gelezen dan wanneer zij een brief zonder pragmatische argumenten hebben gelezen. Het is echter niet zo dat een schrijver van een slechtnieuwsbrief onbeperkt pragmatische argumenten kan aanvoeren. Een slechtnieuwsbrief met drie pragmatische argumenten wordt namelijk minder toegankelijk gevonden. Het aanvoeren van aanvullende evidentie ter ondersteuning van de pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief heeft wel positieve effecten op de reacties van mensen. Mensen reageren positiever wanneer zij een brief met aanvullende evidentie hebben gelezen dan wanneer zij een brief zonder aanvullende evidentie hebben gelezen. Wederom geldt dat het onverstandig is onbeperkt aanvullende evidentie aan te voeren. Mensen vinden een slechtnieuwsbrief met een combinatie van statistische en anekdotische evidentie namelijk minder toegankelijk. De pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief kunnen dus het beste worden onderbouwd met één vorm van aanvullende evidentie. Welke vorm van aanvullende evidentie wordt aangevoerd, maakt niet uit. Mensen reageren niet positiever of negatiever wanneer er statistische evidentie wordt aangevoerd dan wanneer er anekdotische evidentie wordt aangevoerd. Wel kan een schrijver in een slechtnieuwsbrief beter normatief sterke evidentie aanvoeren dan normatief zwakke evidentie. Mensen die een brief systematisch verwerken reageren namelijk positiever op het gebruik van normatief sterke evidentie dan op het gebruik van normatief zwakke evidentie.

Het huidige onderzoek kent uiteraard een aantal beperkingen. Allereerst moet worden opgemerkt dat de ecologische validiteit van het huidige onderzoek, net zoals bij alle andere experimentele onderzoeken, beperkt is. In de alledaagse praktijk ontvangen mensen nooit 'zomaar' een brief van de gemeente waarin hen wordt medegedeeld dat het kruispunt in hun straat wordt vervangen door een rotonde. Mensen worden eerst via een huis-aan-huisblad op de hoogte gesteld van dergelijke beslissingen. Vaak kunnen zij dan ook een mondelinge of schriftelijke inspraakreactie indienen. Wanneer deze inspraakprocedure is afgelopen, ontvangen mensen pas een brief over de beslissing met details over de uitvoering. Uiteraard is dit proces in een experimentele setting niet na te bootsen. Het is denkbaar dat dit de reacties van mensen negatief beïnvloed heeft.

Een tweede beperking van het huidige onderzoek is dat er slechts één onderzoekstekst is gebruikt. Alle proefpersonen beoordeelden een brief van gemeente Haaksbergen over de aanleg van een rotonde. De resultaten van het huidige onderzoek kunnen daardoor niet worden gegeneraliseerd naar andere brieven met andere onderwerpen. Het is immers denkbaar dat het onderwerp van de brief de resultaten heeft beïnvloed. Om met zekerheid te kunnen concluderen dat de resultaten van het huidige onderzoek generaliseerbaar zijn, zou het onderzoek nog een keer moeten worden uitgevoerd met een andere onderzoekstekst. Zo zou bijvoorbeeld een brief kunnen worden opgesteld namens de gemeente over de verbouwing van een winkelcentrum of over de aanleg van een nieuwe weg.

Een derde beperking van het huidige onderzoek is dat de proefpersonen die hebben deelgenomen voornamelijk hoogopgeleid zijn. De steekproef vormt dus geen goede afspiegeling van de Nederlandse samenleving. Het is denkbaar dat het opleidingsniveau van mensen bepaalt hoe zij reageren op een slechtnieuwsbrief van de gemeente. Laagopgeleiden zouden bijvoorbeeld meer behoefte kunnen hebben aan veel pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief. Hoewel er geen interactie-effecten zijn gevonden tussen het opleidingsniveau en de onafhankelijke variabelen, kan niet met zekerheid worden geconcludeerd dat de resultaten van het huidige onderzoek gelden voor de hele Nederlandse samenleving.

Het huidige onderzoek heeft, ondanks bovenstaande beperkingen, waardevolle resultaten opgeleverd. Belangrijk is bijvoorbeeld dat het huidige onderzoek heeft laten zien dat een schrijver van een slechtnieuwsbrief niet onbeperkt pragmatische argumenten kan aanvoeren. Daarnaast heeft het huidige onderzoek laten zien dat ook het onbeperkt aanvoeren van aanvullende evidentie in een slechtnieuwsbrief negatieve effecten heeft op de reacties van mensen. Een schrijver van een slechtnieuwsbrief kan de reacties van mensen wel positief beïnvloeden door normatief sterke evidentie aan te voeren in plaats van normatief zwakke evidentie. Het huidige onderzoek heeft echter ook laten zien dat een schrijver van een slechtnieuwsbrief zich dient te realiseren dat hij de percepties van mensen niet volledig kan beïnvloeden. De wijze waarop mensen een brief verwerken bepaalt namelijk deels hoe zij een slechtnieuwsbrief interpreteren. In toekomstig onderzoek kan het inzicht in het gebruik van meerdere pragmatische argumenten in slechtnieuwsbrieven uiteraard worden vergroot. Zo zou kunnen worden onderzocht in hoeverre mensen normatief sterke pragmatische argumenten ook positiever beoordelen dan normatief zwakke pragmatische argumenten. In het huidige onderzoek is alleen onderzocht in hoeverre mensen gevoelig zijn voor varianties in evidentiekwaliteit. Mensen beoordeelden een brief met normatief sterke evidentie wel degelijk positiever dan een brief met normatief zwakke evidentie. Zou dit ook betekenen dat mensen een slechtnieuwsbrief met normatief sterke pragmatische argumenten positiever beoordelen dan een slechtnieuwsbrief met normatief zwakke pragmatische argumenten? Toekomstig onderzoek zou dit kunnen uitwijzen.

Onderzocht zou ook kunnen worden hoe mensen reageren op een slechtnieuwsbrief met niet alleen voorargumenten, maar ook tegenargumenten. In het huidige onderzoek worden alleen voorargumenten aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt in de slechtnieuwsbrief. Mogelijk reageren mensen echter positiever op een slechtnieuwsbrief met een combinatie van voor- en tegenargumenten dan op een slechtnieuwsbrief met alleen voorargumenten. O'Keefe (1999, in Hoeken et al., 2009) laat namelijk zien dat mensen teksten over maatschappelijke onderwerpen overtuigender en geloofwaardiger vinden wanneer er tegenargumenten in zijn opgenomen die worden weerlegd dan wanneer er alleen voorargumenten in zijn opgenomen. Teksten over maatschappelijke onderwerpen met uitsluitend voorargumenten zijn wel overtuigender, maar niet geloofwaardiger, dan teksten waarin tegenargumenten zijn opgenomen die niet worden weerlegd. O'Keefe (1999, in Hoeken et al., 2009) vindt dit effect uitsluitend bij teksten over maatschappelijke onderwerpen. Reclameboodschappen vinden mensen namelijk juist geloofwaardiger wanneer er tegenargumenten in zijn opgenomen die niet worden weerlegd dan wanneer er alleen voorargumenten in zijn opgenomen. O'Keefe (1999, in Hoeken et al., 2009) stelt dat dit effect het gevolg is van de verwachtingen die de lezer koestert. Bij reclameboodschappen verwachten mensen geen tegenargumenten. Het opnemen ervan vergroot dan ook de geloofwaardigheid van de bron. De geloofwaardigheid zal echter afnemen als de tegenargumenten vervolgens worden ontkracht. Volgens O'Keefe (1999, in Hoeken et al., 2009: 148) suggereert dat namelijk *“een persuasieve strategie waarbij zwakke tegenargumenten worden verworpen”*. Bij teksten over maatschappelijke onderwerpen koesteren mensen andere verwachtingen. Mensen willen dat de schrijver een evenwichtig beeld geeft van de voors en tegens, maar ook dat de schrijver in staat is zijn eigen standpunt te verdedigen door de tegenargumenten te ontkrachten. Het benoemen én weerleggen van tegenargumenten heeft dan een positief effect op de reacties van mensen. Mogelijk geldt dit ook voor slechtnieuwsbrieven die worden verzonden door gemeenten. Interessant zou zijn dit in de toekomst te onderzoeken.

In toekomstig onderzoek zou ook kunnen worden onderzocht hoe mensen reageren op het gebruik van causale en autoriteitsevidentie in een slechtnieuwsbrief. In het huidige onderzoek is immers alleen onderzocht of mensen statistische evidentie anders beoordelen

dan anekdotische evidentie. Hoewel er al veel onderzoek is gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen, zijn de resultaten niet eenduidig. Diverse onderzoekers (Hoeken & Hustinx, 2002; Hornikx, 2005) laten bijvoorbeeld zien dat mensen de overtuigingskracht van statistische en causale evidentie niet verschillend beoordelen. Echter, Slusher en Anderson (1996) tonen aan dat mensen causale evidentie overtuigender vinden dan statistisch evidentie. Wanneer er causale evidentie wordt aangevoerd ter ondersteuning van een standpunt, dan leidt dat tot een sterkere acceptatie van het standpunt dan wanneer er statistische evidentie wordt aangevoerd ter ondersteuning van het standpunt. Slusher en Anderson (1996) stellen dat het positieve effect van causale evidentie op de reacties van mensen mogelijk verklaard kan worden door het feit dat causale evidentie, in tegenstelling tot statistische evidentie, mensen helpt te begrijpen waarom een bepaald standpunt correct is. Mensen accepteren een standpunt sneller volgens Slusher en Anderson (1996) wanneer zij begrijpen waarom dat standpunt correct is. Weinig onderzoekers hebben echter onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen in de context van slechtnieuwscommunicatie. Het is daardoor onduidelijk of de resultaten van Slusher en Anderson (1996) ook daar gelden. Reageren mensen positiever op een slechtnieuwsbrief met causale evidentie dan op een slechtnieuwsbrief met statistische of anekdotische evidentie? En hoe wordt de relatieve overtuigingskracht van autoriteitsevidentie in een slechtnieuwsbrief beoordeeld?

Tot slot zou in toekomstig onderzoek ook onderzocht kunnen worden in hoeverre de culturele achtergrond van mensen hun reacties op een slechtnieuwsbrief met meer of minder pragmatische argumenten en aanvullende evidentie beïnvloedt. Diverse onderzoekers (Hoeken et al., 2009; Hornikx & De Best, 2011; Hornikx & Hoeken, 2007) stellen dat er nog te weinig onderzoek is gedaan naar het effect van cultuurverschillen op het overtuigingsproces. Aan het huidige onderzoek hebben enkel Nederlanders deelgenomen. Hofstede (2001) toont aan dat Nederlanders hoog scoren op het gebied van individualisme, lager dan gemiddeld scoren op het gebied van machtsafstand, gemiddeld scoren op het gebied onzekerheidsvermijding, laag scoren op het gebied van masculiniteit en gemiddeld scoren op het gebied van gerichtheid op de lange termijn. Interessant zou bijvoorbeeld zijn om te onderzoeken of mensen die anders scoren op deze dimensies ook anders reageren op het gebruik van meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd. Ook interessant zou zijn om te onderzoeken in hoeverre mensen die anders scoren op deze dimensies anders reageren op het gebruik van verschillende evidentietypen. Hornikx en Hoeken (2007) zijn één van de eerste onderzoekers die onderzoek hebben gedaan naar het effect van cultuurverschillen op het overtuigingsproces. Deze onderzoekers waren geïnteresseerd in de vraag of Fransen en Nederlanders de overtuigingskracht van autoriteitsevidentie verschillend beoordelen. Hornikx en Hoeken (2007) hadden het vermoeden dat Fransen meer waarde hechten aan autoriteitsevidentie dan Nederlanders. Fransen scoren namelijk hoger op de dimensie 'machtsafstand' van Hofstede (2001). De resultaten lieten zien dat zowel Fransen als Nederlanders anekdotische evidentie minder overtuigend vonden dan statistische, causale en autoriteitsevidentie. De overtuigingskracht van statistische, causale en autoriteitsevidentie werd door Fransen niet verschillend beoordeeld, maar door Nederlanders wel. Nederlanders vonden statistische evidentie namelijk overtuigender dan causale en autoriteitsevidentie. Hoewel de verwachting van Hornikx en Hoeken (2007) dus niet werd bevestigd, werd er wel een cultuurverschil gevonden tussen Fransen en Nederlanders. Recent hebben ook Hornikx en De Best (2011) onderzoek gedaan naar het effect van cultuurverschillen op het overtuigingsproces. Deze onderzoekers hebben in India onderzoek gedaan naar de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen. Hornikx en De Best (2011) waren geïnteresseerd in de vraag of Indiërs en Europeanen de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen hetzelfde beoordelen. Doordat

veel onderzoek naar de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen wordt uitgevoerd in Europa, is niet met zekerheid te concluderen dat de resultaten ook internationaal toepasbaar zijn. Hornikx en De Best (2011) lieten zien dat Indiërs en Europeanen de relatieve overtuigingskracht van de verschillende evidentietypen niet verschillend beoordeelden. Toch is meer onderzoek op dit gebied noodzakelijk volgens Hornikx en De Best (2011). Hornikx en Hoeken (2007) en Hornikx en De Best (2011) hebben bovendien ook niet onderzocht in hoeverre mensen die anders scoren op de dimensies van Hofstede (2001) ook anders reageren op het gebruik van meerdere pragmatische argumenten tegelijkertijd. Reageren mensen in Griekenland, in tegenstelling tot mensen in Nederland, wel positiever op het gebruik van meer pragmatische argumenten in een slechtnieuwsbrief, omdat ze hoger scoren op het gebied van onzekerheidsvermijding? Zeker voor organisaties die in meerdere landen opereren kan het nuttig zijn om te weten hoe ze een slechtnieuwsbrief kunnen afstemmen op mensen met een specifieke culturele achtergrond.

Noten

¹ Diverse onderzoekers hebben getoetst of de relatie tussen de sociale parameters en de mate waarin een 'face threatening act' bedreigend is, inderdaad zo eenduidig is als Brown en Levinson (1987) doen vermoeden. Het blijkt dat de relatie tussen de eerste twee sociale parameters en de mate waarin een 'face threatening act' bedreigend is, inderdaad overeenkomt met de theorie van Brown en Levinson (1987) (Holtgraves & Yang, 1992 in Holtgraves, 2005). De relatie tussen de derde sociale parameter en de mate waarin een 'face threatening act' bedreigend is, komt echter niet altijd overeen met de theorie van Brown en Levinson (1987). Diverse onderzoekers (Holtgraves & Yang, 1992 in Holtgraves, 2005) laten in overeenstemming met de theorie van Brown en Levinson (1987) zien dat wanneer de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger groot is, de 'face threatening act' bedreigender is dan wanneer de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger klein is. Diverse andere onderzoekers (Brown & Gilman, 1989 in Holtgraves, 2005) laten echter zien dat juist het tegenovergestelde geldt: hoe kleiner de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger, hoe bedreigender de 'face threatening act'. Holtgraves (2005) stelt dat deze tegenstrijdige resultaten waarschijnlijk worden veroorzaakt door de wijze waarop de sociale afstand tussen de zender en de ontvanger is gemeten. Onderzoekers verwarren volgens hem het begrip 'social distance' met het begrip 'liking'. Wanneer sociale afstand wordt gemeten met een construct voor 'liking', dan zullen de resultaten inderdaad niet overeenkomen met de theorie van Brown en Levinson (1987). Immers hoe aardiger mensen de ander vinden, hoe bedreigender zij de 'face threatening act' zullen vinden.

² Onderzoekers (Johnson & Eagly, 1989 in Hoeken et al., 2009) onderscheiden doorgaans drie vormen van betrokkenheid: indrukbetrokkenheid ('impression-relevant involvement'), consequentiebetrokkenheid ('outcome-relevant involvement') en waardebetrokkenheid ('value-relevant involvement'). Petty en Cacioppo (1986) stellen dat vooral de consequentiebetrokkenheid van mensen bepaalt in hoeverre zij een hoge of een lage motivatie hebben om een boodschap systematisch te verwerken. Indrukbetrokkenheid is het minst relevant voor het overtuigingsproces (Hoeken et al., 2009). Waardebetrokkenheid kan de richting van het overtuigingsproces beïnvloeden (Hoeken et al., 2009).

³ Hustinx et al. (2006) spreken zelf over wenselijkheidsargumenten en waarschijnlijkheidsargumenten. Dit doet vermoeden dat zij onderzoek doen naar evidentie ter ondersteuning van de wenselijkheid van gevolgen en naar evidentie ter ondersteuning van de waarschijnlijkheid van gevolgen. Dit is echter niet het geval. Wanneer het materiaal van Hustinx et al. (2006) goed wordt bekeken, dan wordt duidelijk dat ze alleen met het begrip waarschijnlijkheidsargument doelen op evidentie ter ondersteuning van de waarschijnlijkheid van gevolgen. Het begrip wenselijkheidsargument verwijst in het onderzoek van Hustinx et al. (2006) naar een pragmatisch argument.

⁴ Jansen en Janssen (2010) stellen dat er ook nog een vierde model is. Dit model, het 'retrogression model' stelt dat het gebruik van één beleefdheidsstrategie een negatiever effect heeft op de reacties van mensen dan het gebruik van geen beleefdheidsstrategieën. Dit model is echter strijdig met de principes van Brown en Levinson (1987). Daarom is besloten dit model hier buiten beschouwing te laten.

⁵ Dit is een zeer opmerkelijk resultaat, gezien het feit dat de statistische evidentie normatief sterk is. Diverse onderzoeken (bijvoorbeeld Hoeken & Hustinx, 2002) laten zien dat het aan-

voeren van normatief sterke statistische evidentie een positief effect heeft op de overtuigingskracht van een boodschap. Men zou dan ook verwachten dat wanneer een schrijver een combinatie van normatief sterke statistische en normatief zwakke anekdotische evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument, dit overtuigender wordt gevonden dan wanneer een schrijver alleen normatief zwakke anekdotische evidentie aanvoert ter ondersteuning van een pragmatisch argument. Hornikx en Houët (2009) geven echter geen plausibele verklaring voor dit opmerkelijke resultaat.

⁶ Opgemerkt is de hoge standaarddeviatie van Raalte. Daarom is overwogen Raalte te vervangen door Dalfts en. De gemeente Dalfts en vinden mensen namelijk bijna net zo goed vergelijkbaar met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer als de gemeente Raalte, maar heeft een veel lagere standaarddeviatie. Wat betekent dat de proefpersonen hier veel eenduidiger over waren. De frequentieverdelingen van Raalte en Dalfts en laten echter zien dat toch beter gekozen kan worden voor Raalte. De frequentieverdeling laat zien dat de afwijkende mening van één proefpersoon de hoge standaarddeviatie van Raalte heeft veroorzaakt. De meeste overige proefpersonen beoordelen de gemeente Raalte echter als goed vergelijkbaar ($N = 8$) of zelfs als zeer goed vergelijkbaar ($N = 2$). Dit kan niet worden gezegd van de gemeente Dalfts en. Deze gemeente wordt minder vaak als goed vergelijkbaar ($N = 6$) of als zeer goed vergelijkbaar beoordeeld ($N = 1$) en veel vaker als neutraal vergelijkbaar ($N = 6$) of een beetje vergelijkbaar ($N = 7$) beoordeeld.

⁷ Alle drie de pragmatische argumenten zijn afzonderlijk getoetst met statistische en anekdotische evidentie. De constructen begrijpelijkheid en levendigheid zijn dus zes keer gebruikt. Daarom is de Cronbach's alpha dus ook zes keer berekend en wordt er gesproken over een Cronbach's alpha die varieert van .78 tot .89 en een Cronbach's alpha die varieert van .75 tot .82.

⁸ In het huidige onderzoek stond niet alleen de onderschikkende argumentatiestructuur centraal. De verschillende pragmatische argumenten werden namelijk gerangschikt in een meervoudige argumentatiestructuur. Echter, in dit geval werd het aantal gebruikte evidentietypen meegenomen in de analyse en deze werden gepresenteerd in een onderschikkende argumentatiestructuur.

Literatuurlijst

- Allen, M., Brufat, R., Fucilla, R., Kramer, M., McKellips, S., Ryan, D.J. & Spiegelhoff, M. (2000). Testing the persuasiveness of evidence: Combining narrative and statistical forms. *Communication Research Reports*, 17(4), 331-336.
- Areni, C.S. & Lutz, R.J. (1988). The role of argument quality in the Elaboration Likelihood Model. *Advances in Consumer Research*, 15, 197-203.
- Baesler, J.E. & Burgoon, J.K. (1994). The temporal effects of story and statistical evidence on belief change. *Communication Research*, 21, 582-602.
- Brant, M.L.F. (2007). *Hoeveel argumenten zijn genoeg? Een experimenteel onderzoek naar het effect van sterke en zwakke argumenten op de waardering en acceptatie van afwijzingsbrieven* (Masterscriptie, Universiteit Utrecht, 2007). Op 31 januari 2012 ontleend aan <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2007-1114-200311/Scriptie%20bibliotheek.doc>.
- Brenninkmeijer, A. (2007a). *Burgerschap verzilverd. Verslag van de Nationale Ombudsman over 2007*. Op 25 april 2012 ontleend aan http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl/sites/default/files/no-jvs-samenvatting-2007_0.pdf.
- Brenninkmeijer, A. (2007b). *Zullen we zwaluwstaarten? Staaltjes van ambtelijke (war)taal*. Den Haag: PM Politieke Pers BV.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Buursink, R. (2008). *Goede reden, slechte reden. Een experimenteel onderzoek naar het toepassen van de positieve beleefdheidsstrategie 'geef redenen' in afwijzingsbrieven: maakt het uit voor de tekstwaardering of de gegeven reden goed of slecht is?* (Masterscriptie, Universiteit Utrecht, 2008). Op 26 januari 2012 ontleend aan http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2008-1112-200412/Scriptie_Rifka_Buursink_Goede_reden__slechte_reden.doc.
- Cacioppo, J.T., Hoppel, W. von & Ernst, J.M. (1997). Mapping cognitive structures and processes through verbal content: The thought-listing technique. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65(6), 928-940.
- Cacioppo, J.T. & Petty, R.E. (1981). Social psychological procedures for cognitive response assessment: The thought-listing technique. In T.V. Merluzzi, C.R. Glass & M. Genest (Eds.), *Cognitive assessment* (pp. 309-342). New York: Guilford Press.
- Chaiken, S., Liberman, A. & Eagly, A.H. (1989). Heuristic and systematic information processing within and beyond the persuasion context. In J.S. Uleman & J.A. Bargh (Eds.), *Unintended thought* (pp. 212-252). New York: Guilford.
- Eemeren, F.H. van, Grootendorst, R. & Snoeck Henkemans, A.F. (1995). *Argumentatie*. Groningen: Wolters-Noordhof.

- Edens, K. & Geerts, K. (1995). *Geachte lezer*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Feteris, E.T. (2002). Filosofische achtergronden van een pragma-dialectisch instrumentarium voor de analyse en beoordeling van pragmatische argumentatie. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 24(1), 14-31.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face to face behavior*. New York: Garden City.
- Hoeken, H. (2001). Anecdotal, statistical, and causal evidence: Their perceived and actual persuasiveness. *Argumentation*, 15, 425-437.
- Hoeken, H., Hornikx, J. & Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten: onderzoek en ontwerp*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Hoeken, H. & Hustinx, L. (2002). De relatieve overtuigingskracht van anekdotische, statistische, causale en autoriteitsevidentie. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 24(3), 226-236.
- Hoeken, H. & Hustinx, L. (2007). The influence of additional information on the persuasiveness of flawed arguments by analogy. In: F.H. van Eemeren, J.A. Blair, C.A. Willard & B. Garssen (Eds.), *Proceedings of the sixth conference on the International Society for the Study of Argumentation* (pp. 625-630). Amsterdam: Sic Sat.
- Hoeken, H. & Hustinx, L. (2009). When is statistical evidence superior to anecdotal evidence in supporting probability claims? The role of argument type. *Human Communication Research*, 35, 491-510.
- Hoeken, H. & Wijk, C. van (1997). De overtuigingskracht van anekdotische en statistische evidentie. *Taalbeheersing*, 19, 338-357.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Holtgraves, T. (2005). Social psychology, cognitive psychology, and linguistic politeness. *Journal of Politeness Research*, 1, 73-93.
- Hornikx, J. (2003). De relatieve frequentie van verschillende evidentietypen in Nederlandse en Franse persuasieve voorlichtingsbrochures. *Studies in Taalbeheersing*, 1, 206-217.
- Hornikx, J. (2005). A review of experimental research on the relative persuasiveness of anecdotal, statistical, causal, and expert evidence. *Studies in Communication Sciences*, 5(1), 205-216.
- Hornikx, J. & Best, J. de (2011). Persuasive evidence in India: An investigation of the impact of evidence types and evidence quality. *Argumentation and Advocacy*, 47, 246-257.
- Hornikx, J. & Hoeken, H. (2007). *Cultural Differences in the persuasiveness of evidence types and evidence quality*. *Communication Monographs*, 74(4), 443-463.

- Hornikx, J. & Houët, T. (2009). De overtuigingskracht van normatief sterke en normatief zwakke anekdotische evidentie in het bijzijn van statistische evidentie. In: W. Spooren, M. Onrust & J. Sanders (Eds.), *Studies in taalbeheersing*, vol. 3 (pp. 125-133). Assen: Van Gorcum.
- Hornikx, J., Starren, M. & Hoeken, H. (2003). Cultural influence on the relative occurrence of evidence types. In: F.H. van Eemeren, J.A. Blair & C.A. Willard (Eds.), *Proceedings of the fifth international conference of the international society for the study of argumentation* (pp. 531-536). Amsterdam: SicSat.
- Huijsman, L.L. (2011). *“Evenals het voorgaande jaar hebben onze hoogwaardige kwaliteitscontroles geur- en smaakverschillen aan het licht gebracht.” Een onderzoek naar de effecten van crisishistorie, merkbekendheid en ‘bolstering’ in product recalls* (Masterthesis Universiteit Utrecht, 2011). Op 15 november 2011 ontleend aan [http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0728-201049/Masterscriptie%20L.L.%20Huijsman%20\(3660281\).pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0728-201049/Masterscriptie%20L.L.%20Huijsman%20(3660281).pdf).
- Hullet, C.R. (2005). The impact of mood on persuasion: A meta-analysis. *Communication Research*, 32(4), 423-442.
- Hustinx, L., Enscht, R. van & Hoeken, H. (2006). Argumentkwaliteit en overtuigingskracht in het Elaboration Likelihood Model: welke dimensies spelen een rol? *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 28(1), 39-53.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of Pragmatics*, 42, 2531-2548.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2011). *Explanation First: A case for presenting explanations before the decision in Dutch bad-news messages*. *Journal of Business and Technical Communication*, 25(1), 36-67.
- Janssen, D. & Jansen F. (2003). De waardering van positieve politenessstrategieën in Nederlandse afwijzingsbrieven. In: L. van Waes, P. Cuvelier, G. Jacobs & I. De Ridder (red.), *Studies in taalbeheersing 1* (pp. 227-252). Assen: Van Gorcum.
- Knispel, K. (2006). *Zakelijke communicatie: schriftelijk*. Amsterdam: Pearson Education.
- Moons, W.G. & Mackie, D.M. (2007). Thinking straight while seeing red: The influence of anger on information processing, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(5), 706-720.
- O’Keefe, D.J. & Jackson, S. (1995). Argument quality and persuasive effects: A review of current approaches. In: S. Jackson (Ed.), *Argumentation and values* (pp. 88-92). Annandale, VA: Speech Communication Association.
- Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer.
- Schellens, P.J. & Jong, M. de (2000). Soorten argumenten in de voorlichting. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 22(4), 288-308.

- Schellens, P.J. & Verhoeven, G. (1988). *Argument en tegenargument: een inleiding in de analyse en beoordeling van betogende teksten*. Leiden: Martinus Nijhoff.
- Slusher, M.P. & Anderson, C.A. (1996). Using causal persuasive arguments to change beliefs and teach new information: The mediating role of explanation availability and evaluation bias in the acceptance of knowledge. *Journal of Educational Psychology*, 88(1), 110-122.
- Šorm, E. (2010). *The good, the bad and the persuasive: Normative quality and actual persuasiveness of arguments from authority, arguments from cause to effect and arguments from example*. Utrecht: LOT.
- Stoker, Y. (2011). *Glashelder: een experimenteel onderzoek naar het effect van sterke en zwakke argumenten, volgorde argumenten, hoeveelheid argumenten en manier van formuleren (impliciet versus expliciet) op de waardering en acceptatie van afwijzingsbrieven* (Masterscriptie, Universiteit Utrecht, 2011). Op 26 januari 2012 ontleend aan [http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0906-200912/Masterscriptie%20\(inclusief%20bijlagen\)%20-%20Glashelder.pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0906-200912/Masterscriptie%20(inclusief%20bijlagen)%20-%20Glashelder.pdf).
- SWOV (2012). *Factsheet rotondes*. Op 27 februari 2012 ontleend aan http://www.swov.nl/rapport/Factsheets/NL/Factsheet_Rotondes.pdf.
- Toulmin, S.E. (1958). *The uses of argument*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Veenstra, S.M. (2009). *Sterke of zwakke reden(en)? Een analyse van de toepassing van de beleefdheidsstrategie 'geef reden' van Brown en Levinson in afwijzingsbrieven en de invloed van sterke en zwakke reden(en)* (Masterscriptie, Universiteit Utrecht, 2009). Op 26 januari 2012 ontleend aan <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2010-0301-200213/Scriptie%20verkort.doc>.

Bijlagen

- 1: Het scenario
- 2: Introductie vragenlijst pre-test 1
- 3: Vragenlijst pre-test 1
- 4: Brief conditie 1
- 5: Brief conditie 2
- 6: Brief conditie 3
- 7: Brief conditie 4
- 8: Brief conditie 5
- 9: Brief conditie 6
- 10: Brief conditie 7
- 11: Brief conditie 8
- 12: Brief conditie 9
- 13: Brief conditie 10
- 14: Brief conditie 11
- 15: Brief conditie 12
- 16: Brief conditie 13
- 17: Brief conditie 14
- 18: Brief conditie 15
- 19: Brief conditie 16
- 20: Brief conditie 17
- 21: Brief conditie 18
- 22: Introductie vragenlijst pre-test 2
- 23: Vragenlijst pre-test 2 (conditie met normatief sterke evidentie)
- 24: Vragenlijst pre-test 2 (conditie met normatief zwakke evidentie)
- 25: De introductietekst
- 26: De thought list
- 27: Formulier verwerking resultaten thought list
- 28: De vragenlijst
- 29: De debriefing

Bijlage 1: Het scenario

Probeer u in te leven in de situatie van Sophie van Houten die wij hieronder beschrijven.

U bent Sophie van Houten en woont al ruim vijftien jaar in de gemeente Haaksbergen, in de Lidwinastraat. U heeft een psychologenpraktijk aan huis. Gemiddeld heeft u tien cliënten per dag. Deze cliënten komen meestal met de auto naar uw praktijk. Een goede bereikbaarheid van uw huis en voldoende parkeergelegenheid in uw straat zijn dan ook erg belangrijk voor u.

Op nog geen twintig meter afstand van uw huis ligt een druk kruispunt. De Lidwinastraat kruist hier met de Baarzenstraat. Dagelijks rijden er enkele honderden auto's langs uw huis. Hoewel het een druk kruispunt is, heeft u niet veel overlast van het verkeer. U vindt het juist prettig dat u dicht bij dit kruispunt woont, aangezien uw psychologenpraktijk daardoor beter bereikbaar is.

Op 30 maart 2012 ontvangt u de volgende brief van de gemeente Haaksbergen:

Bijlage 2: Introductie vragenlijst pre-test 1

Universiteit Utrecht



Beste deelnemer,

Ik ben namens de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek waarin de gemeente Haaksbergen centraal staat. Daarom zou ik u willen vragen of u uw mening over deze gemeente wilt geven. Ook als u niet bekend bent met de gemeente Haaksbergen kunt u deze kleine vragenlijst invullen. Ik ben namelijk geïnteresseerd in uw *persoonlijke oordeel*: het antwoord dat u de beste optie lijkt.

Op de volgende pagina's vindt u een aantal vragen over de gemeente Haaksbergen. Bij elke vraag staan vakjes die u kunt aankruisen. Denk bij het invullen niet te lang na. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Ga bij twijfel uit van uw eerste indruk.

Na de vragen over de gemeente Haaksbergen volgen nog enkele algemenere vragen. Gebleken is dat het invullen ongeveer 3 minuten duurt.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Lisanne Schrauwen

Bijlage 3: Vragenlijst pre-test 1

Hieronder staan 20 Nederlandse gemeenten. Kunt u aangeven hoe vergelijkbaar u deze gemeenten vindt met de gemeente Haaksbergen op het gebied van verkeer en vervoer?

Amsterdam	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Tilburg	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Oldenzaal	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Nijmegen	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Lochem	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Tubbergen	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Dalfsen	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
's-Hertogenbosch	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Den Haag	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Borne	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Utrecht	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Ommen	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Maastricht	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Leiden	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Hardenberg	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Wierden	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Raalte	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Rotterdam	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Groningen	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar
Lossier	slecht vergelijkbaar	0 0 0 0 0 0	goed vergelijkbaar

Hoe bekend bent u met de gemeente Haaksbergen?	helemaal onbekend	0 0 0 0 0 0	helemaal bekend
--	-------------------	-------------	-----------------

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen over uzelf.

1. Ik ben een	0 Man
	0 Vrouw
2. Leeftijd jaar
3. Mijn hoogst behaalde opleidingsniveau is	0 Basisonderwijs
	0 Middelbaar onderwijs
	0 Middelbaar beroepsonderwijs
	0 Hoger beroepsonderwijs
	0 Universitair onderwijs

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 4: Brief conditie 1



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 5: Brief conditie 2



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a horizontal line that extends to the right and then curves back down to the left.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 6: Brief conditie 3



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeer ruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line that extends to the right and then curves back down to the left.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 7: Brief conditie 4



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 8: Brief conditie 5



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. De vergelijkbare gemeente *Raalte* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 9: Brief conditie 6



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. De gemeente *Amsterdam* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 10: Brief conditie 7



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De vergelijkbare gemeente *Raalte* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige gehuidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 11: Brief conditie 8



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende reden. De verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De gemeente *Amsterdam* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 12: Brief conditie 9



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeer ruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 13: Brief conditie 10



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 74% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R.P.M. de Mooij', with a long horizontal stroke extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 14: Brief conditie 11



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 7% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat
– Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line and a small 'b' at the end.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 15: Brief conditie 12



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd door de aanleg van een rotonde. De vergelijkbare gemeente *Raalte* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. In de vergelijkbare gemeente *Lochem* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line and a small 'b' at the end.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 16: Brief conditie 13



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. De gemeente *Amsterdam* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. In de gemeente *Utrecht* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line and a small 'M' at the end.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 17: Brief conditie 14



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De vergelijkbare gemeente *Raalte* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 74% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten. In de vergelijkbare gemeente *Lochem* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R.P.M. de Mooij', with a long horizontal stroke extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 18: Brief conditie 15



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende twee redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De gemeente *Amsterdam* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 7% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten. In de gemeente *Utrecht* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R.P.M. de Mooij', with a long horizontal stroke extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 19: Brief conditie 16



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende drie redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd wordt door de aanleg van een rotonde. De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De derde reden is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu.

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line extending to the right.

R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 20: Brief conditie 17



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende drie redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De vergelijkbare gemeente *Raalte* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 74% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten. In de vergelijkbare gemeente *Lachem* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De derde reden is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. De uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide daalt met 77% wanneer een kruispunt wordt vervangen door een rotonde. Dit blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten. Nadat vorig jaar in de vergelijkbare gemeente *Lasser* een kruispunt was vervangen door een rotonde, bleek inderdaad de uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide gedaald te zijn.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,



R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 21: Brief conditie 18



Aan de bewoners van de Lidwinastraat

Uw kenmerk		Datum	28 maart 2012
Ons kenmerk	Ruimte/MV / Z11-29322 / UIT/11-55383	Verzonden	29 maart 2012
Behandeld door	M. Verhoef		
Onderwerp	Aanleg rotonde Lidwinastraat – Baarzenstraat		

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Haaksbergen werkt aan een Duurzaam Veilig Haaksbergen. In dit kader wil de gemeente het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat ombouwen tot een rotonde.

De gemeente kiest voor de aanleg van een rotonde om de volgende drie redenen. De eerste reden is dat de verkeersveiligheid verbeterd door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 6% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde. De gemeente *Amsterdam* heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

De tweede reden is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 7% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten. In de gemeente *Utrecht* is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

De derde reden is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. De uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide daalt met 4% wanneer een kruispunt wordt vervangen door een rotonde. Dit blijkt uit onderzoek bij 3 Nederlandse gemeenten. Nadat vorig jaar in de gemeente *Rotterdam* een kruispunt was vervangen door een rotonde, bleek inderdaad de uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide gedaald te zijn.

P	Postbus 102, 7480 AC Haaksbergen	T	053-5734567
A	Markt 3	F	053-5728075
	7481 HS Haaksbergen	E	gemeente@Haaksbergen.nl

De werkzaamheden zullen naar verwachting worden uitgevoerd in de periode van augustus tot en met eind december 2012. Helaas is het onvermijdelijk dat u, als bewoner van de Lidwinastraat, overlast zal ervaren gedurende deze periode. U moet rekening houden met minder parkeerruimte en ernstige geluidsoverlast. Bovendien willen wij u erop attenderen dat uw inrit tijdens de werkzaamheden in de periode van augustus tot en met eind december 2012 onbereikbaar zal zijn.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de projectleider dhr. W. van Beers van de afdeling Openbare Werken op telefoonnummer 053-5734554 of e-mail w.vanbeers@haaksbergen.nl. Algemene informatie over de reconstructie van het kruispunt Lidwinastraat – Baarzenstraat vindt u op www.haaksbergen.nl/rotondelidwinastraat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haaksbergen,
namens dezen,



R.P.M. de Mooij
Afdelingshoofd Ruimte

Bijlage 22: Introductie vragenlijst pre-test 2

Universiteit Utrecht



Beste deelnemer,

Ik ben namens de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek over argumentatie. Daarom zou ik u willen vragen of u een aantal argumenten wilt beoordelen. Dat beoordelen gaat heel eenvoudig. Er wordt een aantal schaalvragen gegeven waarop u uw mening kunt aankruisen. Bijvoorbeeld:

Het argument is: grappig 0 0 0 0 ● 0 0 niet grappig

Ik ben hierbij geïnteresseerd in uw *persoonlijke* oordeel. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Denk bij het invullen niet te lang na. Ga bij twijfel uit van uw eerste indruk.

Na de vragen over de argumenten volgen nog enkele algemenere vragen.

Gebleken is dat het invullen ongeveer 5 minuten kost.

Alvast hartelijke bedankt voor uw medewerking!

Lisanne Schrauwen

Bijlage 23: Vragenlijst pre-test 2 (conditie met normatief sterke evidentie)

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. Hier hebben zij verschillende redenen voor. Kunt u aangeven hoe u deze redenen beoordeelt?

Reden 1

De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 2

De aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 3

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 4

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 5

De aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 6

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer.

Ik vind deze reden	slecht	0 0 0 0 0 0	goed
--------------------	--------	-------------	------

U heeft zojuist een aantal redenen voor het aanleggen van een rotonde in Haaksbergen beoordeeld. Hieronder staan een aantal uitgebreidere argumentaties voor het aanleggen van een rotonde in Haaksbergen. Kunt u aangeven hoe u deze argumentaties beoordeelt?

Argumentatie 1

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 79% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 2

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast. Een rotonde wordt namelijk minder hard benaderd door verkeer dan een gewoon kruispunt. Het verkeer op een rotonde veroorzaakt daardoor minder geluidsoverlast dan het verkeer op een gewoon kruispunt.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract

Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 3

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. In de vergelijkbare gemeente Lochem is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 4

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. De uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide daalt met 77% wanneer een kruispunt wordt vervangen door een rotonde. Dit blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten.

Dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig

Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 5

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving. Op een rotonde kan namelijk groen worden aangelegd. De kwaliteit van de woonomgeving verbetert daardoor.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 6

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. De vergelijkbare gemeente Raalte heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 7

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 74% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 35 Nederlandse gemeenten.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer lijkt mij...

	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 8

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen. Het verkeer nadert een rotonde namelijk minder hard en ziet kinderen daardoor beter aankomen.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen lijkt mij...

	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 9

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door

een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. Nadat vorig jaar in de vergelijkbare gemeente Losser een kruispunt was vervangen door een rotonde, bleek inderdaad de uitstoot van koolmonoxide gedaald te zijn.

Dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen over uzelf.

1. Ik ben een	0 Man
	0 Vrouw
2. Leeftijd jaar
3. Mijn hoogst behaalde opleidingsniveau is	0 Basisonderwijs
	0 Middelbaar onderwijs
	0 Middelbaar beroepsonderwijs
	0 Hoger beroepsonderwijs
	0 Universitair onderwijs

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 24: Vragenlijst pre-test 2 (conditie met normatief zwakke evidentie)

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. Hier hebben zij verschillende redenen voor. Kunt u aangeven hoe u deze redenen beoordeelt?

Reden 1

De aanleg van een rotonde heeft een positief effect op het milieu.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 2

De aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 3

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 4

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 5

De aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving.

Ik vind deze reden			
	slecht	0 0 0 0 0 0	goed

Reden 6

De aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer.

Ik vind deze reden	slecht	0 0 0 0 0 0	goed
--------------------	--------	-------------	------

U heeft zojuist een aantal redenen voor het aanleggen van een rotonde in Haaksbergen beoordeeld. Hieronder staan een aantal uitgebreidere argumentaties voor het aanleggen van een rotonde in Haaksbergen. Kunt u aangeven hoe u deze argumentaties beoordeelt?

Argumentatie 1

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. Uit onderzoek bij 5 Nederlandse gemeenten blijkt dat het aantal ernstige verkeersongevallen met 16% vermindert na vervanging van een kruispunt door een rotonde.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 2

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast. Een rotonde wordt namelijk minder hard benaderd door verkeer dan een gewoon kruispunt. Het verkeer op een rotonde veroorzaakt daardoor minder geluidsoverlast dan het verkeer op een gewoon kruispunt.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een vermindering van de geluidsoverlast lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract

Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 3

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. In de gemeente Utrecht is onlangs ook een kruispunt gereconstrueerd. Deze reconstructie heeft inderdaad geleid tot een vermindering van de wachttijd op de toeleidende wegen van het kruispunt.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 4

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. De uitstoot van de schadelijke stof koolmonoxide daalt met 13% wanneer een kruispunt wordt vervangen door een rotonde. Dit blijkt uit onderzoek bij 5 Nederlandse gemeenten.

Dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig

Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 5

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving. Op een rotonde kan namelijk groen worden aangelegd. De kwaliteit van de woonomgeving verbetert daardoor.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een mooiere woonomgeving lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 6

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de verkeersveiligheid verbetert door de aanleg van een rotonde. De gemeente Amsterdam heeft twee jaar geleden ook een kruispunt omgebouwd tot een rotonde. Het aantal ernstige verkeersongevallen is sindsdien inderdaad afgenomen.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de verkeersveiligheid lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 7

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer. De wachttijd op de toeleidende wegen van een kruispunt vermindert met 17% na aanleg van een rotonde, zo blijkt uit onderzoek bij 5 Nederlandse gemeenten.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de doorstroming van het verkeer lijkt mij...

	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 8

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen. Het verkeer nadert een rotonde namelijk minder hard en ziet kinderen daardoor beter aankomen.

Dat de aanleg van een rotonde leidt tot een verbetering van de oversteekbaarheid van het kruispunt voor kinderen lijkt mij...

	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Argumentatie 9

De gemeente Haaksbergen gaat het kruispunt Lidwinastraat-Baarzenstraat vervangen door

een rotonde. De reden hiervoor is dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu. Nadat vorig jaar in de gemeente Rotterdam een kruispunt was vervangen door een rotonde, bleek inderdaad de uitstoot van koolmonoxide gedaald te zijn.

Dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu lijkt mij...			
	onwenselijk	0 0 0 0 0 0	wenselijk
	onwaarschijnlijk	0 0 0 0 0 0	waarschijnlijk

Ik vind deze argumentatie	gemakkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
Ik vind deze argumentatie	concreet	0 0 0 0 0 0	abstract
Ik vind deze argumentatie	zwak	0 0 0 0 0 0	sterk
Ik vind deze argumentatie	complex	0 0 0 0 0 0	eenvoudig
Ik vind deze argumentatie	saai	0 0 0 0 0 0	levendig
Ik vind deze argumentatie	simpel	0 0 0 0 0 0	ingewikkeld
Ik vind deze argumentatie	kleurrijk	0 0 0 0 0 0	kleurloos

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen over uzelf.

1. Ik ben een	0 Man
	0 Vrouw
2. Leeftijd jaar
3. Mijn hoogst behaalde opleidingsniveau is	0 Basisonderwijs
	0 Middelbaar onderwijs
	0 Middelbaar beroepsonderwijs
	0 Hoger beroepsonderwijs
	0 Universitair onderwijs

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw medewerking!



Beste deelnemer,

De Universiteit Utrecht is bezig met een onderzoek naar de kwaliteit van gemeentebrieven. Deze brieven worden door gemeenten verstuurd aan burgers om hen te informeren over een bepaalde beslissing.

Voordat u de gemeentebrief gaat lezen, vragen wij u eerst een scenario te lezen. Dit scenario schetst een situatie waarin u zich moet proberen in te leven. Vervolgens gaat u, met het scenario in uw achterhoofd, de gemeentebrief bekijken en beoordelen. Dat beoordelen gaat heel eenvoudig. We geven een aantal open en gesloten vragen. Bij de gesloten vragen wordt een aantal schalen gegeven waarop u uw mening kunt aankruisen. Bijvoorbeeld:

1. De brief is	grappig	0 0 0 0 ● 0 0	niet grappig
2. De brief is	niet boeiend	0 ● 0 0 0 0 0	boeiend
3. De brief is	informatief	● 0 0 0 0 0 0	niet informatief

Wij zijn hierbij geïnteresseerd in uw *persoonlijke* oordeel. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Denk bij het invullen niet te lang na. Ga bij twijfel uit van uw eerste indruk.

Na de vragen over de brief volgen nog enkele algemenere vragen.

Gebleken is dat het invullen ongeveer 15-20 minuten kost.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Daniël Janssen

Dr. D.M.L. Janssen, senior docent/onderzoeker Communicatiestudies

Universiteit Utrecht
Onderzoeksinstituut UiL/OTS
Trans 10
3512 JK Utrecht

Bijlage 26: De thought list

U hebt zojuist een brief van de gemeente Haaksbergen gelezen. Voordat u deze brief gaat beoordelen, willen wij u vragen de gedachten op te schrijven die u had tijdens of na het lezen van de brief. Schrijf per box maar één gedachte op. U hoeft niet alle boxen te gebruiken, maar wij vragen u zo veel mogelijk op te schrijven. Houd bij het opschrijven van de gedachten het scenario in uw achterhoofd: u bent Sophie van Houten, woont in de Lidwinastraat, heeft een psychologenpraktijk aan huis en woont op nog geen twintig meter afstand van het kruispunt Lidwinastraat - Baarzenstraat.

1.

2.

3.

4.

5.

Bijlage 27: Formulier verwerking resultaten thought list

PPN:		Conditie:	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

1. Totaal	
Totaal aantal gedachten:
Gedachten over brief:
Andere gedachten:
2. 'Polarity'	
Gedachten over brief:	<input type="checkbox"/> Positief <input type="checkbox"/> Negatief <input type="checkbox"/> Ambivalent (zowel positief als negatief) <input type="checkbox"/> Onduidelijk
3. 'Target 1'	
Focus gedachten over brief:	<input type="checkbox"/> Inhoudsgerelateerd <input type="checkbox"/> Niet-inhoudsgerelateerd <input type="checkbox"/> Onduidelijk
4. 'Target 2'	
Eens of oneens met besluit?	<input type="checkbox"/> Eens <input type="checkbox"/> Oneens <input type="checkbox"/> Ambivalent (zowel eens als oneens) <input type="checkbox"/> Onduidelijk
5. Evidentiekwaliteit	
Opmerking over de kwaliteit van de evidentie?	<input type="checkbox"/> Positief <input type="checkbox"/> Negatief <input type="checkbox"/> Ambivalent (zowel positief als negatief) <input type="checkbox"/> Onduidelijk

Bijlage 28: De vragenlijst

Nu volgt een aantal vragen over de brief van de gemeente Haaksbergen die u zojuist heeft gelezen. Kunt u aangeven hoe u deze brief beoordeelt? Houd bij het beoordelen het scenario in uw achterhoofd: u bent Sophie van Houten, woont in de Lidwinastraat, heeft een psychologenpraktijk aan huis en woont op nog geen twintig meter afstand van het kruispunt Lidwinastraat - Baarzenstraat.

1.	Ik geef de brief het volgende rapportcijfer (omcirkel het cijfer):	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.	De brief is moeilijk te begrijpen	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
3.	De informatie in de brief is levendig geformuleerd	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
4.	De toon van de brief is afstandelijk	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
5.	De informatie in de brief staat in een logische volgorde	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
6.	De brief is vaag	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
7.	Na het lezen van de brief wist ik waar deze over ging	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
8.	De brief is op een nette manier geformuleerd	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
9.	De schrijver springt van de hak op de tak	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
10.	De brief is saai	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
11.	De juiste toon wordt getroffen in de brief	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
12.	De brief is te lang	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
13.	De informatie in de brief is ingewikkeld	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
14.	De brief is uitnodigend om te lezen	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
15.	De brief is bot	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
16.	De informatie in de brief is concreet	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
17.	Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens

De volgende vragen gaan over de schrijver van de brief. Kunt u aangeven hoe u deze schrijver beoordeelt?

18.	De schrijver komt vriendelijk over	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
19.	De schrijver stelt zich afstandelijk op tegenover mij	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
20.	De schrijver geeft voldoende argumenten	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
21.	De overweging van de schrijver is overtuigend	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
22.	De schrijver is behulpzaam	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
23.	De schrijver is in mij geïnteresseerd	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
24.	De overweging van de schrijver is vergezocht	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
25.	De schrijver komt onaardig over op mij	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
26.	De schrijver trekt zich niets van mij aan	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
27.	De schrijver geeft te veel argumenten	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
28.	De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
29.	De schrijver toont betrokkenheid	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens
30.	Het besluit wordt weloverwogen gebracht door de schrijver	zeer mee oneens	0000000	zeer mee eens

De volgende vragen gaan over de gemeente Haaksbergen. Kunt u aangeven hoe u deze gemeente beoordeelt?

31.	De gemeente Haaksbergen is	onverstandig	0000000	verstandig
32.	De gemeente Haaksbergen is	eerlijk	0000000	oneerlijk
33.	De gemeente Haaksbergen is	onsympathiek	0000000	sympathiek

34. De gemeente Haaksbergen is	capabel	0 0 0 0 0 0	incapabel
35. De gemeente Haaksbergen is	betrouwbaar	0 0 0 0 0 0	onbetrouwbaar
36. De gemeente Haaksbergen is	aardig	0 0 0 0 0 0	onaardig
37. De gemeente Haaksbergen is	deskundig	0 0 0 0 0 0	ondeskundig
38. De gemeente Haaksbergen is	onoprecht	0 0 0 0 0 0	oprecht
39. De gemeente Haaksbergen is	geloofwaardig	0 0 0 0 0 0	ongeloofwaardig
40. De gemeente Haaksbergen is	onvriendelijk	0 0 0 0 0 0	vriendelijk
41. De gemeente Haaksbergen is	incompetent	0 0 0 0 0 0	competent
42. De gemeente Haaksbergen is	aantrekkelijk	0 0 0 0 0 0	onaantrekkelijk

Hoe dacht/ denkt u...			
43. vóór het lezen van deze brief over de gemeente Haaksbergen?	negatief	0 0 0 0 0 0	positief
44. ná het lezen van deze brief over de gemeente Haaksbergen?	negatief	0 0 0 0 0 0	positief

45. Ik ken de gemeente Haaksbergen	helemaal niet	0 0 0 0 0 0	heel goed
------------------------------------	---------------	-------------	-----------

Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn...			
46. dan zou ik de gemeente Haaksbergen bellen om meer informatie te krijgen over deze beslissing	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
47. dan zou ik schriftelijk bezwaar maken tegen de beslissing van de gemeente Haaksbergen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
48. dan zou ik op de website van de gemeente Haaksbergen kijken om meer informatie te krijgen over deze beslissing	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

Nu volgt een aantal vragen over de beslissing van de gemeente Haaksbergen om het kruispunt om te bouwen tot een rotonde. Kunt u aangeven hoe u deze beslissing zou beoordelen als u Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn?

49. Ik vind de beslissing van de gemeente Haaksbergen terecht.	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
50. Ik voel me klem gezet door de beslissing van de gemeente Haaksbergen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
51. Ik ben tevreden met de beslissing van de gemeente Haaksbergen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
52. Ik leg mij neer bij de beslissing van de gemeente Haaksbergen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
53. Ik ben het eens met de beslissing van de gemeente Haaksbergen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

54. De schrijver beweert in de brief dat de aanleg van een rotonde de verkeersveiligheid verbetert	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
55. De schrijver voert statistische gegevens aan om zijn besluit te beargumenteren	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
56. De schrijver beweert in de brief dat de aanleg van een rotonde de doorstroming van het verkeer verbetert	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
57. De schrijver verwijst in de brief naar andere gemeen-	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

ten waar ook een rotonde is aangelegd			
58. De schrijver beweert in de brief dat de aanleg van een rotonde een positief effect heeft op het milieu	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
59. Ik vind dat de schrijver sterke argumenten aanvoert om zijn beslissing te onderbouwen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

Als ik Sophie van Houten, bewoonster van de Lidwinastraat, zou zijn...			
60. dan zou de beslissing van de gemeente Haaksbergen op de korte termijn negatieve consequenties hebben voor mij	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen over uzelf.

61. Ik ben een	0 Man 0 Vrouw
62. Leeftijd jaar
63. Mijn hoogst behaalde opleidingsniveau is	0 Basisonderwijs 0 Middelbaar onderwijs 0 Middelbaar beroepsonderwijs 0 Hoger beroepsonderwijs 0 Universitair onderwijs

Hieronder volgen diverse karaktereigenschappen die wel of niet van toepassing zijn op u. Geef bij elke stelling aan in hoeverre deze van toepassing is op u.

Ik zie mijzelf als iemand die...			
64. graag praat	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
65. voortdurend op zoek is naar fouten van anderen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
66. hard werkt	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
67. gereserveerd is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
68. behulpzaam is en niet alleen aan zichzelf denkt	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
69. zorgeloos is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
70. energiek is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
71. veel ruzie maakt met anderen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
72. een betrouwbare samenwerkingspartner is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
73. anderen enthousiast weet te maken	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
74. vergevingsgezind is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
75. gemakkelijk chaotisch is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
76. de neiging heeft om stil te zijn	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
77. te vertrouwen is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
78. lui is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
79. assertief is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
80. afstandelijk kan zijn	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
81. veel doorzettingsvermogen heeft, doorgaat totdat het werk af is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
82. soms verlegen is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
83. een zorgzame houding heeft, aardig is voor bijna iedereen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
84. efficiënt te werk gaat	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
85. spontaan is, sociaal is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
86. soms onbeschoft kan zijn tegen anderen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
87. plannen maakt en ze ook ten uitvoer brengt	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

88. graag samenwerkt met anderen	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens
89. gemakkelijk afgeleid is	zeer mee oneens	0 0 0 0 0 0	zeer mee eens

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Universiteit Utrecht



Beste deelnemer,

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw deelname aan het onderzoek!

Het doel van het onderzoek is te achterhalen hoe mensen gemeentebrieven met slecht nieuws beoordelen. U heeft zojuist een brief van de gemeente Haaksbergen beoordeeld waarin werd verteld dat de aanleg van een rotonde voor grote overlast zou zorgen. In deze brief werden veel of weinig argumenten aangevoerd. Wij zijn geïnteresseerd in de vraag of mensen een slechtnieuwsbrief met meer argumenten positiever of negatiever beoordelen dan een slechtnieuwsbrief met minder argumenten. Het kan dus zo zijn dat u een brief met veel argumenten heeft beoordeeld, maar het kan ook zo zijn dat u een brief zonder argumenten heeft beoordeeld. Verschillende mensen beoordelen namelijk verschillende versies van de brief.

Wij willen benadrukken dat de gemeente Haaksbergen niet betrokken is bij het huidige onderzoek. De gemeente Haaksbergen kan dan ook op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud van de brief die u heeft gelezen.

Mocht u nog vragen hebben over het huidige onderzoek of geïnteresseerd zijn in de onderzoeksresultaten, stuur dan een mail naar de experimentleidster:

L.J.Schrauwen@students.uu.nl.

Met vriendelijke groet,

Daniël Janssen

Dr. D.M.L. Janssen, senior docent/onderzoeker Communicatiestudies

Universiteit Utrecht
Onderzoeksinstituut UiL/OTS
Trans 10
3512 JK Utrecht