

# Communiceren met omwonenden over de Uithoflijn

*Een onderzoek naar de afstemming van de informatievoorziening op de informatiebehoefte*

18-01-2016

Onderzoeksverslag Master Communicatie en Organisatie  
Maaïke van den Brink (4283783)

1<sup>e</sup> lezer: dr. M.H. Winnubst

2<sup>e</sup> lezer: dr. H.L.W. Pander Maat

wij bouwen aan de



## Voorwoord

Voor u ligt het verslag van het onderzoek dat ik heb gedaan in opdracht van Projectorganisatie Uithoflijn en Universiteit Utrecht. Dit verslag beschrijft de communicatiepraktijk bij de uitvoering van een infrastructuurproject en levert interessante inzichten op over informatievoorziening en informatiebehoefte rondom het project Uithoflijn.

Dit onderzoeksverslag was er niet in deze hoedanigheid geweest zonder de hulp van een aantal mensen die ik via deze weg graag wil bedanken. Allereerst wil ik de respondenten bedanken die mee wilden werken aan mijn onderzoek en zo vriendelijk waren mij in hun huis uit te nodigen voor het diepte-interview. Ten tweede wil ik mijn stagebegeleider, Elles Visser, hartelijk danken voor haar hulp en begeleiding gedurende mijn gehele stage. Zonder haar en mijn directe collega's Diane Marbus en Elske Geelhoed zou mijn positieve instelling op sommige momenten gedurende het onderzoekstraject ver te zoeken zijn geweest. Ook wil ik de stagedocent Madeline Winnubst hartelijk danken voor haar geduld, opbeurende woorden en nuttige feedback. Vooral in de beginfase van het onderzoekstraject was het voor mij niet gemakkelijk de goede weg te vinden, maar mede door haar goede begeleiding is dit toch gelukt. Tot slot wil ik alle medewerkers van Projectorganisatie Uithoflijn bedanken voor de fijne samenwerking en de leuke en leerzame ervaringen die ik in deze organisatie op heb mogen doen.

Utrecht, januari 2016  
Maaïke van den Brink

## Samenvatting

Een goed communicatiebeleid rondom een infrastructuurproject is belangrijk voor het creëren van draagvlak bij omwonenden. Enerzijds dient de projectorganisatie omwonenden te voorzien in toegankelijke en begrijpelijke informatie en anderzijds is het belangrijk rekening te houden met de informatiebehoefte van omwonenden. Door onderzoek te doen naar het huidige communicatiebeleid van Projectorganisatie Uithoflijn en de wensen van omwonenden in kaart te brengen, kan worden bepaald of de projectorganisatie de toekomstige informatievoorziening zou moeten aanpassen. Met behulp van de onderzoeksresultaten kunnen aanbevelingen worden gedaan aan Projectorganisatie Uithoflijn. Er wordt een antwoord geformuleerd op de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe toegankelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
2. Hoe begrijpelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
3. Wat is de informatiebehoefte van de bewoners in tracédeel B wat betreft de inhoud van de informatie over de Uithoflijn?

Het onderzoek is opgedeeld in vier studies, met elk een eigen onderzoeksmethode, te weten een documentanalyse, twee verschillende begrijpelijkheidsanalyses en een diepte-interview. Voor de begrijpelijkheidsanalyse en het diepte-interview is gebruik gemaakt van respectievelijk 18 en 19 respondenten. De onderzoeksresultaten wezen uit dat de toegankelijkheid op het moment van onderzoek doen goed is wat betreft de informatie in de wijkberichten: brieven die omwonenden in de eigen brievenbus ontvangen. Informatie op de website is in mindere mate toegankelijk en dat heeft vooral te maken met de voorkeur van mensen om informatie passief te raadplegen. Verder geldt dat de informatie op dit moment voldoende begrijpelijk is voor bewoners in tracédeel B. Wel lieten de resultaten zien dat er nog veel ambtelijk jargon en complexe woorden worden gebruikt in de huidige informatie en dit zou in de toekomst minder kunnen, zodat teksten nog begrijpelijker worden gevonden. Verder wees het onderzoek uit dat de informatiebehoefte van bewoners in tracédeel B op dit moment klein is, men heeft niet veel behoefte aan meer informatie dan zij nu in worden voorzien. Wel zouden bewoners in tracédeel B graag meer informatie willen over de planning van werkzaamheden en over de gevolgen voor hun leefomgeving na afronding van het project.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten worden er een zestal aanbevelingen gedaan waarmee Projectorganisatie Uithoflijn de toekomstige informatievoorziening kan verbeteren:

1. Lever informatie vooral zo aan dat bewoners in tracédeel B deze passief kunnen raadplegen.
2. Vermijd ambtelijk taalgebruik en andere moeilijke woorden om teksten begrijpelijk te houden.
3. Bied bewoners in tracédeel B informatie aan die weergeeft hoe de situatie zal zijn wanneer de tram rijdt.
4. Informeer bewoners in tracédeel B over de planning van werkzaamheden aan de Uithoflijn.
5. Ontwerp een introductiebrieft met informatie over de Uithoflijn voor nieuwe bewoners van de Apollo Résidence.
6. Zorg in de toekomst voor een goede verklaring wat betreft de dienstregeling van de tram in het weekend.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	4
2.	Achtergrond: project Uithoflijn .....	6
3.	Theoretisch kader .....	8
3.1.	Overheidscommunicatie .....	8
3.2.	Bruikbaarheid van informatie.....	10
3.2.1.	Toegankelijkheid van informatie.....	10
3.2.2.	Begrijpelijkheid van informatie .....	13
4.	Onderzoeksmethoden .....	17
5.	Studie 1: documentanalyse .....	20
Methode .....	20	
Resultaten .....	20	
Conclusie.....	24	
6.	Studie 2: begrijpelijkheidsanalyse.....	26
Methode .....	26	
Resultaten .....	27	
Conclusie.....	29	
7.	Studie 3: diepte-interview .....	31
Methode .....	31	
Resultaten .....	34	
Conclusie.....	40	
8.	Studie 4: plus-min-methode .....	43
Methode .....	43	
Resultaten .....	44	
Conclusie.....	46	
9.	Conclusie en Discussie .....	47
10.	Aanbevelingen .....	51
	Literatuur.....	53
	Bijlagen.....	57
Bijlage 1: tracékaart Uithoflijn.....	58	
Bijlage 2: voorbeeld wijkbericht (studie 1).....	59	
Bijlage 3: begrijpelijkheidsanalyse wijkbericht (studie 2).....	60	
Bijlage 4: begrijpelijkheidsanalyse wijkbericht (studie 2).....	61	
Bijlage 5: vragenlijst diepte-interview (studie 3).....	62	
Bijlage 6: respondentkenmerken (studies 3 en 4).....	66	
Bijlage 7: codeboom diepte-interview (studie 3).....	67	

## 1. Inleiding

In Nederland vinden diverse grote en complexe infrastructuurprojecten plaats. Denk bijvoorbeeld aan de Noord/Zuidlijn, het nieuwe metrovervoerssysteem in Amsterdam, en de Betuweroute, de 160-kilometer lange goederenspoorlijn door Nederland. Ook in Utrecht vindt er momenteel een infrastructuurproject plaats: de Uithoflijn. Met de komst van de Uithoflijn wordt het huidige tramnetwerk in Utrecht uitgebreid. De Uithoflijn gaat lopen van Utrecht Centraal Station naar Utrecht Science Park De Uithof. In 2012 is projectorganisatie Uithoflijn opgericht om de Uithoflijn te realiseren en medio 2018 moet het project zijn afgerond.

Veel onderzoek is gedaan naar en verscheidene rapporten zijn geschreven over de realisatie van infrastructuurprojecten met het doel te leren van de resultaten en dit mee te nemen in de realisering van toekomstige projecten. In deze rapporten ligt de focus vaak op de uitvoering van werkzaamheden, budgettering en risicobeheersing. In veel mindere mate wordt aandacht besteed aan het communicatiebeleid rondom dergelijke projecten en mogelijk wordt het belang hiervan onderschat. Een goede informatievoorziening richting de stakeholders van een groot infrastructuurproject draagt bij aan een vlotte voortgang van de bouw. Deze voortgang kan worden belemmerd wanneer er weerstand komt vanuit stakeholders, bijvoorbeeld doordat omwonenden klagen over geluidsoverlast, trillingen, en verkeersoverlast. Weerstand kan ook ontstaan doordat omwonenden het niet eens zijn dat er bomen moeten worden gerooid of dat zij hinder ondervinden van het feit dat hun straat in een bepaalde periode wordt gebruikt als bouwinrit van bouwmachines en ander werktuig. Ook zien omwonenden wellicht op tegen het moment dat het project is afgerond en dit gevolgen heeft voor de leefbaarheid en veiligheid van hun woonomgeving. Het is belangrijk voor een projectorganisatie om deze zorgen bij voorkeur van tevoren weg te nemen, zodat weerstand kan worden voorkomen. Enerzijds door te kiezen voor een bepaalde planning, aangepaste bouwtechniek et cetera, maar ook door omwonenden en weggebruikers juist, volledig en tijdig te informeren over de werkzaamheden en hen te informeren over het project zelf. Het is dus belangrijk bij infrastructuurprojecten een goed communicatiebeleid te hanteren. Het is dan ook belangrijk om onderzoek te doen naar de communicatie die tijdens infrastructuurprojecten wordt ingezet. Inzichten uit onderzoek naar de communicatie tijdens een infrastructuurproject kunnen namelijk kennis en ideeën opleveren voor de communicatie bij toekomstige infrastructuurprojecten. Tegelijkertijd kan het onderzoek resultaten opleveren die nuttig zijn voor de toekomstige informatievoorziening vanuit projectorganisatie Uithoflijn

In dit onderzoeksverslag wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de informatievoorziening vanuit projectorganisatie Uithoflijn naar omwonenden in een gebied waarin in 2016 wederom werkzaamheden worden uitgevoerd voor de Uithoflijn. Om te kunnen zorgen voor een juiste informatievoorziening, dient deze goed te zijn afgestemd op de informatiebehoefte van de omwonenden. Het is voor een projectorganisatie belangrijk om te weten of de informatie die zij verschaft wel voldoende toegankelijk en begrijpelijk is. Daarnaast moet rekening worden gehouden met de soort informatie die wordt aangeboden. Mogelijk wordt niet voldoende voorzien in de informatiebehoefte wat betreft de inhoud van deze informatie. In dit onderzoek worden de zojuist besproken aspecten onder de loep genomen.

### **Doelstelling en onderzoeksvragen**

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of bewoners in tracédeel B vinden dat zij adequaat worden voorzien van informatie over de Uithoflijn in het algemeen, maar ook over zijn gevolgen: de overlast en de hinder die men kan ervaren van (voorbereidende) bouwwerkzaamheden. Dit onderzoek spitst zich toe op de fysieke toegankelijkheid van de informatie en de begrijpelijkheid van de informatie die de projectorganisatie aanbiedt. Ook wordt de informatiebehoefte van de bewoners in kaart gebracht. Met de resultaten van het onderzoek worden aanbevelingen gedaan over hoe Projectorganisatie Uithoflijn in de toekomst informatie over de Uithoflijn kan afstemmen op de behoefte van de bewoners in tracédeel B.

Om tot een passend advies te komen zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

4. Hoe toegankelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
5. Hoe begrijpelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
6. Wat is de informatiebehoefte van de bewoners in tracédeel B wat betreft de inhoud van de informatie over de Uithoflijn?

Om bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden worden vier studies uitgevoerd, te weten een documentanalyse, een begrijpelijkheidsanalyse van teksten die is uitgevoerd door de onderzoeker, een diepte-interview en een begrijpelijkheidsanalyse van teksten die is uitgevoerd door omwonenden. Elke studie levert gegevens aan die bijdragen aan het kunnen uitvoeren van een volgende studie en die vervolgens samen de hierboven genoemde onderzoeksvragen kunnen beantwoorden. Met de resultaten uit de documentanalyse en het diepte-interview wordt onderzoeksvraag 1 beantwoord. De tweede onderzoeksvraag wordt beantwoord met de resultaten uit de twee begrijpelijkheidsanalyses en op de derde vraag wordt geantwoord door middel van resultaten uit het diepte-interview.

### **Leeswijzer**

Om de studies te kunnen uitvoeren wordt eerst in hoofdstuk 2 de achtergrond geschetst van het project Uithoflijn. In hoofdstuk 3 komt relevante theorie aan de orde die in het onderzoek centraal staat. In hoofdstuk 4 wordt vervolgens de onderzoeksmethode toegelicht en wordt de relatie tussen de verschillende studies expliciet gemaakt. Vervolgens wordt in hoofdstukken 5 tot en met 8 de studies afzonderlijk uitvoerig besproken en volgt er een toelichting op de resultaten. Tot slot wordt in conclusie antwoord gegeven op bovenstaande onderzoeksvragen, wordt gereflecteerd op het onderzoek in de discussie en wordt afgesloten met enkele aanbevelingen voor Projectorganisatie Uithoflijn.

## 2. Achtergrond: project Uithoflijn

Het project Uithoflijn is een opdracht van gemeente Utrecht en provincie Utrecht. In 2012 is Projectorganisatie Uithoflijn opgericht om de opdracht uit te voeren. Medio 2018 is het doel om trams te laten rijden over de Uithoflijn. De aanleg van de Uithoflijn is nodig om het groeiende aantal reizigers naar De Uithof te kunnen vervoeren. De verwachting is dat de huidige buslijnen 12 en 28 dit aantal in de toekomst niet meer op kunnen vangen. Vanaf medio 2012 tot medio 2015 zijn er werkzaamheden geweest om de baan waar de nieuwe tramlijn straks komt te liggen, gereed te maken. Op dit moment bevindt de projectorganisatie zich grotendeels nog in de voorbereidingsfase van de aanleg van de bovenbouw van de trambaan. Zo worden er contracten afgesloten met externe partijen en maakt de aannemer, Koninklijke BAM Groep, de planning van de bouw. In 2016 gaan de zichtbare bouwwerkzaamheden grotendeels van start. Deze werkzaamheden worden ingedeeld per deelgebied om de planning van de werkzaamheden, de uitvoering en de gevolgen ervan preciezer te kunnen beoordelen. Deze deelgebieden worden 'tracédelen' genoemd en hebben elk een eigen letter: S, A, B, U, T en O. S is het startpunt en is gelegen in het stationsgebied. De communicatie over de bouwwerkzaamheden voor dit tracédeel wordt grotendeels opgepakt door vertegenwoordigers van Projectorganisatie Stationsgebied (POS). 'O' is het eindpunt van het tracé van de Uithoflijn en staat voor 'Opstelsporen P+R De Uithof'. In bijlage 1 is een kaart te vinden waarop de verschillende tracédelen staan aangegeven.

Om de communicatie gedurende het project zo goed mogelijk te laten verlopen is een communicatieplan opgesteld, het Communicatiekader. Dit plan is geschreven in 2014 door de communicatieadviseur-woordvoerder van de projectorganisatie. Uit het communicatieplan blijkt dat de projectorganisatie communicatie inzet met meerdere doelstellingen. Ten tijde van de realisatie van de Uithoflijn is het doel van de communicatie om de hinderbeleving voor omwonenden en andere passanten zo klein mogelijk te houden. Men moet zich goed geïnformeerd en gehoord voelen. Ook is het doel van de communicatie om te zorgen voor kennis en begrip bij omwonenden. Een voorbeeld is de communicatie over de te verwachten hinder als gevolg van werkzaamheden: mensen informeren over eventuele omleidingsroutes en geluidshinder. Ook hoort hier communicatie bij over bijvoorbeeld de globale planning van werkzaamheden en de communicatie over de einddatum van het project. De projectorganisatie houdt zich tevens bezig met reputatiemanagement. De organisatie wil bouwen aan een goede reputatie van het project en wil trots voeden onder de stakeholders. Om deze reputatie van de Uithoflijn te managen wordt communicatie ingezet. Dit betreft meer algemene informatie over het project, bijvoorbeeld over wat de voordelen zijn van de tramlijn in de toekomst. Verder wordt ook ingespeeld op actualiteiten rondom het project en worden projectmijlpalen belicht. Dit type informatie (gericht op reputatiemanagement) is in het kader van dit onderzoek minder relevant, maar is mogelijk wel informatie die omwonenden willen hebben om te worden voorzien in de informatiebehoefte.

Op vele tracédelen, zoals tracédelen U, T en O in De Uithof, hebben nog geen zichtbare werkzaamheden plaatsgevonden en is nog weinig gecommuniceerd over de hinder als gevolg van werkzaamheden. Een deel van het tracé waar in de voorbereidingsfase van de Uithoflijn al wel werkzaamheden zijn verricht voor het gereed maken van de onderbouw van de trambaan, is tracédeel B. Dit tracédeel loopt van de Koningsweg naar de Padualaan op de Uithof. Hiervoor vonden werkzaamheden plaats in de periode september 2012 tot en met juli 2015. Bewoners, sporters en

werkenden in dit deel van het tracé hebben hinder kunnen ondervinden van deze bouwwerkzaamheden. De projectorganisatie zette tijdens deze periode communicatie in om deze mensen te informeren over de geplande werkzaamheden en de gevolgen hiervan. Ook kon men gedurende deze periode via verschillende middelen algemene informatie raadplegen over de Uithoflijn. Waar de projectorganisatie en de aannemer zich nu wat betreft de communicatie nog in rustig vaarwater bevinden, komt er een periode aan waarin communicatie, naast een goede planning van werkzaamheden, van cruciaal belang is. Dit geldt ook voor tracédeel B, een gebied waar veel woonhuizen staan en de projectorganisatie veel te maken heeft met omwonenden. Dit onderzoek richt zich op de communicatie in tracédeel B. In de komende periode is het wederom belangrijk dat omwonenden hier worden voorzien van begrijpelijke en toegankelijke informatie en dat er tegemoet wordt gekomen aan de behoefte van omwonenden wat betreft de inhoud van de informatie.



### 3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt literatuur besproken die centraal staat bij het uitvoeren van het huidige onderzoek. Inzichten die voortkomen uit de literatuur dienen als uitgangspunt voor de studies die worden uitgevoerd om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Allereerst wordt beschreven waarom overheidsorganisaties de behoefte hebben te communiceren met de burger en welke plichten zij daarin hebben. Daarna volgt een toelichting op de informatiebehoefte van de burger. Vervolgens wordt het belang aangeduid van bruikbare informatie: burgers worden alleen in de informatiebehoefte voorzien wanneer de informatie die de overheid aanbiedt ook bruikbaar is.

De focus in dit onderzoek ligt op twee elementen van bruikbare informatie, namelijk toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Deze voorwaarden van bruikbare informatie worden in dit hoofdstuk toegelicht. Er wordt in meer detail gesproken over de toegankelijkheid van aangeboden informatie en over welke factoren hier invloed op kunnen hebben. Vervolgens worden elementen genoemd die van invloed zijn op de begrijpelijkheid van informatie en het analytisch kader vormen voor de empirische data.

#### 3.1. Overheidscommunicatie

Een overheidsinstantie kan verschillende redenen hebben om te willen communiceren met de burger. Vaak communiceert een instantie met het doel het gedrag van mensen te beïnvloeden door gebruik te maken van persuasie (Bell et al., 2010). Een voorbeeld hiervan is door middel van een campagne mensen ervan te overtuigen te stoppen met roken of meer te gaan sporten. De overheid heeft daarnaast, vanwege haar democratische politieke systeem, te maken met een informatieplicht (Galjaard, 2002). Een communicatiedoel dat hier voor de overheid uit voortvloeit, is het bevorderen van democratisch bestuur. De overheid moet continu legitimeren hoe er gewerkt wordt en onder welke voorwaarden dat gebeurt (Galjaard, 2002). Het is belangrijk dat het handelen van een overheid legitiem is. Hiervoor moet zij draagvlak creëren onder de burgers, dat wil zeggen dat burgers instemmen met overheidsplannen. Dat kan alleen door te blijven communiceren met de burger. Het kan ook een doel zijn van de overheid om samen met de burger een beleid of een maatregel te ontwikkelen. Wanneer het beleid daadwerkelijk wordt uitgevoerd dient hier vervolgens communicatie over plaats te vinden met degenen die met de gevolgen van het beleid in aanraking komen (Galjaard, 2002).

Het communicatiedoel van de overheid bepaalt vaak mede welke rol het publiek, zoals Thomas (2013) burgers in eerste instantie noemt, heeft in een bepaalde context. Zo kan het publiek van een overheid klant, partner, of burger zijn (Thomas, 2013). Het publiek is klant wanneer het een bepaalde dienst of product afneemt van de overheid, bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort. Soms heeft de overheid het publiek nodig om een dienst of product te creëren, het publiek is volgens Thomas (2013) in dat geval partner van de overheid. Een voorbeeld is wanneer de burger het afval sorteert alvorens het wordt opgehaald door een gemeentedienst. In de meeste gevallen heeft het publiek een rol als burger: samen met de overheid wordt nagedacht over het invoeren van een bepaald beleid of bepaalde maatregel. Vaak heeft het publiek (tegelijkertijd) meerdere rollen en wil in die gevallen door de overheid worden toegesproken op een manier die past bij deze rollen. Het publiek wil op een beleefde wijze worden toegesproken zoals dit bij klanten gebeurt, maar ook wil het publiek de overheid helpen als partner en zijn of haar mening uitspreken zoals dit een burger betaamt (Thomas, 2013). Voor een overheidsorganisatie is het dan ook een uitdaging om juist om te gaan met

deze rolverdeling; het is nodig dat de overheid haar communicatie hierop aanpast. Dit laatste geldt ook voor een overheidsorganisatie die is opgericht om een beleidsplan uit te voeren, zoals het realiseren van een tramvervoerssysteem. Wat hierbij nu precies de rol is van het publiek ten opzichte van de overheidsorganisatie en hoe deze organisatie hiermee het beste om kan gaan valt te betwisten. Wel is duidelijk dat het belangrijk is als overheidsorganisatie te voorzien in de informatiebehoefte van het publiek. Immers, dit is belangrijk in enerzijds alle rollen die het publiek kan hebben ten opzichte van de overheid en anderzijds om de mogelijke communicatiedoelstellingen die een overheidsorganisatie heeft te behalen.

### **Informatiebehoefte**

Er bestaan verschillende theorieën over wat informatiebehoefte precies inhoudt. Vaak wordt informatiebehoefte gerelateerd aan een taak die iemand met de informatie wil uitvoeren (Cole, 2011). Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het aansluiten van een televisie, waarvoor informatie uit een handleiding nodig is. Informatiebehoefte op zich is dynamisch: wanneer een persoon bezig is met het uitvoeren van de taak, zal de kennis van de persoon met de informatiebehoefte zich ontwikkelen (Cole, 2011). Echter, een persoon kan zich ook nog in het stadium voorafgaande aan het uitvoeren van een taak bevinden en een bepaalde informatiebehoefte hebben (Cole, 2011). Toch kun je je afvragen of informatiebehoefte alleen optreedt, zoals Cole (2011) stelt, wanneer er een bepaalde taak uitgevoerd dient te worden. Ook zonder het per se moeten uitvoeren van een taak, willen mensen bepaalde informatie wel of juist niet hebben (Golman & Loewenstein, 2015). Mogelijk motief hiervoor is dat informatie enerzijds plezierig en anderzijds pijnlijk kan zijn. Een vorm van plezier die men met het raadplegen van informatie kan hebben is bijvoorbeeld het lezen van een boek of tijdschrift ter ontspanning. Informatie kan pijnlijk zijn wanneer een arts een negatieve prognose meegeeft aan een patiënt. Er zijn ook gevallen waarin mensen hun nieuwsgierigheid gevoed willen zien wanneer er een 'information gap' is, de zogeheten kloof in de kennis van mensen (Golman & Loewenstein, 2015). Deze nieuwsgierigheid kan optreden wanneer informatie opmerkelijk, belangrijk of verrassend is voor mensen, bijvoorbeeld op momenten dat nieuwe informatie (onverwacht) ter sprake komt of wanneer informatie ingaat tegen iemands geloof en opvattingen (Golman & Loewenstein, 2015). Nicholas (1996) stelt dat informatiebehoefte niet altijd bewust is: mensen hebben soms een passieve behoefte aan informatie. In dat geval wordt men pas attent gemaakt op die behoefte wanneer zij actief op het betreffende onderwerp gewezen worden. Op dat moment kan er een informatiekloof ontstaan. Men heeft de behoefte deze kloof in kennis op te vullen, en dit kan door informatie te raadplegen (Nicholas, 1996). In veel gevallen gaan mensen met een actieve informatiebehoefte zelf op zoek naar deze informatie (Nicholas, 1996).

Ook burgers, het publiek van overheidsorganisaties, kunnen een informatiebehoefte hebben. Deze behoefte hoeft, zoals eerder vermeld, in eerste instantie niet bewust te zijn. Mogelijk gaan burgers niet zelf actief op zoek naar de gewenste informatie, maar willen zij het (onbewust) passief raadplegen. Dit houdt in dat zij de informatie kunnen lezen zonder daar veel moeite voor te hoeven doen, zoals het lezen van een toegezonden brief of een aan hen uitgereikte flyer. Aannemelijk is dat een informatiebehoefte actief wordt wanneer burgers op een onderwerp gewezen worden waarmee zij in de toekomst in aanraking zullen komen, zoals nieuwe regels of nieuwe voorzieningen (Galjaard, 2002). Op het moment dat burgers de gewenste informatie niet krijgen aangeboden, gaan ze volgens Nicholas (1996) er zelf naar op zoek via bijvoorbeeld een website. Het is op dat moment belangrijk dat de gewenste informatie vindbaar is. Onduidelijk is nog hoe groot de informatiebehoefte eigenlijk

moet zijn voordat men zich er bewust van is en daadwerkelijk zelf op zoek gaat naar informatie. Hier lijkt de literatuur (vooralsnog) geen antwoord op te hebben.

Een goede afstemming van de informatievoorziening vanuit een overheidsorganisatie op de informatiebehoefte van burgers lijkt dan ook niet vanzelfsprekend. In het kader van dit onderzoek is het relevant om te achterhalen of Projectorganisatie Uithoflijn deze afstemming goed weet te maken of dat informatie vele omwonenden niet (voldoende) bereikt en zij daarom met vragen blijven zitten.

## 3.2. Bruikbaarheid van informatie

Zoals bovenstaande tekst duidelijk maakt, willen overheidsorganisaties graag voorzien in de informatiebehoefte van de burger. De vraag is of de informatie die zij verspreiden uiteindelijk wel voldoende bruikbaar is voor de burger. Door het ruime aanbod van informatie van overheidsorganisaties en het gebruik van verschillende communicatiemiddelen om die informatie aan te bieden, weten mensen niet altijd waar ze de gewenste informatie moeten zoeken en vinden (Galjaard, 2002). Hierdoor komt de toegankelijkheid van de informatie in het geding (Duffy & Kabance, 1982). Verder is het voor de bruikbaarheid van informatie van belang dat informatie begrijpelijk is voor de lezer. Nu blijkt dat de begrijpelijkheid van overheidsteksten nog vaak te wensen overlaat. Onderzoek van Van der Pool en Van Wijk (2010) wees bijvoorbeeld uit dat veel burgers de begrijpelijkheid van rechtbankbrieven onder de maat vinden. Een ander leesbaarheidsonderzoek toonde eveneens aan dat burgers nog niet altijd te spreken zijn over de begrijpelijkheid van overheidsteksten (Jansen & Mulder, 2009). In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de fysieke toegankelijkheid en de begrijpelijkheid van informatie.

### 3.2.1. Toegankelijkheid van informatie

Een eerste voorwaarde van bruikbare informatie is dat de (beoogde) ontvanger, de doelgroep, weet waar en hoe welke informatie te raadplegen is: de informatie dient fysiek toegankelijk te zijn (Duffy & Kabance, 1982). Het zenden van informatie naar de ontvanger gaat niet altijd via hetzelfde communicatiemiddel. Organisaties hebben veelal een keuze in het gebruik van communicatiemiddelen waarmee informatie wordt aangeboden aan de doelgroep. Zo ook overheidsorganisaties: overheden stappen steeds meer af van geprinte informatie en gaan meer digitale communicatiemiddelen gebruiken om zodoende ook met burgers te kunnen interacteren (Graham, 2014). Communicatiemiddelen kunnen zowel voor- als nadelen hebben. Het ene middel is makkelijker raadpleegbaar dan het andere en hiervan is de toegankelijkheid van informatie afhankelijk. De gemaakte keuzes wat betreft het inzetten van een specifiek communicatiemiddel kunnen bepalend zijn voor de fysieke toegankelijkheid van informatie voor de beoogde ontvanger (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002). Zowel de kenmerken van het communicatiemiddel als de kenmerken van de gebruiker zijn hierop van invloed.

#### **Kenmerken communicatiemiddel**

Een communicatiemiddel heeft bepaalde kenmerken en die kenmerken maken een communicatiemiddel geschikt of minder geschikt voor het verspreiden van een boodschap (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002). De vorm waarin informatie kan worden aangeboden (beeld, audio of schrift) en het maximum aan leestekens zijn beide bepalend voor welk type informatie via een middel wordt verspreid. Het ene middel is geschikt om meer algemene informatie te verschaffen over een

bepaald product of bepaalde dienst, bijvoorbeeld een bedrijf dat via de website algemene kenmerken toont van een kledingkast en een inzoom-optie aanbiedt zodat de mogelijke koper de kast van alle kanten goed kan bekijken. Een ander communicatiemiddel kan beter worden ingezet om juist meer specifieke informatie aan te bieden (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002), bijvoorbeeld een geprinte handleiding met afbeeldingen voor het monteren van diezelfde kledingkast.

Om te voorspellen welk communicatiemiddel het meest geschikt is om bepaalde informatie aan te bieden zou de Media Richness Theory uitkomst kunnen bieden (Daft & Lengel, 1986; Webster & Trevino, 1995). Deze theorie geeft aan dat mediumkeuze voor een organisatie afhangt van de inhoud van de boodschap. Het ene communicatiemiddel is 'rijker' dan het andere, wat betekent dat die geschikt is om inhoud te verspreiden waarvan de betekenis op meerdere wijzen geïnterpreteerd kan worden door de ontvanger. Bij het inzetten van een rijk medium, zoals een mobiele telefoon, kunnen gesprekspartners elkaar gelijktijdig feedback geven. Hiermee kan de dubbelzinnigheid van de boodschap worden opgelost (Webster & Trevino, 1995). Dit is minder het geval bij bijvoorbeeld een geschreven brief, een 'arm' medium. De ontvanger heeft immers niet de mogelijkheid direct te reageren en in gesprek te gaan met de zender van de boodschap. Webster en Trevino (1995) concluderen dat (de kenmerken van) een medium moet matchen met de inhoud van de boodschap die verspreid wordt. Niet deze match, maar wel de keuze van organisaties voor het inzetten van een bepaald communicatiemiddel bepaalt voor een deel in welke mate informatie toegankelijk is voor de beoogde ontvanger. Informatie via een website is voor een burger bijvoorbeeld minder gemakkelijk raadpleegbaar dan wanneer het mondeling met hem of haar wordt gedeeld. Het is dan ook voor een overheidsorganisatie belangrijk te bedenken dat de informatie die wordt aangeboden, ook al lijkt deze goed afgestemd te zijn op het middel, nog wel voldoende toegankelijk is voor de beoogde ontvanger.

### **Kenmerken ontvanger**

Bouwman en Van de Wijngaert (2002) stellen dat niet alleen de kenmerken van het communicatiemiddel van belang zijn bij mediumkeuze en toegankelijkheid van informatie. Mediumkeuze hangt tevens af van de beoogde ontvanger. Wanneer de ontvanger een voorkeur heeft voor een bepaald communicatiemiddel, is het voor te stellen dat wanneer informatie via een ander medium dan het geprefereerde medium wordt verspreid, die informatie minder toegankelijk is en minder snel gelezen wordt. Mediumkeuze wordt beïnvloed door verschillende variabelen, waaronder de kenmerken van de ontvanger. Hierbij valt te denken aan demografische gegevens als opleidingsniveau, leeftijd en inkomen (Van de Wijngaert, 1999). Een andere variabele die meespeelt in mediumkeuze is de attitude van mensen tegenover technologie (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002; Webster & Trevino, 1995). Sommige mensen lezen eenvoudigweg het liefst vanaf papier en staan minder positief tegenover het gebruik van digitale of social media dan andere. Onderzoek wees bijvoorbeeld uit dat mensen met een relatief hoge leeftijd veel minder gebruik maken van het internet (Loos, 2010). Bij deze groep mensen zal de voorkeur dus minder snel uitgaan naar informatievoorziening via een website of via social media. Loos (2010) stelt dat dit probleem niet van voorbijgaande aard is. Er zullen steeds meer nieuwe media worden ontwikkeld en veel ouderen kunnen hierin niet blijven. Gebrek aan ervaring met het internet op jonge leeftijd zorgt ervoor dat het voor deze mensen lastig is om het gebruik van digitale middelen onder de knie te krijgen (Loos, 2010). Janssen (2012) bevestigt de gedachte dat toegankelijkheid van informatie afhankelijk is van de ontvanger en benoemt dat je als zender bij het verspreiden van een boodschap stil moet staan bij de doelgroep waarmee je te maken hebt. Aan sommige groepen mensen kan informatie beter anders

aangeleverd worden dan aan andere. Overheidsorganisaties zouden in hun informatievoorziening dus rekening kunnen houden met de kenmerken van een communicatiemiddel en de kenmerken van de ontvanger. De kenmerken van de ontvanger kunnen namelijk bepalend zijn voor in hoeverre de informatie ook daadwerkelijk toegankelijk is voor die persoon (Van de Wijngaert, 1999; Bouwman & Van de Wijngaert, 2002; Janssen, 2009). Organisaties kunnen er echter voor kiezen om de mogelijke invloed die deze kenmerken kunnen hebben op de toegankelijkheid van informatie, te verkleinen.

### **Gebruik van crossmedia**

Een manier om de (fysieke) toegankelijkheid van informatie te vergroten is door informatie via meerdere communicatiemiddelen aan te bieden (Van Driel, 2008). Zodoende kan de beoogde ontvanger immers zelf bepalen welk medium hij of zij wil gebruiken om bepaalde informatie te raadplegen. Het inzetten van verschillende en meerdere communicatiemiddelen wordt crossmedia-gebruik genoemd. De term crossmedia heeft door de jaren heen steeds andere betekenissen gekregen (Van Driel, 2008). Van Driel (2008) stelt dat een terugkerend element in crossmedia is dat er twee of meerdere kanalen worden gebruikt om inhoud te verspreiden die eenmalig geproduceerd is of in ieder geval met een gedeeld communicatiedoel is opgesteld. Een kenmerk van crossmedia is dus dat informatie meerdere keren wordt aangeboden (Van Driel, 2008).

De aangeboden informatie kan verschillende relaties hebben tot elkaar. De inhoud van de boodschap, die via verschillende media wordt verspreid, kan aan elkaar gelijk zijn. Deze relatie wordt door Van Driel (2008) getypeerd als iconisch: een 'gelijkenis'-relatie. Anderzijds kan informatie, aangeboden via verschillende media, naar elkaar verwijzen. Deze relatie wordt aangeduid als indexicaal. Organisaties kunnen ervoor kiezen crossmedia in te zetten om een bepaalde boodschap vanuit een ander communicatiemiddel aan te vullen (Neto et al., 2009). Niet altijd wordt alle gewenste informatie voor doelgroepen via één bestaand communicatiemiddel verspreid. Vaak is er sprake van een communicatienetwerk en wordt onderling naar informatie en een ander communicatiemiddel verwezen. Wanneer niet alle gewenste informatie via dat ene communicatiemiddel wordt aangeboden, is er pas een probleem wanneer de gewenste informatie niet in het netwerk, en dus niet via de andere communicatiemiddelen, te vinden is (Pander Maat et al., 2015). Dat zou immers ten koste gaan van de toegankelijkheid van de informatie. Neto et al. (2009) geven aan dat bij het gebruik van crossmedia de zender rekening dient te houden met de kenmerken en tevens beperkingen van een communicatiemedium. Tegelijkertijd dient het voor ontvangers van de boodschap duidelijk te zijn waar zij precies terecht kunnen voor aanvullende informatie en hoe zij daar kunnen komen. Er zou sprake moeten zijn van een *call to action*. De beoogde ontvanger moet worden aangespoord om ook echt door te klikken naar de informatie die via een ander medium wordt aangeboden. Het is de taak aan de zender om ervoor te zorgen dat dit de beoogde ontvanger zo min mogelijk moeite kost (Neto et al., 2009).

Met het inzetten van crossmedia om informatie aan te bieden kunnen organisaties verschillende doelen hebben (Van Driel, 2008). Veel bedrijven zetten crossmedia in om een groter bereik te creëren van de informatie die zij willen verspreiden. Dit geldt dan voor zowel het aanspreken van zoveel mogelijk mensen, als voor het herhalend aanbieden van informatie met daarmee het doel dat men de informatie beter onthoudt. Vaak heeft deze strategie een economisch karakter. Dit geldt bijvoorbeeld voor organisaties die bepaalde producten willen aanprijzen. Het inzetten van crossmedia kan ook van maatschappelijke waarde zijn en wordt daarmee ook voor overheidsorganisaties interessant. Mogelijke effecten van het inzetten van crossmedia zijn dan bijvoorbeeld het opdoen van kennis, identiteitsvorming of gedragsbeïnvloeding (Van Driel, 2008).

(Overheids-)organisaties kunnen dus uiteenlopende redenen hebben om crossmedia in te zetten om boodschappen te verspreiden (Van Driel, 2002). De inzet van verschillende communicatiemiddelen om aanvulling te geven aan een bericht kan handig zijn, maar wel zo lang het aanvullende bericht gemakkelijk raadpleegbaar is en daarmee fysiek toegankelijk is voor de ontvanger (Neto et al., 2009). Om de beoogde effecten van de crossmedia-inzet te bereiken is het belangrijk om als zender van tevoren goed na te denken over een crossmediastrategie. Het is van belang dat er afstemming plaatsvindt van de kenmerken van de communicatiemiddelen met de (demografische) kenmerken van de ontvanger (Van Driel, 2008).

Op basis van bovenstaande kan worden geconcludeerd dat er meerdere factoren zijn die invloed hebben op de fysieke toegankelijkheid van informatie. Ten eerste blijkt het essentieel om als zender van de boodschap te bedenken in hoeverre de kenmerken van een communicatiemiddel de aangeboden informatie fysiek minder toegankelijk kunnen maken voor de beoogde ontvanger. Verder zijn ook de kenmerken van de ontvanger van invloed op de toegankelijkheid van informatie. Ook de inzet van crossmedia speelt hierin een rol. Het is van belang dat de beoogde ontvanger weet waar en hoe de (aanvullende) informatie te raadplegen is. In het kader van dit onderzoek is het relevant te achterhalen of de hier besproken aspecten daadwerkelijk van invloed zijn op de toegankelijkheid van de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verspreidt.

### 3.2.2. Begrijpelijkheid van informatie

Om beter te kunnen voorzien in bruikbare informatie, is het van belang dat organisaties erop toezien dat informatie in begrijpelijke taal aan de doelgroepen wordt aangeboden (Duffy & Kabance, 1982; Kraf & Pander Maat, 2009). Wanneer de doelgroep van een organisatie informatie wel kan vinden en lezen, maar de boodschap moeilijk te begrijpen is, dan wordt men nog steeds niet optimaal voorzien in de informatiebehoefte (Duffy & Kabance, 1982). Dit is mogelijk ook van toepassing op overheidsorganisaties die zich bezighouden met een complex infrastructuurproject. De kans is aanwezig dat informatie over technische zaken niet altijd in de meest begrijpelijke taal onder de doelgroepen wordt verspreid. De zender van de informatie, vooral wanneer het iemand betreft van binnen de organisatie, loopt het risico dat zijn of haar kijk op de materie is gekleurd doordat hij of zij veel kennis heeft van het onderwerp dat centraal staat in de boodschap. Mogelijk is het voor een zender dan lastig zich te verplaatsen in de voorkennis en het verwachtingspatroon van de lezer (Hogendoorn, 2011). De zender loopt dan het risico te complexe informatie te verschaffen. Er is onderzoek gedaan naar de taalvaardigheid van de Nederlandse bevolking en hieruit is gebleken dat ongeveer anderhalf miljoen mensen laaggeletterd zijn (Velleman & Van der Geest, 2014). 95% van de Nederlandse bevolking begrijpt teksten die in B1-niveau zijn geschreven voldoende. Het gaat hier om heldere teksten met gegeven feiten, die geschreven zijn in relatie tot het eigen kennis- en interessegebied van de lezer. Nu blijkt dat er nog regelmatig een discrepantie is tussen de taalvaardigheid van de burger en de begrijpelijkheid van overheidsteksten: overheidsteksten worden vaak niet op B1-niveau geschreven (Velleman & Van der Geest, 2014). Dit betekent dat voor veel mensen overheidsteksten niet altijd voldoende begrijpelijk zijn. Dit bleek ook uit eerder uitgevoerd leesbaarheidsonderzoek van Jansen en Mulder (2009). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat een groot deel van de Nederlandse bevolking vindt dat overheidsteksten nog te veel (vak)jargon bevatten, waardoor teksten nodeloos ingewikkeld zijn.

Begrijpelijke taal is niet alleen belangrijk voor het overbrengen van de boodschap naar de beoogde doelgroep en te voorzien in diens informatiebehoefte. Het blijkt dat begrijpelijke taal eveneens goed is voor het beeld dat mensen krijgen van de zender. Onderzoek van Van der Pool en Van Wijk (2010) naar de begrijpelijkheid van rechtbankbrieven wees namelijk uit dat burgers het imago van de rechtbank beter waarderen wanneer een tekst in begrijpelijke taal is geschreven. Om als overheidsorganisatie meer gewaardeerd te worden, is het dus goed om te letten op de begrijpelijkheid van de boodschap die wordt verspreid onder de doelgroepen.

Volgens Duffy en Kabance (1982) is informatie begrijpelijk wanneer de ontvanger in staat is de informatie te gebruiken om er een bepaalde taak mee uit te voeren. Begripelijkheid blijkt moeilijk te definiëren en de mate van de begrijpelijkheid van een tekst hangt af van diverse tekstelementen. Een eenduidige methode of formule om de begrijpelijkheid van een tekst in te kunnen schatten lijkt er nog niet te zijn (Lentz, 2008). Er zijn wel leesbaarheidsformules opgesteld die in de praktijk nog veel worden gebruikt om het taalniveau van een tekst in te kunnen schatten. Echter, Kraf en Pander Maat (2009) hebben zo hun bezwaren tegen de leesbaarheidsformules. Zij geven aan dat het moeilijk is de leesbaarheid van een tekst te voorspellen en daarin begrijpelijkheid te relateren aan bepaalde tekstkenmerken. Niet alleen tekstkenmerken, maar ook lezerskenmerken, zoals achtergrondkennis en motivatie van de lezer, en een interactie van lezerskenmerken met tekstkenmerken zorgt voor een bepaalde mate van tekstbegripelijkheid (Leroy et al., 2013). Leesbaarheidsformules nemen deze lezerskenmerken niet mee en zijn daarom niet zonder meer geschikt om de begrijpelijkheid van een tekst in te schatten (Kraf et al., 2011). Ook Leroy et al. (2013) geven aan dat studies waarin leesbaarheidsformules zijn toegepast om een tekst te verbeteren, weinig resultaten geven wat betreft verbetering van de begrijpelijkheid van een tekst. Er is dan ook op dit moment (nog) geen eenduidig onderzoeksinstrument om de begrijpelijkheid van een tekst in te kunnen schatten op basis van alleen tekstkenmerken. Het beste zou zijn om per lezer de interactie met de informatie te analyseren om zo te kunnen komen tot het toetsen van werkelijk tekstbegrip (Duffy & Kabance, 1982). Dit is echter zelden haalbaar, aangezien organisaties vaak te maken hebben met een heterogene doelgroep en het kostentechnisch en gezien de tijd niet mogelijk is een dergelijk onderzoek uit te voeren. Om toch tot een inschatting te kunnen komen van de begrijpelijkheid van een tekst, kan een analyse worden uitgevoerd van mogelijke begripsproblemen waar lezers op kunnen stuiten bij het lezen van een tekst (Hogendoorn, 2011). Uit menig onderzoek komt naar voren dat de elementen vocabulaire, grammatica en coherentie een rol spelen bij begripsproblemen voor de tekstgebruiker (Renkema, 1989; Leroy et al., 2013, Stahl, 2011; Hustinx & Karreman, 2010). Voor het huidige onderzoek worden deze drie aspecten toegelicht om zodoende een meetinstrument te kunnen samenstellen voor het opsporen van mogelijke begripsproblemen in bestaande overheidsteksten. Hieronder worden per element enkele deelelementen besproken die van invloed zijn op de begrijpelijkheid van informatie.

### **Vocabulaire**

Allereerst hangt de begrijpelijkheid van een tekst nauw samen met het vocabulaire die de zender gebruikt in de geschreven tekst (Stahl, 2011). Het is dan ook belangrijk voor een organisatie geen vakjargon te gebruiken in de communicatie naar de doelgroepen, aangezien de kans klein is dat de lezer gemakkelijk een concrete betekenis kan verbinden aan het jargon. Volgens Burger en de Jong (2009) zou je als zender het gebruik van veelal onbekende of 'dure' termen moeten vermijden en waar mogelijk een synoniem voor een onbekend woord moeten zoeken. Wanneer dit niet lukt, is het advies om onbekende termen in de tekst uit te leggen om de boodschap voor de lezer begrijpelijk te maken. Resultaten uit het onderzoek van Stahl (2011) bevestigen dit gegeven: het gebruik van

moeilijke woorden is niet zonder meer gerelateerd aan de begrijpelijkheid van een tekst. Wanneer moeilijke woorden worden uitgelegd in de tekst, kan dat ervoor zorgen dat een tekst toch nog begrijpelijk is voor de lezer (Stahl, 2011). Verder bleek uit onderzoek van Sadoski et al. (1993) dat het gebruik van abstracte woorden in een tekst kan leiden tot minder begrijpelijke teksten. Dit kan echter wel worden opgelost als er een concreet voorbeeld wordt gegeven van het abstracte begrip (Sadoski et al., 1993). Het lijkt belangrijk om zoveel mogelijk toelichting te geven op moeilijke dan wel abstracte begrippen om ervoor te kunnen zorgen dat een tekst begrijpelijk is voor de lezer.

### **Grammatica**

Het is belangrijk dat voor het begrijpelijk maken van teksten er rekening wordt gehouden met de grammatica. Lange zinnen zouden bijvoorbeeld wel eens negatief van invloed kunnen zijn op de begrijpelijkheid van een tekst. Burger en de Jong (2009) stellen op basis van voorgaand onderzoek dat het schrijven van lange zinnen, in tegenstelling tot kortere zinnen, niet altijd negatief van invloed hoeft te zijn op de begrijpelijkheid van een tekst. Lange zinnen kunnen ervoor zorgen dat er (te) veel informatie wordt gegeven. Echter, door het gebruik van relatief korte zinnen kan het verband tussen bij elkaar horende informatie weer zoekraken (Burger & De Jong, 2009). Renkema (1989) geeft aan dat het beter is om woorden die grammaticaal bij elkaar horen, bij elkaar te plaatsen. Wanneer te veel informatie tussen aan elkaar gerelateerde woorden staat, is het voor de lezer lastiger om het verband te zien tussen de woorden en dus is de boodschap minder begrijpelijk. Het is dus belangrijk in lange en ingewikkelde zinnen zoveel mogelijk de zogenoemde tangconstructies te vermijden (Burger & De Jong, 2009). Verder worden zinnen geschreven in een bepaalde mate van concreetheid. Onderzoek van Sadoski et al. (1993) toonde aan dat de mate van concreetheid in een tekst een grote voorspeller is van hoe begrijpelijk een tekst wordt gevonden door de lezer. Abstracte zinsconstructies en begrippen kunnen alleen gemakkelijk worden begrepen wanneer er een betekenisvolle context omheen staat en er een duidelijke uitleg van wordt gegeven in dezelfde tekst (Sadoski et al., 1993). Burger en De Jong (2009) geven aan dat deze concreetheid optreedt door de manier van formuleren. Zinnen met werkwoordstijl worden makkelijker verwerkt door lezers dan zinnen in de naamwoordstijl (Burger & De Jong, 2009). Wanneer het niet nodig is de handelende figuur in de zin onbekend te laten, is het dus beter om in plaats van voor een passieve formulering, voor een actieve formulering te kiezen: een zin met werkwoordstijl. Het is voor een organisatie dus belangrijk na te denken over de lengte en concreetheid van zinnen en ook over of zinnen passief of actief worden geschreven.

### **Coherentie**

Tot slot is de mate van coherentie bepalend voor de begrijpelijkheid van een tekst. Hustinx en Karreman (2010) geven aan dat een tekst voldoende samenhang moet hebben om ervoor te zorgen dat lezers in het geheugen een samenhangend model van de betekenis van de tekst opbouwen. Minder samenhang in een tekst heeft tot gevolg dat de lezer meer moeite moet doen het model te vormen en dit zorgt ervoor dat een tekst moeilijker te begrijpen is. Leroy et al. (2013) hebben onderzoek gedaan naar het effect van coherentie in een tekst op de tekstbegripelijkheid. Teksten werden in het onderzoek gemanipuleerd door verwijswaarden en structuurmarkeerders toe te voegen, om zowel lokaal als globaal meer samenhang in de tekst te creëren. De onderzoeksresultaten toonden aan dat de teksten met meer coherentie hoger scoorden wat betreft de begrijpelijkheid van de tekst (Leroy et al., 2013). Hustinx en Karreman (2010) hebben een methode ontwikkeld om de coherentie in een tekst te kunnen beoordelen. Zij delen de coherentie van een tekst op in referentiële coherentie en relationele coherentie. Bij referentiële coherentie gaat het om de verwijzingen in een



tekst. Deze verwijzingen zijn niet altijd eenduidig. Soms kan het voor een lezer onduidelijk zijn naar welk onderwerp of naar welke persoon terug of verder wordt verwezen. Dit kan enerzijds komen door de afstand tussen aan elkaar gerelateerde tekstdelen, maar kan anderzijds ook liggen aan de vorm van verwijzing (Hustinx & Karreman, 2010). Hoe correcter gespecificeerd een verband is, hoe meer samenhang een tekst heeft en hoe begrijpelijker de boodschap is. Onder relationele coherentie worden betekenisrelaties verstaan tussen eenheden uit een tekst. Structuursignalen, ook wel coherentiemarkeerders genoemd, geven de relaties tussen deze tekstdelen weer. Voorbeelden van deze signalen zijn woorden als 'bovendien', 'omdat' en 'immers'. Deze signalen moeten wel juist gebruikt worden om te kunnen bijdragen aan de begrijpelijkheid van een tekst. Bij een foutief gebruik kunnen begripsproblemen ontstaan (Hustinx & Karreman, 2010). Het is belangrijk dat samenhang wordt gecreëerd door relationeel en referentieel goed te verwijzen.

Op basis van bovenstaande literatuur wordt in dit onderzoek een aantal vragen opgesteld waarmee een begrijpelijkheidsanalyse van teksten mogelijk is. De volgende vragen staan centraal:

- Staat er vakjargon in de tekst en wordt dit uitgelegd?
- Staan er onbekende/dure woorden in de tekst en worden deze uitgelegd?
- Staan er abstracte woorden in de tekst of worden er abstracte zinsconstructies gebruikt en worden deze geconcretiseerd?
- Staan woorden die grammaticaal aan elkaar gelinkt zijn bij elkaar in een lange en ingewikkelde zin?/ Worden er tangconstructies gebruikt in lange en ingewikkelde zinnen?
- Wordt er onnodig voor een passieve formulering gekozen?
- Wordt er referentieel goed verwezen in de tekst?
- Wordt er relationeel goed verwezen in de tekst?

In het volgende hoofdstuk wordt de onderzoeksmethoden besproken die in dit onderzoek centraal staan. Hierin wordt ook de gebruikswijze van bovenstaand analyse-instrument meer uitvoerig besproken.

## 4. Onderzoeksmethoden

In het vorige hoofdstuk is literatuur besproken in het kader van informatiebehoefte en de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie. Om de hieraan gerelateerde drie onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden wordt uitsluitend kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Omdat de insteek van dit onderzoek is te achterhalen wat de er leeft onder de doelgroep biedt kwalitatief onderzoek, in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek, de mogelijkheid door te vragen en tussentijds aanpassingen te maken in de onderzoeksmethode. Dit onderzoek is onderverdeeld in vier verschillende studies. Er wordt methodentriangulatie toegepast om de kwaliteit van het onderzoek te verhogen (Van Staa & Evers, 2010). Door verschillende methoden te gebruiken om data te verzamelen, wordt de interne validiteit van het onderzoek vergroot. Resultaten van het ene onderzoek kunnen resultaten van een ander onderzoek bevestigen of kunnen juist zorgen voor uiteenlopende inzichten (Van Staa & Evers, 2010). Zodoende is de kans kleiner dat de onderzoeksresultaten door externe (en onbekende) factoren zijn veroorzaakt en kunnen de resultaten met meer zekerheid worden aangenomen. In dit onderzoek is echter geen onderzoekerstriangulatie toegepast: er is in alle studies sprake van één onderzoeker die zorgt voor de dataverzameling en –analyse. Een nadeel hiervan is dat dit ten koste gaat van de interne betrouwbaarheid van het onderzoek. Data-analyse en de interpretatie van die data kan namelijk persoonsgebonden zijn. Om nadelige effecten hiervan te voorkomen en toch te zorgen voor een hoge interne betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten wordt inzicht geboden in de wijze waarop de onderzoeker de verschillende onderzoeken heeft uitgevoerd. Hierdoor worden onderzoeksresultaten en conclusies inzichtelijk en controleerbaar (Van Zwieten & Willems, 2004).

Hieronder wordt kort per studie weergegeven wat het doel ervan is, welke onderzoeksmethode er is gebruikt, wat de voordelen ervan zijn en hoe is omgegaan met de nadelen van de methode. In de volgende hoofdstukken (5 tot en met 8) wordt ingegaan op de precieze aanpak van de verschillende studies en worden de belangrijkste onderzoeksresultaten gepresenteerd.

### Studie 1

Studie 1 betreft een studie naar de toegankelijkheid van informatie die de projectorganisatie aanbiedt aan de bewoners in tracédeel B. Het doel van deze studie is enerzijds om gedeeltelijk onderzoeksvraag 1 te kunnen beantwoorden. Anderzijds biedt deze studie inzichten om het diepte-interview (studie 3) mee te kunnen uitvoeren. De projectorganisatie maakt gebruik van verschillende middelen om communicatie in te zetten met de buitenwereld. Door middel van een documentanalyse worden de door de organisatie gebruikte communicatiemiddelen en diens kenmerken in het kader van de uitvoering van de Uithoflijn in tracédeel B besproken en wordt in kaart gebracht welk type informatie de projectorganisatie doorgaans met welk communicatiemiddel verspreidt. Een documentanalyse is een veelgebruikte vorm van kwalitatief onderzoek. Het is een systematische manier om zowel geprint als elektronisch materiaal te analyseren. Het voordeel van een documentanalyse is dat het inzicht kan geven in zaken die relevant zijn in het kader van het onderzoek, zoals het schetsen van de context. Net zoals andere kwalitatieve onderzoeksmethodes gaat een documentanalyse gepaard met het interpreteren van data en betekenisgeving (Bowen, 2009). Een nadeel hiervan is dat interpretaties persoonsgebonden kunnen zijn en er dus ook andere betekenissen mogelijk zijn, dit gaat ten koste van de interne betrouwbaarheid. Het is dus belangrijk om ook gebruik te maken van andere onderzoeksmethodes (Bowen, 2009). Daarom wordt tevens een

diepte-interview (studie 3) uitgevoerd om de onderzoeksresultaten van de documentanalyse (studie 1) aan te vullen en/of te bevestigen, zodat alleen relevante conclusies kunnen worden getrokken.

## **Studie 2**

Studie 2 betreft een tekstgerichte studie naar de begrijpelijkheid van de informatie die de projectorganisatie verspreidt aan bewoners in tracédeel B. Het doel van deze studie is om gedeeltelijk onderzoeksvraag 2 te kunnen beantwoorden. Er wordt bepaald in hoeverre informatie die de projectorganisatie verspreidt, op dit moment in B1-niveau wordt geschreven. Voor het beoordelen van de tekstkwaliteit wat betreft begrijpelijkheid wordt het analysekader gebruikt die in de literatuurstudie is toegelicht (hoofdstuk 3.2.2.). Specifieke elementen die in dit kader centraal staan zijn het vocabulaire dat in de tekst wordt gebruikt, hoe zinnen en zinsdelen grammaticaal worden samengesteld en hoe verbanden zijn aangebracht in de tekst (Stahl, 2011; Sedoski et al., 1993; Burger & de Jong, 2009; Renkema, 1989; Hustinx & Karreman, 2010; Leroy et al., 2013;). Het analyse-instrument brengt enkele nadelen met zich mee. Omdat de onderzoeker het meetinstrument zelf heeft samengesteld kan de validiteit ervan in twijfel worden getrokken. Een ander nadeel van het toepassen van een dergelijk analysekader is dat lezerskenmerken buiten beschouwing worden gelaten en dat er daarom niet voldoende rekening gehouden kan worden met bijvoorbeeld de taalvaardigheid en kennis van de lezer (Leroy et al., 2013). Om de interne validiteit van het onderzoek te verhogen en rekening te houden met deze lezerskenmerken wordt een tweede studie in het kader van tekstbegripelijkheid uitgevoerd. Om tekstkwaliteit te evalueren kan gebruik worden gemaakt van een tekstgerichte analyse en van een lezersgerichte analyse (Schriver, 1989). De plus-min-methode (studie 4), de lezersgerichte variant, zal ter aanvulling op studie 2 resultaten opleveren, zodat onderzoeksvraag 2 kan worden beantwoord.

## **Studie 3**

Studie 3 betreft een studie naar enerzijds de toegankelijkheid van informatie die de projectorganisatie aanbiedt en anderzijds de informatiebehoefte van de bewoners in tracédeel B. Het doel van deze studie is om zowel ter aanvulling op de documentanalyse (studie 1) onderzoeksvraag 1, als onderzoeksvraag 3 in zijn geheel te beantwoorden. De onderzoeksmethode die in deze studie wordt gebruikt is een diepte-interview. Er is gekozen om data te verzamelen door middel van een diepte-interview, omdat er in dit onderzoek mogelijk situaties aan bod komen waarin het belangrijk is bij de respondent de betekeniswereld achter gedragingen, gevoelens en ervaringen te achterhalen (Boeije, 2005). Een kwantitatieve onderzoeksmethode, zoals een enquête, kan die betekeniswereld niet voldoende weergeven, omdat er geen mogelijkheid is door te vragen op antwoorden die de respondenten geven en respondenten maar beperkt zijn in hun antwoordmogelijkheden (Boeije, 2005). Een nadeel van het diepte-interview als onderzoeksmethode is de rol van de onderzoeker. Omdat het diepte-interview en de data-analyse gepaard gaan met interpretaties van de onderzoeker, worden resultaten vaak als subjectief en onbetrouwbaar gezien (Qu & Dumay, 2011). Om de betrouwbaarheid van resultaten te verhogen is het belangrijk dat de onderzoeker goede vragen stelt en voorbereid is op eventuele antwoorden om zodoende door te kunnen vragen (Qu & Dumay, 2011). Daarom worden voorafgaand aan het afnemen van de diepte-interviews interviewvragen opgesteld aan de hand van inzichten uit de literatuurstudie. Voor het verhogen van de betrouwbaarheid van de resultaten is het tevens belangrijk dat de analysestappen die leiden tot een bepaalde interpretatie, uitvoerig worden beschreven. Die analysestappen worden vastgelegd door middel van het opstellen van een codeboom, zodat de data op systematische wijze geanalyseerd kunnen worden (Boeije,

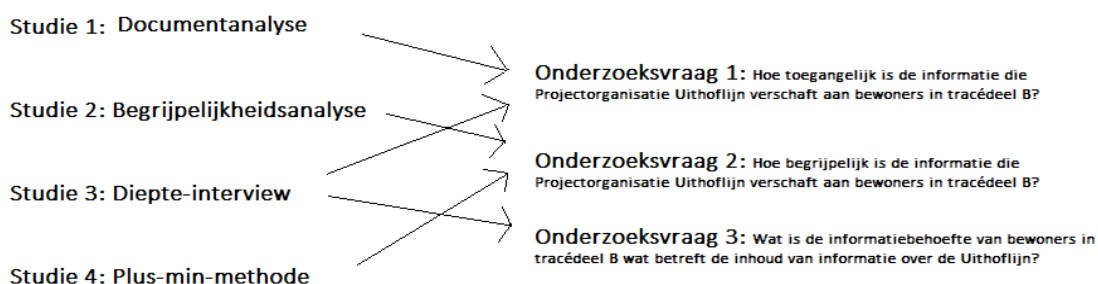
2005). Daarnaast zijn de interviews met een geluidsrecorder opgenomen en dit zorgt ervoor dat er geen belangrijke gegevens verloren kunnen gaan. Citaten worden in het verslag opgenomen om de resultaten te ondersteunen (Boeije, 2005).

#### Studie 4

Studie 4 betreft een lezersgerichte studie naar de begrijpelijkheid van informatie met het doel aanvullende resultaten te verkrijgen voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 2. De onderzoeksmethode die in deze studie wordt gebruikt is de plus-min-methode. De plus-min-methode is een manier van onderzoek doen die is bedoeld om begrijpelijkheidsproblemen op het spoor te komen die lezers ondervinden bij het lezen van een tekst (Schellens & Maes, 2000). Bij de plus-min-methode wordt een tekst ingedeeld in 'content-units' (Renkema, 2000). De respondent wordt gevraagd per teksteenheid, bijvoorbeeld een alinea, een plus of min in de kantlijn te zetten bij zaken die ze goed dan wel minder goed vinden aan de tekst. Pas na het lezen van de tekst wordt met de onderzoeker besproken wat de reden is van de plus of de min die de respondent bij de verschillende tekstdelen in de kantlijn heeft gezet. De afname van de plus-min-methode wordt gecombineerd met een kort interview waarin wordt doorgevraagd op de redenen achter de plussen en minnen. De plus-min-methode heeft twee belangrijke voordelen. Allereerst biedt deze onderzoeksmethode de mogelijkheid om veel feedback op te halen bij de respondent. Een ander voordeel is dat feedback kan worden gegeven zonder het leesproces te onderbreken (De Jong & Schellens, 1997). Een nadeel van de plus-min-methode is dat tekstproblemen slechts oppervlakkig aan het licht komen en dat daardoor niet altijd de oorzaak van deze problemen wordt gevonden (Renkema, 2000). Dit gaat ten koste van de interne validiteit van het onderzoek. Verder is de plus-min-methode gevalideerd als pre-testmethode (De Jong & Schellens, 1998). In dit onderzoek dient de plus-min-methode als evaluatie-instrument van teksten nadat deze al zijn gepubliceerd. De informatie in de teksten is mogelijk niet nieuw voor de respondenten waardoor mogelijk minder begrijpelijkheidsproblemen worden aangeduid. De hierboven genoemde nadelen worden tenminste deels weggenomen door ook een tekstgerichte begrijpelijkheidsanalyse te doen, deze wordt uitgevoerd in studie 2.

#### Fasering

Zoals hierboven is geschetst, volgen de vier studies elkaar ogenschijnlijk niet logisch op. Dit heeft te maken met het feit dat het diepte-interview (studie 3) resultaten levert voor het beantwoorden van meerdere onderzoeksvragen. Daarnaast zorgen de document- en tekstgerichte begrijpelijkheidsanalyses (studies 1 en 2) voor gegevens waarmee het diepte-interview en de plus-min-methode (studies 3 en 4) uitgevoerd kunnen worden en daarom wordt deze volgorde van studies aangehouden. De volgorde waarin de studies worden besproken is tevens de volgorde waarin de studies worden uitgevoerd. Hieronder wordt de relatie van de studies tot de onderzoeksvragen schematisch weergegeven.



## 5. Studie 1: documentanalyse

Studie 1 betreft een documentanalyse van de communicatiemiddelen die de projectorganisatie inzet om informatie te verspreiden aan omwonenden uit tracédeel B van de Uithoflijn. Er wordt met deze analyse inzichtelijk gemaakt welk type informatie wordt aangeboden via welk middel en in welke mate dit is afgestemd op de kenmerken van het communicatiemiddel. Zodoende wordt een eerste inschatting gegeven in hoeverre informatie fysiek toegankelijk is voor de bewoners in tracédeel B. Dat wil zeggen in hoeverre informatie gemakkelijk vindbaar en raadpleegbaar is (Duffy & Kabance, 1982). Daarnaast biedt deze studie ook een basis voor de interviewvragen die voor studie 3 worden opgesteld.

Eerst wordt aangegeven welke methode is gehanteerd om de communicatiemiddelen en de communicatie inhoudelijk te kunnen analyseren. Vervolgens worden de belangrijkste resultaten van de analyse per communicatiemiddel besproken: een beschrijving wordt gegeven van het communicatiemiddel en diens kenmerken. Vervolgens wordt geanalyseerd welk type informatie (inhoud) via dit middel wordt aangeboden. In hoofdstuk 2 is de communicatiestrategie van de organisatie toegelicht. Daarin is een verdeling te zien in type communicatie: enerzijds wordt gecommuniceerd over specifieke werkzaamheden, anderzijds wordt gecommuniceerd over het project in het algemeen en wordt ingespeeld op actueel nieuws rondom het project. Ter afsluiting van deze studie wordt geconcludeerd of en in hoeverre de fysieke toegankelijkheid van bepaalde informatie in het geding zou kunnen komen.

### Methodie

Er is een documentanalyse uitgevoerd van de communicatie die de projectorganisatie vanaf drie jaar geleden (september 2012) tot en met heden heeft ingezet. Twee sleutelinformanten van de organisatie, een communicatieadviseur en de communicatieadviseur-woordvoerder, hebben aangegeven waar de documenten te vinden zijn. Op de werkcomputers van de gemeente Utrecht bevindt zich een gedeelde documentenmap die voor alle werknemers van de projectorganisatie toegankelijk is. In deze map worden met regelmaat documenten geplaatst. Zo is er een beeldbank met bijvoorbeeld logo's van de projectorganisatie en is er een map met documenten wat betreft de diverse ingezette communicatiemiddelen. In deze map zijn de verstuurd wijkberichten terug te vinden, evenals de digitale nieuwsbrieven. Ook zijn er documenten te vinden en gebruikte PowerPointpresentaties te vinden van de informatiebijeenkomsten die zijn georganiseerd in de afgelopen jaren. Over enkele middelen is in de documentenmap geen informatie te vinden. De analyse van Twitter en de website is gedaan door de daarop geplaatste informatie te bestuderen. Bij Twitter is het mogelijk om terug te kijken in de tijd en op die manier de berichtgeving te analyseren.

### Resultaten

#### Wijkbericht

Het wijkbericht is een geschreven folder op A4-formaat die de projectorganisatie namens de gemeente Utrecht verspreidt wanneer er werkzaamheden plaatsvinden in een bepaalde wijk of buurt. Het wijkbericht is maximaal twee pagina's lang en bevat in veel gevallen informatie over de betreffende werkzaamheden en vaak een plattegrond aan de achterzijde om de werkzaamheden visueel aan te kunnen duiden. Een voorbeeld van een wijkbericht is te vinden in bijlage 2. Alle huishoudens rondom de locatie van de werkzaamheden ontvangen het wijkbericht in de brievenbus.

Er bestaat geen norm die bepaalt welke huishoudens dit bericht ontvangen, maar van tevoren schat de communicatieadviseur van de organisatie in welke huishoudens hinder zouden kunnen ondervinden van de betreffende werkzaamheden. Wanneer het gaat om werkzaamheden in tracédeel B, ontvangen de omwonenden in dit gebied het wijkbericht met daarin de informatie.

Communicatie die de projectorganisatie via de wijkberichten inzet betreft specifieke informatie over de werkzaamheden als gevolg van de aanleg van de Uithoflijn. Het wijkbericht bestaat grofweg uit twee delen. Het 'hoofdbericht' gaat over de uit te voeren werkzaamheden. Met dit deel van het bericht worden omwonenden geïnformeerd over de (periode van) werkzaamheden en de hinder die men kan ervaren als gevolg van het werk. Het andere deel van het wijkbericht betreft een kort stuk tekst met algemene informatie over de Uithoflijn. Dit stukje tekst wordt afgesloten met een link naar de website van de projectorganisatie, waarop de lezer meer algemene informatie kan vinden. Een gedeelte van de informatie wordt crossmediaal ingezet: voor aanvullende informatie moet de lezer de website bezoeken. De website is dan ook het uitgangspunt voor alle informatie. In het kader van de Media Richness Theory is het wijkbericht een arm communicatiemiddel (Daft & Lengel, 1986). Het wijkbericht is geen interactief medium en onduidelijkheid over informatie die mogelijk bij bewoners ontstaat, kan niet direct worden weggenomen.

Het wijkbericht is een communicatiemiddel waarmee informatie door de bewoners gemakkelijk en passief geraadpleegd kan worden: de informatie wordt namelijk per post bezorgd en bewoners hoeven er zelf niet naar op zoek. De toegankelijkheid is dus erg hoog wat betreft de specifieke informatie over werkzaamheden en diens gevolgen. Van het meer algemene informatiedeel acht de projectorganisatie het mogelijk dat de lezer meer informatie wil om het een en ander duidelijker te hebben. Hiervoor wordt verwezen naar de website, daar kan de lezer aanvullende informatie over het project vinden. Het zou niet mogelijk zijn geweest om alle informatie van de website in hetzelfde wijkbericht te zetten, een verwijzing naar de website lijkt daarmee een goede oplossing. Mogelijk vinden bewoners in tracédeel B het vervelend dat meer algemene informatie over het project niet in hetzelfde wijkbericht vermeld staat, misschien doordat zij een voorkeur hebben voor schriftelijke informatie of mogelijk omdat zij niet beschikken over een werkende internetverbinding. De nadruk komt daardoor te liggen op de fysieke toegankelijkheid van de website. Dit inzicht wordt meegenomen en nader onderzocht door middel van het diepte-interview (studie 3).

### **Website**

Projectorganisatie Uithoflijn heeft een eigen website die te vinden is onder de URL [www.uithoflijn.nl](http://www.uithoflijn.nl). Zoals ook in bovenstaand stuk werd aangegeven is deze website het uitgangspunt voor alle informatie. De website bevat een navigatiemenu met verschillende thema's. De hoofdthema's van links naar rechts zijn 'Algemeen', 'Tracé', 'Infrastructuur', 'Trammaterieel', 'Nieuws' en 'Contact'. De website biedt zowel algemene informatie over het project als nieuws over actualiteiten en projectmijlpalen. Informatie die op de website te vinden is alleen toegankelijk wanneer gebruikers deze actief raadplegen. Dit betekent dat gebruikers zelf op zoek moet gaan naar de informatie. Wanneer gebruikers de website bezoeken en aankomen op de homepagina, is de meest linkse link de knop 'Algemeen'. Hier kunnen gebruikers, voortbordurend op het korte deel met algemene informatie over de Uithoflijn in het wijkbericht, meer algemene informatie over de Uithoflijn vinden. De bovenste link verwijst vervolgens naar de webpagina 'Nut en Noodzaak'. Webster en Trevino (1995) stellen dat de inhoud van de informatie moet matchen met de kenmerken van het communicatiemiddel. Het lijkt erop dat informatie die via de website wordt aangeboden goed is

afgestemd op de kenmerken van het middel: een website heeft bijvoorbeeld de mogelijkheid informatie te visualiseren, waardoor het een geschikt middel is om bepaalde (bijvoorbeeld complexe) informatie op aan te bieden. Verder kan via een website een grote hoeveelheid informatie op een overzichtelijke manier worden aangeboden.

Op de website is naast algemene informatie tevens meer specifieke informatie te vinden over alleen tracédeel B. Deze informatie wordt geschaard onder 'tracédeel B' (via 'Tracé'). Informatie over het definitieve ontwerp van de trambaan, zo ook over het ontwerp van de tramlijn in tracédeel B, staat in een online informatiebundel die ook op deze website te vinden is. Bewoners van tracédeel B die deze informatie zoeken, kunnen via een link op de webpagina 'tracédeel B', deze informatie in de online bundel raadplegen. Om vervolgens de specifieke informatie over tracédeel B in het volledige ontwerp terug te kunnen vinden, zou men de online bundel bijna volledig door moeten bladeren. Dit betekent dat bewoners in tracédeel B tijd nodig hebben om deze informatie te kunnen vinden, informatie die wel specifiek voor hen relevant is. De vraag is of deze informatie wel voldoende toegankelijk is voor bewoners in tracédeel B. Ook omdat de informatie wordt verspreid via een communicatiemiddel waarvan bewoners alleen gebruik kunnen maken wanneer zij een werkende internetverbinding hebben. Waar veel bewoners dit ook zullen hebben, is niet gegarandeerd dat dit voor iedereen geldt en dat elke bewoner er goed mee uit de voeten kan en wil kunnen (Loos, 2010; Bouwman & Van de Wijngaert, 2002). Daarnaast moet nog blijken in hoeverre het voor de bewoners een drempel is om actief op zoek te gaan naar informatie die alleen te vinden is op de website (en bijvoorbeeld niet in een wijkbericht). Dit wordt verder onderzocht door middel van een diepte-interview (studie 3).

### Informatiebijeenkomst

Informatiebijeenkomsten zijn incidentele samenkomsten van medewerkers van de projectorganisatie met bewoners die rondom het Uithoflijn-tracé wonen. Wanneer de planning van werkzaamheden in een bepaald gebied concreet is en zoveel mogelijk vastligt, licht een communicatieadviseur van de projectorganisatie samen met de projectleider de planning toe aan de aanwezigen. Dit gebeurt ofwel op de eigen projectlocatie of in een gehuurde locatie dichtbij de huizen van de bewoners. Door middel van een PowerPointpresentatie wordt uitleg gegeven over wat er komen gaat en aan het einde van de samenkomst is er voor de aanwezigen ruimte voor het stellen van vragen. Sinds het bestaan van de projectorganisatie, in de periode september 2012 tot en met heden, is er twee maal een informatiebijeenkomst georganiseerd voor het tracédeel B, te weten een voor bewoners van de wijk Rijnsweerd-Zuid en een voor bewoners van de wijk Galgenwaard en omstreken. Deze





informatiebijeenkomsten vonden medio 2013 plaats. Bewoners werden voor de bijeenkomst uitgenodigd door middel van een wijkbericht. Men kon vrij inlopen tijdens de bijeenkomst en hoefde zich van tevoren niet aan te melden.

Tijdens de informatiebijeenkomsten wordt vooral veel specifieke informatie verschaft: informatie die alleen voor de genodigde bewoners in tracédeel B relevant is. Zo werd er een uitleg gegeven van de planning van werkzaamheden en werden de werkzaamheden die er in tracédeel B zouden plaatsvinden meer specifiek besproken. Informatie die tijdens een dergelijke bijeenkomst wordt gegeven is gedetailleerder dan die in een wijkbericht zou staan. In het kader van de Media Richness Theory is dit dan ook een rijk communicatiemiddel (Daft & Lengel, 1986). Eventuele onduidelijkheid over informatie die in een wijkbericht zou staan, kan door middel van een informatiebijeenkomst worden weggenomen. Bewoners krijgen tijdens de bijeenkomst ook zelf de mogelijkheid vragen te stellen wanneer bepaalde informatie onduidelijk is. Hiermee lijkt een informatiebijeenkomst een goede manier om de bewoners optimaal te kunnen voorzien in de informatiebehoefte. Echter, deze informatiebijeenkomsten vonden alweer twee jaar geleden plaats. Informatie uit het Definitief Ontwerp van de Uithoflijn, dat in 2014 is vrijgegeven via de website, is veelal nog niet bekend onder de (destijds aanwezige) bewoners in tracédeel B. Verder is informatie die tijdens een bijeenkomst wordt aangeboden alleen toegankelijk wanneer een bewoner aanwezig kan zijn op een dergelijke bijeenkomst. Wanneer iemand behoefte heeft aan de betreffende informatie, maar niet aanwezig kan zijn bij de bijeenkomst, is het voor te stellen dat de informatie op een andere wijze toegankelijk moet worden gemaakt. Kortom, het is mogelijk dat dit communicatiemiddel op dit moment en in de toekomst niet voldoende voorziet in de informatiebehoefte, omdat de informatie niet voldoende fysiek toegankelijk is. Ook dit gegeven wordt meegenomen in de diepte-interviews (studie 3).

## Twitter

Twitter is een sociaal medium en digitaal platform waarop de projectorganisatie met haar directe volgers communiceert door middel van het plaatsen van tweets. Tweets zijn berichten die met anderen worden gedeeld en uit maximaal 140 tekens mogen bestaan. Hieraan kunnen afbeeldingen en links naar externe en/of interne pagina's worden gekoppeld. In de periode september 2012 tot en met heden verstuurde de projectorganisatie gemiddeld één keer per week een tweet. Of er een tweet wordt verstuurd is afhankelijk van het actuele nieuws betreffende het project. Mensen die zelf een Twitter-account hebben, kunnen ervoor kiezen om het account van de projectorganisatie te volgen, zodat berichten die de organisatie verzendt, voor hen zichtbaar zijn. Op het moment van schrijven heeft de projectorganisatie 816 volgers. Via Twitter verspreidt de projectorganisatie zowel specifieke als meer algemene informatie aan de doelgroepen. Het middel dient voornamelijk om belangstellenden te informeren over actualiteiten en projectmijlpalen. Ook wanneer er werkzaamheden plaatsvinden in een bepaald gebied, wordt hierover getweet. Informatie via dit middel wordt crossmediaal verspreid: berichten bevatten over het algemeen een link naar een andere website en/of afbeelding. Voor aanvullende informatie moeten gebruikers dus schakelen naar een ander communicatiemiddel, dit is meestal de website. Ook bij dit communicatiemiddel wordt de inhoud van de informatie gematcht met de





kenmerken van het medium (Webster & Trevino, 1995). Doordat Twitter de mogelijkheid heeft door te linken naar een andere website kan meer complexe informatie verduidelijkt worden via weer een ander communicatiemiddel.

Twitter is een communicatiemiddel dat alleen geraadpleegd kan worden wanneer de beoogde ontvanger van de informatie beschikt over een werkende internetverbinding hebt, een eigen Twitter-account en een volger is van het Twitter-account van de projectorganisatie. Pas dan kunnen ook bewoners in tracédeel B de informatie passief raadplegen en hoeven zij er zelf niet actief naar op zoek. Informatie die de projectorganisatie via dit middel verspreidt is bijna altijd ook terug te vinden in ofwel een wijkbericht of op de eigen website. De toegankelijkheid van de informatie hangt dan ook af van wat er in een wijkbericht of op de website over staat vermeld.

## Digitale nieuwsbrief

De digitale nieuwsbrief is een mail die de communicatieadviseur van de projectorganisatie een keer in de maand verstuurt naar alle abonnees. Deze digitale informatiemail bevat vier tot zeven artikelen van ongeveer 100 tot 150 woorden met daarbij één afbeelding. Sommige artikelen worden afgesloten met een verwijzing naar een externe pagina waar aanvullende informatie over het onderwerp te vinden is. Via de website van de projectorganisatie kan men zich inschrijven voor deze nieuwsbrief. Op het moment van schrijven hebben 900 mensen zich ingeschreven. De digitale nieuwsbrief bevat informatie die bedoeld is om projectmijlpalen te onderschrijven en verder algemeen nieuws over het project te verspreiden. Het middel dient dus voornamelijk om belangstellenden te informeren over actualiteiten en projectmijlpalen. Het betreft hier een arm communicatiemiddel (Daft & Lengel, 1986): er is geen directe mogelijkheid voor beoogde ontvangers om op de digitale nieuwsbrief te reageren en zodoende onduidelijkheid over bepaalde zaken op te helderen. Informatie die de projectorganisatie verspreidt door middel van digitale nieuwsbrief en die specifiek relevant is voor bewoners in tracédeel B, wordt afhankelijk van het belang van de inhoud ook verspreid via een wijkbericht ofwel via de website. Dit geldt niet voor alle informatie en daarom is de toegankelijkheid van de meer algemene informatie over het project beter wanneer de bewoners op de digitale nieuwsbrief geabonneerd zijn en de nieuwsbrief dus maandelijks toegestuurd krijgen. Op dat moment kunnen de bewoners de informatie namelijk passief raadplegen en hoeven zij er zelf niet actief naar op zoek te gaan.



The screenshot shows a digital newsletter page for 'Uithoflijn'. At the top, there is a blue banner with the text 'uithoflijn rijdt 16x per uur van 7 tot 19'. Below this is a photograph of a tram on a track in an urban setting. Underneath the photo, the text reads 'Uithoflijn, een project van Provincie Utrecht en gemeente Utrecht' and 'In de nieuwsbrief van april 2015'. There are three article teasers, each with a small image and a title:

- Neem contact op met de Uithoflijn bij vragen/meldingen over trambaan tussen oude Burgerzaken en Koningsweg**: Tegelettertijd met de uitvoering van het project Randstadspoor heeft ProRail ook de onderbaan voor de tram aangelegd: tracédeel A. Het gaat om de onderbaan tussen de Adama van Schellembaan ter hoogte van het oude Burgerzaken tot de kruising Koningsweg - Laan van Maarschalkewerf. ProRail heeft deze onderbaan onlangs opgeleverd. Voor vragen, wensen of meldingen over de trambaan kunt u daarom vanaf nu bij de projectorganisatie Uithoflijn terecht via [info@uithoflijn.nl](mailto:info@uithoflijn.nl) of via het klantcontactcentrum (KCC) van gemeente Utrecht met telefoonnummer 030 - 286 0000 en niet meer bij ProRail. Omwoners worden via een wijkbericht geïnformeerd.
- Archeologisch vervolgonderzoek in De Uithof voor Prinses Máxima Centrum en Uithoflijn**: Op het toekomstig bouwterrein van het Prinses Máxima Centrum voor kinderonologie en op een klein stukje van het tracé van de Uithoflijn vindt archeologisch vervolgonderzoek plaats. Het terrein ligt ten westen van de Heidebergse (halte WKZ), tussen de A28 en de Hoofdsijl. In oktober 2014 vond een vooronderzoek plaats: er zijn toen sporen aangetroffen die uit de bronstijd stammen en misschien ook een paar uit de steentijd. Op basis hiervan werd door de archeologen geadviseerd een vervolgonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek loopt tot ongeveer eind mei. Op [www.uithoflijn.nl](http://www.uithoflijn.nl) en [www.prinsesmaximacentrum.nl](http://www.prinsesmaximacentrum.nl) vindt u meer informatie.
- Zaragoza**: 'Een prachtige fabriek, een indrukwekkend productieproces en gedreven medewerkers! Krachtige woorden van René van Marrewijk, manager Materieel, na het werkbezoek aan CAF, de tramleverancier

## Conclusie

De communicatiemiddelen die de projectorganisatie inzet om informatie te verspreiden in tracédeel B vertonen zowel verschillen als overeenkomsten. In tabel 1.1 zijn alle kenmerken per communicatiemiddel weergegeven.

Tabel 1.1: Kenmerken per communicatiemiddel

Communicatiemiddel	Inhoud (soort informatie)	Wijze van informatieraadpleging	Wordt informatie crossmediaal ingezet?	Informatie fysiek toegankelijk?
Wijkbericht	-Specifieke informatie werkzaamheden tracédeel B: overlast/hinder	Passief	Ja, er wordt voor aanvullende informatie naar de website gelinkt	Ja
Website	-Algemene informatie project: achtergrond van het project + nieuws -Specifieke informatie tracédeel B: overlast/hinder	Actief	Ja, er wordt voor aanvullende informatie naar een externe website gelinkt	Afhankelijk van beoogde ontvanger
Digitale nieuwsbrief	-Algemene informatie project: projectmijlpalen + nieuws/leuke weetjes	Passief, mits abonnee	Ja, er wordt voor aanvullende informatie naar de website gelinkt	Afhankelijk van beoogde ontvanger
Twitter	-Algemene informatie project: projectmijlpalen + nieuws/leuke weetjes	Passief, mits volger van Twitter-account Uithoflijn	Ja, er wordt voor aanvullende informatie naar een externe website gelinkt	Afhankelijk van beoogde ontvanger
Informatiebijeenkomst	-Specifieke informatie werkzaamheden tracédeel B: overlast/hinder + toelichting op ontwerp van de tramlijn en planning van werkzaamheden	Actief	Nee	Afhankelijk van beoogde ontvanger

Informatie die specifiek relevant is voor bewoners in tracédeel B wordt hoofdzakelijk verspreid via het wijkbericht, de website en de informatiebijeenkomsten. Zoals uit tabel 1.1 blijkt, kunnen bewoners informatie uit de wijkberichten passief raadplegen. Dit geldt niet voor informatie die wordt aangeboden via de website of via de informatiebijeenkomst. Hierdoor komt de toegankelijkheid van, mogelijk gewenste, informatie in het geding. Op basis van deze documentanalyse zijn risico's te benoemen die de huidige wijze van informatievoorziening met zich meebrengt. Echter, de toegankelijkheid van informatie is uiteindelijk afhankelijk van de kenmerken en voorkeuren van de beoogde ontvanger (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002). In een vervolgstudie (studie 3) wordt door middel van het afnemen van diepte-interviews de kenmerken en wensen van de bewoners in tracédeel B in kaart gebracht. Uit die studie moet blijken of bewoners vinden dat informatie op dit moment voldoende toegankelijk is. De combinatie van resultaten uit studie 1 en 3 zullen zorgen voor concretere inzichten wat betreft de toegankelijkheid van informatie die de projectorganisatie verschaft aan de bewoners in tracédeel B.

## 6. Studie 2: begrijpelijkheidsanalyse

Studie 2 betreft een tekstgerichte analyse van de begrijpelijkheid van de informatie die de projectorganisatie verspreide in de periode september 2012 tot en met juli 2015. Inzichten die uit deze analyse voortkomen worden gebruikt voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 2. In de literatuurstudie zijn elementen uitgelicht die de begrijpelijkheid van een tekst kunnen beïnvloeden, die hoofdstuk 3.2.2. Hiermee is een analyse-instrument samengesteld waarmee in deze studie de begrijpelijkheid van twee teksten wordt getoetst. Allereerst wordt ingegaan op de onderzoeksmethode, waarna de belangrijkste resultaten worden besproken. Er wordt afgesloten met een conclusie over de begrijpelijkheid van de informatie die de projectorganisatie aanbiedt aan bewoners in tracédeel B.

### Methode

#### Material

Met het oog op de haalbaarheid van het lezersgerichte onderzoek (studie 4) is besloten om alleen de begrijpelijkheid van de informatie uit de meest gebruikte communicatiemiddelen te onderzoeken, namelijk het wijkbericht en de website. In studie 1 is al beschreven welke informatie te vinden is via deze twee communicatiemiddelen. Voor het analyseren van een wijkbericht voor doelgroepen uit tracédeel B is het wijkbericht uit januari 2014 genomen, met de titel 'Werkzaamheden kruising Koningsweg/Laan van Maarschalkerweerd'. Er is gekozen om dit, relatief oudere, wijkbericht te analyseren, omdat deze in een latere fase van het onderzoek (studie 4) wordt voorgelegd aan bewoners in tracédeel B en de kans kleiner is dat men zich deze herinnert. Dit laatste zou namelijk ervoor kunnen zorgen dat er minder begrijpelijkheidsproblemen worden gedetecteerd. Ook is voor dit wijkbericht gekozen, omdat het een bericht is dat is geschreven door de communicatieadviseur die ook de toekomstige wijkberichten zal schrijven. Dit maakt het analyseren van de inhoud van het bericht relevant. Verder is gekozen voor één pagina van de website, namelijk de pagina 'Nut en Noodzaak'. Waar in het wijkbericht relatief meer specifieke informatie staat (informatie over de werkzaamheden), staat op deze webpagina meer algemene informatie over het project Uithoflijn geschreven, zie ook studie 1. Een andere reden waarom juist voor deze webpagina is gekozen, is omdat informatie in het wijkbericht crossmediaal is ingezet en er wordt verwezen naar meer algemene informatie op de website. De pagina 'Algemeen' op de website bevat informatie waar veel wordt doorgelinkt en kan daarom niet als een zelfstandige entiteit worden voorgelegd aan respondenten in studie 4. Er is voor gekozen om de webpagina 'Nut en Noodzaak' te gebruiken als analyse materiaal, omdat deze pagina als eerste in het navigatiemenu wordt weergegeven wanneer de websitebezoeker op de pagina 'Algemeen' is aangekomen.

#### Meetinstrument

Zoals in hoofdstuk 3.2.2. naar voren is gekomen worden onderstaande vragen gebruikt als analysekader voor het opsporen van begrijpelijkheidsproblemen in de gekozen teksten.

- Staat er vakjargon in de tekst en wordt dit uitgelegd?
- Staan er onbekende/dure woorden in de tekst en worden deze uitgelegd?
- Staan er abstracte woorden in de tekst of worden er abstracte zinsconstructies gebruikt en worden deze concreetiseerd?

- Staan woorden die grammaticaal aan elkaar gelinkt zijn bij elkaar in een lange en ingewikkelde zin?/ Worden er tangconstructies gebruikt in lange en ingewikkelde zinnen?
- Wordt er onnodig voor een passieve formulering gekozen?
- Wordt er referentieel goed verwezen in de tekst?
- Wordt er relationeel goed verwezen in de tekst?

## Resultaten

Hieronder worden per tekst en per communicatiemiddel de belangrijkste resultaten van de begrijpelijkheidsanalyse besproken. In bijlage 3 en 4 zijn de teksten terug te vinden met de daarbij geplaatste opmerkingen. Er zijn alleen opmerkingen geplaatst bij woorden en zinsdelen waar, aan de hand van de analyse, mogelijk begrijpelijkheidsproblemen kunnen optreden voor de lezer.

## Wijkbericht

*Staat er vakjargon in de tekst en wordt dit uitgelegd?*

De schrijver maakt een enkele keer gebruik van vakjargon en niet altijd wordt dit jargon in de tekst uitgelegd. In de tekst is één vakterm te vinden, namelijk de term 'overwegbomen (AHOB)', zie voorbeeld 1. In de tekst staat verder niet wat er met de afkorting AHOB wordt bedoeld. Wel wordt verwezen naar de website, waar aanvullende informatie te vinden zou zijn. Onduidelijk is echter waar de lezer dit op de website kan vinden.

*Voorbeeld 1: gebruik van vaktermen*

### **Uithoflijn**

De Uithoflijn is een snelle en comfortabele tramverbinding die vanaf 2018 reizigers gaat vervoeren tussen Utrecht CS en De Uithof. De lijn loopt vanaf Utrecht CS langs het spoor richting Houten, daarna langs Laan van Maarschalkerweerd en de Weg tot de Wetenschap en sluit aan bij de bestaande busbaan op De Uithof. Op de kruising met de Koningsweg komen straks overwegbomen (AHOB). Meer weten? [www.uithoflijn.nl](http://www.uithoflijn.nl)

*Staan er onbekende/dure woorden in de tekst en worden deze uitgelegd?*

Er staan geen onbekende of dure woorden in de tekst.

*Staan er abstracte woorden in de tekst of worden er abstracte zinsconstructies gebruikt en worden deze geconcretiseerd?*

Er komen meerdere abstracte woorden en zinconstructies in de tekst voor en deze worden in dezelfde tekst niet altijd concreet gemaakt. Dit betreft bijvoorbeeld het type overlast en de zogenoemde gebruikelijke route die men vaak neemt vanaf Bunnik. De betekenis hiervan zou men op verschillende wijzen kunnen interpreteren. Dit geldt ook voor het vragen om 'meer informatie'. Waarschijnlijk kan men alleen bij Edward Willems (projectleider) terecht voor informatie over de werkzaamheden aan het kruispunt, en niet over de Uithoflijn in het algemeen. Dit wordt uit de tekst niet duidelijk.

*Staan woorden die grammaticaal aan elkaar gelinkt zijn bij elkaar in een lange en ingewikkelde zin?/  
Worden er tangconstructies gebruikt in lange en ingewikkelde zinnen?*

Over het algemeen bevat het wijkbericht relatief korte zinnen en staan de grammaticaal bij elkaar gelinkte woorden bij elkaar in een zin. Slechts een enkele keer zien we een tangconstructie optreden in een lange en ingewikkelde zin en zou de tangconstructie gemakkelijk voorkomen kunnen worden. Voorbeeld 2 geeft deze tangconstructie weer.

*Voorbeeld 2: gebruik van tangconstructies*

*“De Koningsweg wordt ten westen van de kruising afgesloten, wat tot gevolg heeft dat gemotoriseerd verkeer van en naar Utrecht, dat normaal via de Koningsweg–Gansstraat rijdt, wordt omgeleid.”*

*Wordt er onnodig voor een passieve formulering gekozen?*

Ja, dit lijkt een enkele keer voor te komen. In de eerste zin spreekt men over ‘wordt er gewerkt aan’. Dit kan actief gemaakt worden door Projectorganisatie Uithoflijn als de handelende persoon aan te duiden. Echter, hier kan ook bewust voor gekozen zijn, omdat onduidelijk is wie nu de handelende persoon is. De voorbereidende werkzaamheid waarover wordt gesproken is uitgevoerd door gemeente Utrecht, in samenwerking met Projectorganisatie Uithoflijn. Mogelijk is het verwarrend voor de lezer wanneer ‘gemeente Utrecht’ in deze context als handelende persoon wordt aangemerkt. Immers, Projectorganisatie Uithoflijn is toch verantwoordelijk voor de bouw? Om mogelijke en onnodige verwarring bij de lezer te voorkomen, lijkt het een goede keuze te zijn in deze situatie voor een passieve formulering te kiezen.

*Wordt er referentieel goed verwezen in de tekst?*

Ja, in alle gevallen wordt goed naar voorgaande of elementen verderop in de tekst verwezen. Er zijn geen situaties waarin mogelijk verwarring zou kunnen ontstaan over hetgeen waarnaar wordt verwezen.

*Wordt er relationeel goed verwezen in de tekst?*

Ja, structuursignalen worden juist ingezet en er treedt geen verwarring op wat betreft de verwijzing naar andere tekstdelen.

## **Webpagina**

*Staat er vakjargon in de tekst en wordt dit uitgelegd?*

Enkele keren maakt de schrijver van de tekst gebruik van vakjargon, zoals met de technische woorden ‘bepaalde stedelijke ruimte’ en ‘vervoerscapaciteit’. In gemeentelijke sferen zijn dit gebruikelijke woorden om mee te werken, maar mogelijk voor lezers moeilijk te begrijpen.

*Staan er onbekende/dure woorden in de tekst en worden deze uitgelegd?*

Er staan redelijk veel onbekende/dure woorden in de tekst die vervolgens niet worden uitgelegd. Voorbeelden hiervan zijn ‘kenniseconomie’, ‘innovatieve kracht’ en ‘concurrentiepositie’. Zie hiervoor voorbeeld 3. Deze woorden worden niet uitgelegd in de tekst voorafgaand of volgend op deze woorden.

*“De Uithof draagt in belangrijke mate bij aan de innovatieve kracht, de kenniseconomie en de concurrentiepositie van de regio Utrecht en Nederland.”*

*Staan er abstracte woorden in de tekst of worden er abstracte zinsconstructies gebruikt en worden deze geconcretiseerd?*

Een enkele keer zou een zinsconstructie of woord concreter kunnen worden gemaakt, zodat de informatie voor lezers makkelijker te begrijpen is. Een voorbeeld hiervan is ‘een stimulerende werking voor economie en werkgelegenheid’. Onduidelijk is hoe dit dan in de praktijk werkt: hoe is een tramlijn nu een stimulant voor economie en werkgelegenheid? Een ander voorbeeld is ‘het resultaat’ in de laatste alinea. Het is onduidelijk wat dit resultaat is en zou duidelijker kunnen door hier ‘De Uithoflijn als resultaat’ van te maken.

*Staan woorden die grammaticaal aan elkaar gelinkt zijn bij elkaar in een lange en ingewikkelde zin?/ Worden er tangconstructies gebruikt in lange en ingewikkelde zinnen?*

In de tekst staan in alle gevallen woorden die grammaticaal aan elkaar gelinkt zijn bij elkaar. Er worden geen tangconstructies gebruikt in lange en ingewikkelde zinnen.

*Wordt er onnodig voor een passieve formulering gekozen?*

Nee, er wordt in de gehele tekst niet voor een passieve formulering gekozen.

*Wordt er referentieel goed verwezen in de tekst?*

Ja, er wordt in geen enkel geval onduidelijk of dubbelzinnig verwezen. Dit heeft dus verder geen negatieve invloed op de begrijpelijkheid van de informatie.

*Wordt er relationeel goed verwezen in de tekst?*

Over het algemeen wordt er relationeel goed verwezen in de tekst. Twee keer ontbreekt er echter een structuursignaal, waardoor de expliciete relatie tussen zinnen en/of tekstdelen ontbreekt.

## Conclusie

Uit de analyse van de inhoud van de twee communicatiemiddelen kan als het gaat om de begrijpelijkheid van de tekst worden geconcludeerd dat informatie op dit moment niet op B1-niveau wordt geschreven. Om naar dat niveau toe te werken valt nog enige verbetering te behalen in zowel het wijkbericht als de tekst op de website. Voor het wijkbericht geldt dat woorden en (delen van) zinnen concreter kunnen worden gemaakt in de tekst, zodat over de betekenis hiervan bij de lezer geen verwarring kan ontstaan. Dit geldt bijvoorbeeld voor de uitleg van verkeersomleidingsroutes. Voor de website valt verbetering aan de tekst vooral te behalen op het vlak van het gebruik van moeilijke woorden. Er worden nog regelmatig termen (vakjargon) gebruikt die voor de lezer mogelijk onbegrijpelijk zijn, bijvoorbeeld termen als ‘stedelijke ruimte’ en ‘vervoerscapaciteit’. Het betreft hier terminologie die redelijk gangbaar is onder professionals, maar kan voor onervaren lezers moeilijk zijn om te begrijpen. Uit de literatuurstudie blijkt dat begrijpelijkheid van een tekst ook wordt bepaald door de interactie van de tekst met de (achtergrond en kenmerken van de) lezer. Slechts een tekstgerichte analyse van de begrijpelijkheid kan dus niet voldoende antwoord geven op de vraag in

hoeverre de uitgaande communicatie van de projectorganisatie begrijpelijk is voor de bewoners in tracédeel B. In studie 4 wordt om die reden een lezersgericht onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek bestaat uit de plus-min-methode met aansluitend een kort interview. Op die manier wordt duidelijk in hoeverre bewoners in tracédeel B ook in de praktijk de hier geanalyseerde begrijpelijkheidsproblemen opmerken.

## 7. Studie 3: diepte-interview

Studie 3 betreft een kwalitatief en exploratief onderzoek. Door middel van het afnemen van diepte-interviews met bewoners in tracédeel B worden resultaten verkregen waarmee mede een antwoord geformuleerd wordt op onderzoeksvraag 1 en onderzoeksvraag 3. Deze studie inventariseert de wensen en behoeften van de bewoners, zowel wat betreft de informatiebehoefte (onderzoeksvraag 3) als de voorkeur voor communicatiemiddel. Met dit laatste kan tevens de toegankelijkheid van de informatie worden bepaald (onderzoeksvraag 1). Op deze manier wordt achterhaald aan welk type informatie bewoners behoefte hebben en via welk communicatiemiddel zij deze informatie het liefste raadplegen. Eerst wordt de hier gehanteerde onderzoeksmethode besproken. Daarna worden de belangrijkste resultaten toegelicht. De studie wordt afgesloten met een conclusie.

### Methode

#### Interviewvragen

Uit de literatuurstudie en de documentanalyse (studie 1) zijn topics naar voren gekomen die als uitgangspunt dienden voor het opstellen van de interviewvragen. Voorafgaande aan de afname van de diepte-interviews stelde de onderzoeker een vragenlijst met topics op. Eerst zijn enkele inleidende vragen gesteld aan de respondent. Zo is gevraagd hoe lang de respondent in zijn of haar huidige woning woonachtig was op het moment van interviewen. Ook is gevraagd wat het standpunt is van de bewoner tegenover de komst van de Uithoflijn. Deze vraag is gesteld omdat het een vraag is die binnen de projectorganisatie erg leeft en de communicatieadviseurs graag beantwoord zagen. Tevens konden antwoorden op deze vraag meer inzicht geven in de informatiebehoefte van de bewoner. Dit wordt later specifieker uitgelegd in het resultatenhoofdstuk aan de hand van voorbeelden. De volgende interviewvraag was in hoeverre de respondent hinder heeft ervaren van werkzaamheden voor de bouw van de trambaan. Antwoorden op deze vraag konden eventuele weerstand tegen de aanleg van de Uithoflijn verklaren en dit was voor de projectorganisatie van belang om te weten. Vervolgens is door middel van een zestal vragen gepeild in hoeverre de respondent op het moment van interviewen kennis had van de Uithoflijn. Ook dit zijn (extra) vragen die gesteld zijn voor het belang van de projectorganisatie. De interviewvragen naar het kennisniveau van de respondent zijn opgesteld samen met de twee communicatieadviseurs die werkzaam zijn bij de organisatie. In samenspraak is besloten dat de antwoorden die respondenten zouden geven op deze vragen een redelijke graadmeter zijn van de kennis over de Uithoflijn. Hier valt over te twisten. Echter, het is voor dit onderzoek niet nodig om exact te weten in hoeverre de kennis van de respondenten reikt, een globale inschatting hiervan is hier voldoende. Het laat in ieder geval zien welke (voor de omwonenden relevante) informatie tot op heden nog onbekend is. Met deze data kan de toekomstige informatievoorziening beter worden afgestemd op het kennisniveau van de bewoners in tracédeel B. Na de kennisvragen zijn vragen gesteld naar de informatiebehoefte wat betreft zowel algemene informatie over het project als specifieke informatie over werkzaamheden.

Uit de literatuurstudie is naar voren gekomen dat de kenmerken en preferenties van de mediumgebruiker mede de toegankelijkheid van informatie bepalen (Van de Wijngaert, 1999; Bouwman & Van de Wijngaert, 2002; Janssen, 2009). Voor het interview zijn vragen opgesteld om de voorkeur voor communicatiemiddel te bevragen. Daarin is meegenomen of de respondent wel of



geen toegang heeft tot een werkende internetverbinding via een PC, tablet of smartphone. Dit laatste werd niet expliciet gevraagd aan de respondent wanneer uit een eerder antwoord bleek dat hij of zij toegang heeft tot het internet. Verder zijn vragen gesteld die de behoefte van de doelgroep onderzoeken wat betreft het type informatie. Een onderscheid is gemaakt in specifieke informatie over werkzaamheden en meer algemene informatie over het gehele project Uithoflijn. Wanneer men niet begreep wat er met de vragen werd bedoeld, is een voorbeeld gegeven van ofwel specifieke, ofwel algemene informatie.

Aan het einde van het interview is nog een tweetal vragen gesteld naar zowel de leeftijd als het hoogst afgeronde opleidingsniveau van de respondent. Omdat rekening werd gehouden met het niet willen prijsgeven van de leeftijd, is in dat geval aan de respondent voorgesteld het in een (tien-jaren-)categorie te scharen. Het diepte-interview werd afgerond met de vraag of men nog op- en/of aanmerkingen had voor medewerkers van Projectorganisatie Uithoflijn voor wat betreft de informatievoorziening. De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 5.

## **Respondenten**

De doelgroep van dit onderzoek betreft de bewoners in tracédeel B. Dit tracédeel loopt van de Koningsweg naar de Padualaan aan het begin van De Uithof. Tracédeel B kan worden opgedeeld in verschillende wijken. Een deel van het tracédeel B behoort tot de wijk Rijnsweerd-Zuid: dit zijn bewoners die over het algemeen woonachtig zijn in koopwoningen. Een andere wijk die gedeeltelijk tot tracédeel B behoort, is de wijk Galgenwaard en omstreken. De Apollo Résidence, een hoog appartementencomplex naast stadion Galgenwaard met vrije sector huur- en koopwoningen, maakt hier deel van uit. In dit complex wonen bewoners die er over het algemeen minder lang wonen dan bewoners uit de wijk Rijnsweerd-Zuid, enerzijds omdat er veel doorloop is van bewoners vanwege het huurconcept en anderzijds omdat de Apollo Résidence 'pas' sinds 2008 bestaat.

Voorafgaande aan de dataverzameling is op basis van bovenstaande besloten om bewoners uit beide wijken te gebruiken voor het onderzoek en zodoende zijn twee groepen ontstaan. Er is gekozen voor deze verdeling in groepen, omdat de verwachting is dat resultaten kunnen verschillen: bewoners uit de Apollo Résidence wonen relatief dicht op de toekomstige tramlijn dan de bewoners uit Rijnsweerd-Zuid. Er is geprobeerd uit beide groepen een gelijk aantal respondenten te vergaren, om en nabij tien personen per groep. Om respondenten te werven is de onderzoeker in eerste instantie langs verschillende woningen in Rijnsweerd-Zuid gegaan om omwonenden te vragen hun medewerking te verlenen aan het interview. Wanneer het op het moment zelf niet uitkwam om het interview af te nemen werd de mogelijkheid geboden een afspraak te maken om op een later moment bij de bewoner thuis het interview af te nemen. Voor de Apollo Résidence is dezelfde wervingsmethode gehanteerd. In eerste instantie vond de onderzoeker geen ingang om de bewoners te benaderen. De huismeester raadde aan bij de bewoners een briefje in de brievenbus achter te laten. Dit is vervolgens gedaan en één respondent heeft contact opgenomen om te worden geïnterviewd. Na bij hem het interview te hebben afgenomen is diezelfde middag willekeurig bij andere bewoners aangebeld met eveneens de vraag of zij wilden meewerken aan het onderzoek. Dit is gedaan door middel van het sneeuwbaaleffect: toegang tot andere respondenten is verkregen doordat een vorige respondent naar hen refereerde (Noy, 2008). De interviews zijn zodoende óf meteen afgenomen óf er is een afspraak met hen ingepland. Vooraf was voor de onderzoeker niet duidelijk welke persoon in welk huis woont. Elke bewoner die thuis was en toezegging deed, is meegenomen als respondent in het onderzoek. Uiteindelijk hebben in de wijk Rijnsweerd-Zuid tien personen deelgenomen aan het diepte-interview en van de Apollo Résidence negen bewoners.

De respondenten uit Rijnsweerd-Zuid en de Apollo Résidence varieerden zowel in geslacht en leeftijd als in opleidingsniveau. In de Apollo Résidence loopt het wat betreft deze kenmerken van bewoners minder uiteen dan in Rijnsweerd-Zuid. Van het totale aantal respondenten is 58% vrouw en 42% man. Onder de groep respondenten uit Rijnsweerd-Zuid bevonden zich relatief meer vrouwen dan onder de groep respondenten uit de Apollo Résidence. In Rijnsweerd-Zuid waren de respondenten relatief jonger dan in de Apollo Résidence: vijf van de tien personen waren hier onder de 50 jaar oud. In de Apollo Résidence was slechts één persoon jonger dan 50 jaar. Verder is te zien dat voor bijna alle respondenten geldt, zowel uit Rijnsweerd-Zuid als uit de Apollo Résidence, dat het hoogst afgeronde opleidingsniveau hoog is: 84% van de respondenten heeft een hoge opleiding (vanaf HBO) afgerond. Eén respondent, die woonachtig is in de Apollo Résidence, woont minder dan een jaar in deze woning en rondom de (toekomstige) tramlijn. Deze bewoner heeft tot op heden geen hinder ervaren van werkzaamheden en heeft mogelijk een ander kennisniveau en een andere informatiebehoefte dan bewoners die er langer dan een jaar wonen. Hiermee wordt rekening gehouden in de data-analyse en het bespreken van de resultaten. In bijlage 6 staan van alle respondenten de demografische kenmerken weergegeven.

### **Procedure**

Het diepte-interview werd afgenomen samen met het lezersgerichte begrijpelijkheidsonderzoek, de plus-min-methode (zie studie 4). Er is een pre-test uitgevoerd om de interviewvragen te toetsen. Met de resultaten uit deze pre-test zijn de vragen uit de vragenlijst waar nodig bijgesteld en is de volgorde van vragen enigszins aangepast. In de praktijk is in enige mate afgeweken van de vragenlijst, aangezien sommige respondenten bij een bepaalde vraag alvast zelf het volgende onderwerp aansneden. Er is verder zo veel mogelijk vastgehouden aan de vragenlijst wat betreft de volgorde van vragen. De interviews zijn afgenomen in de maanden november en december 2015. In totaal zijn de diepte-interviews uitgevoerd in zes weken. De interviews vonden bij de respondenten thuis plaats, met uitzondering van het interview met respondent 19. Met deze respondent is een telefonisch interview gedaan. Dit interview kon niet face-to-face afgenomen worden, omdat deze respondent helaas in de betreffende periode hier geen tijd voor kon vrijmaken.

Voorafgaand aan de interviews is bij de respondenten aangegeven dat het onderzoek, inclusief het begrijpelijkheidsonderzoek, in totaal 20 à 25 minuten zou duren. Uiteindelijk varieerden de interviews in totale duur van 12 tot 28 minuten. Sommige interviews werden bij de eerste ontmoeting afgenomen, afhankelijk van de beschikbare tijd van de respondent. Bij andere respondenten werd een afspraak ingepland, deze keuze lag bij de respondent zelf. Alle interviews zijn afgenomen in een stille en rustige ruimte, zodat de respondenten niet afgeleid zouden worden tijdens het beantwoorden van de vragen. Met toestemming zijn alle gesprekken met een opnamerecorder opgenomen nadat hen is beloofd dat de gegevens anoniem zouden worden verwerkt.

### **Coderen**

Na het afnemen van de interviews luisterde de onderzoeker de audiofragmenten terug en is het gehele interview per respondent uitgetypt. Allereerst zijn, om de ruwe data makkelijker te kunnen analyseren, per respondent de antwoorden op de demografische vragen en contextvragen in een Excel-bestand gezet. Vervolgens zijn de antwoorden van de respondenten gecodeerd. Het coderen van de antwoorden is belangrijk om zo de data goed en overzichtelijk te kunnen organiseren (Boeije, 2005). Er wordt met het coderen een systeem gecreëerd waarin het mogelijk is om gegevens op een systematische en handige wijze op te slaan en op te zoeken. Coderen zorgt er enerzijds voor dat de

omvang van de data afneemt en dat data die er niet toe doet eruit wordt gefilterd. Anderzijds zorgt coderen voor een overzicht in de gegevens: er kan per code worden teruggezocht en data wordt hiermee toegankelijk gemaakt. Tevens is het coderen belangrijk voor de interpretatie van de antwoorden van de respondent (Boeije, 2005).

De analyse van de data en het opstellen van codes is handmatig gedaan. Voorafgaande aan het afnemen van de interviews is structuur aangebracht in de vragenlijst, waardoor het mogelijk was selectief te coderen en categorieën te maken. Eerst is een kleur toegekend aan elke categorie: dit gold voor de thema's houding, kennis, informatiebehoefte (interesse) en voorkeur voor communicatiemiddel. Per categorie is vervolgens een overzicht gemaakt van alle genoemde subthema's die centraal stonden in de antwoorden. Deze codes zijn in de analyse van de uitgetypte interviews aangeduid met een getal. Ook uit deze subthema's volgden kleinere thema's die respondenten in hun antwoorden noemden. In de codeboom zijn de categorieën en (sub)thema's terug te vinden in de codeboom, deze is te vinden in bijlage 7.

## Resultaten

De resultaten van de diepte-interviews worden per categorie besproken. Eerst worden de belangrijkste resultaten toegelicht die voortkwamen uit de gesprekken met bewoners uit Rijnsweerd-Zuid en vervolgens de belangrijkste resultaten van de gesprekken met bewoners uit de Apollo Résidence. Zo kunnen de resultaten tussen de beide bewonersgroepen met elkaar worden vergeleken.

De resultaten wat betreft de houding en kennis van de respondenten worden kort besproken: deze zijn belangrijk voor de projectorganisatie, maar zijn moeilijk te duiden in het licht van dit onderzoek. Deze resultaten zijn namelijk niet voldoende te relateren aan de onderzoeksvragen, omdat de interviewvragen niet zijn voortgekomen uit de literatuur. Daardoor kan niet worden vastgesteld of de interviewvragen een goede graadmeter zijn van ofwel 'houding' ofwel 'kennis'. In de conclusie wordt om die reden minder op deze aspecten ingegaan en meer uitgebreid op de informatiebehoefte en de voorkeur voor communicatiemiddel, dit zijn de aspecten die in deze studie centraal staan.

## Houding

### *Rijnsweerd-Zuid*

Respondenten uit Rijnsweerd-Zuid zijn over het algemeen positief over de komst van de Uithoflijn. Acht van de tien respondenten geven aan het positief te vinden dat er een tramlijn komt naar De Uithof. Redenen die hiervoor gegeven worden is dat men het fijn vindt dat er met een tram veel meer personen vervoerd kunnen worden dan met de bus, de lijnbussen zitten nu in de spits 'bomvol'. Tegelijkertijd geeft dit weer dat men weet wat het nut en de noodzaak is van de tramlijn. Onderstaand citaat van respondent 5 is typerend voor de positieve instelling die veel respondenten hebben.

*Citaat 1 – respondent 5*

### ***“Hoe kijkt u aan tegen de komst van de Uithoflijn?”***

*Op zich vind ik het wel prima, geen bezwaar tegen in ieder geval. Die bussen 12, in mijn tijd toen ik op De Uithof studeerde, zaten altijd al bomvol. En die files op De Uithof in de spits... Dus ik denk dat het voor de studenten wel een ontzettend goede actie is.”*

Twee respondenten vinden het nu nog te vroeg om te kunnen bepalen welk standpunt zij innemen ten opzichte van de komst van de Uithoflijn. Dit zou nog afhankelijk zijn van de uitvoering en hoe straks de dienstregeling van de tram zal zijn. Respondent 2 geeft in citaat 2 aan: 'het lijkt me op zich wel een positief iets', maar geeft wel aan dat de praktijk dit nog wel moet uitwijzen.

*Citaat 2 – respondent 2*

*"Het hangt af van de uitvoering. Ligt eraan hoe vaak hij rijdt, hoeveel overlast er van komt qua lawaai, maar dat verwacht ik niet eigenlijk, want die bussen hoor je ook niet hier. Het lijkt me op zich wel een positief iets. Mensen gaan dan toch meer gebruikmaken van de parkeergarage daar, die nu bijna altijd leeg staat. De snelbus vind ik ook heerlijk, ik vind het een luxe zo dicht bij je deur. Wat dat betreft vind ik het fijn. Nu je ouder wordt, plotseling kan ik niet meer fietsen, ben je blij dat je met het openbaar vervoer naar De Uithof kan."*

Wat betreft de hinderbeleving geven vijf respondenten aan geen hinder te hebben ervaren van de werkzaamheden tot nu toe. De andere vijf zeggen wel gemerkt te hebben dat er is gewerkt, maar hebben hier begrip voor. Respondent 8 illustreert met onderstaand citaat dat hij begrip heeft voor de hinder als gevolg van werkzaamheden.

*Citaat 3 – respondent 8*

*"Ja, die hinder, dat is een groot woord. Het is allemaal erg gefaseerd gegaan, wegen zijn afgesloten geweest. Dan weer een weg wel bereikbaar, dan weer een weg niet bereikbaar. Ehm, een periode geweest van dat we allemaal vonden dat het erg rommelig was. Maar ja, men deed het altijd met de intentie zo min mogelijk overlast te veroorzaken. Dus het gaat in etappes en het gaat gefaseerd, dan weer de ene rijbaan open en dan weer de andere. Alleen 's ochtends vroeg is het heel erg druk naar De Uithof toe en ook 's avonds als mensen De Uithof weer verlaten. Maar ik heb er eigenlijk niet zo heel veel last van, ik werk ook niet in De Uithof. Ik heb wel geluidsoverlast gehad en het is rommelig geweest, maar dat is bij ieder traject dat opgestart wordt."*

Kortom, de algemene toonzetting van de bewoners uit Rijnsweerd-Zuid ten opzichte van het project is positief en begripvol.

### *Apollo Résidence*

Zes van de negen respondenten uit de Apollo Résidence staan positief tegenover de komst van de Uithoflijn. Ook zij geven aan dat het goed is dat er trams worden ingezet om de grote stroom passagiers te vervoeren en dat de bussen op dit moment naar hun beleving te vol zitten. Twee respondenten staan negatief tegenover de komst van de Uithoflijn en één respondent is neutraal en is er nog niet van overtuigd dat de tram de grote aantallen passagiers kan opvangen in de toekomst, dus wacht dit eerst af alvorens een mening te vormen. De twee personen die een negatieve houding hebben ten opzichte van de komst van de Uithoflijn geven aan dat zij niet geloven dat de tramlijn voor hen veel zal opleveren. Daarnaast verwachten zij vooral veel hinder van werkzaamheden en hinder van de tram zelf zodra die rijdt. Onderstaand citaat van respondent 17 geeft deze beleving weer.

*Citaat 4 – respondent 17*

***Hoe kijkt u aan tegen de komst van de Uithoflijn, vindt u het iets positiefs of..?***  
*Nou, ik begrijp dat ik het positief moet benaderen, omdat het denk ik minder uitstoot geeft... dan al die bussen. Maar waar ik me toch een beetje zorgen over maak is dat we hier straks allemaal getingel krijgen en door die tram, ik hoop niet dat ze constant zitten te tingelen hier, geeft natuurlijk wel weer extra lawaai.*

De hinderbeleving van werkzaamheden is bij de respondenten laag. Zes respondenten hebben geen hinder ervaren van werkzaamheden. Hiervan heeft één respondent de werkzaamheden niet meegemaakt, omdat zij destijds nog niet woonachtig was in de Apollo Résidence. De andere drie respondenten geven aan enige hinder te hebben ervaren van de werkzaamheden. Dit gaat dan vooral om geluidsoverlast als gevolg van werkzaamheden.

## Kennis

### *Rijnsweerd-Zuid*

De kennis van de Uithoflijn is niet groot bij de respondenten uit Rijnsweerd-Zuid, dit geven zij zelf ook al bij voorhand aan. Slechts drie respondenten weten te melden dat de tramlijn in 2018 klaar is en in dat jaar gebruikt gaat worden. Sommigen denken dat dit in 2017 of 2019 gaat gebeuren. Reden hiervoor is dat vroeger een andere datum zou zijn gecommuniceerd, zo zegt respondent 10.

### *Citaat 5 – respondent 10*

**“Weet u wanneer de tram gaat rijden, wanneer hij af is?”**

*2017 was de afspraak.*

**Hoe kwam u zo bij 2017?**

*Nou, dat is heel lang gecommuniceerd. Volgens mij heb ik zelf nog... heeft op borden gestaan hier langs de weg.”*

Men weet nog niets af van de dienstregeling van de tram in het weekend. Alle respondenten geven aan niet te weten of en hoe frequent de tram op dat moment gaat rijden. Wanneer wordt prijsgegeven dat de tram op de zaterdag en zondag niet zal rijden, wordt er verbaasd en soms teleurgesteld op gereageerd. Zeven van de tien respondenten zijn van mening dat de tram ook in het weekend moet rijden, omdat zij ervan overtuigd zijn dat mensen ook in het weekend er gebruik gaan maken van de Uithoflijn. Respondenten geven aan niet te weten wie opdrachtgever is van het project. Wanneer zij gokken, vertellen ze dat zij denken dat het de gemeente Utrecht is geweest. Geen van de respondenten weet dat ook provincie Utrecht betrokken is. Verder weten alle tien respondenten dat de Uithoflijn het Centraal Station met De Uithof verbindt. Acht van de tien respondenten geven aan dat zij weten dat de onderbouw van de tramlijn nu gereed is in de eigen woonomgeving. Twee respondenten geven aan niet te weten wat er nu in hun woonomgeving globaal gezien aan de tramlijn is gebeurd qua werkzaamheden.

### *Apollo Résidence*

De respondenten uit de Apollo Résidence weten, op één na, allemaal dat de Uithoflijn in 2018 gereed moet zijn. Ook bij de Apollo Résidence-bewoners is de dienstregeling van de tram niet volledig bekend. Alle respondenten gaven aan niet zeker te weten of de tram in het weekend zal rijden. Vijf personen geven aan graag te willen zien dat de tram ook in het weekend gaat rijden. Slechts één respondent weet dat de opdrachtgever de gemeente in combinatie met provincie Utrecht is. Op een enkele respondent na weet iedereen de begin- (Utrecht Centraal Station) en eindhalte (De Uithof) te noemen. Andere respondenten geven of aan het niet te weten of denken dat alleen gemeente Utrecht betrokken is bij het oprichten van de projectorganisatie. Verder weten alle respondenten allemaal goed aan te geven in welke fase het project zich in hun omgeving bevindt. Dit heeft er mede mee te maken dat de respondenten vanuit het complex goed uitzicht hebben op het tracé en de werkzaamheden op de voet kunnen volgen.

## Informatiebehoefte

### *Rijnsweerd-Zuid*

Op dit moment, een rustige periode waarin niet gewerkt wordt, is de informatiebehoefte onder de respondenten laag. De reden die vijf van de tien respondenten hiervoor aandragen is dat men op dit moment nog niet betrokken en/of geïnteresseerd is in het project. Volgens de respondenten duurt het nog een te lange tijd voordat de tram rijdt. Op dit moment zien de respondenten al langere tijd niets gebeuren en zijn daarom nu niet bezig met de komst van de Uithoflijn. Zij geven aan dat pas in 2018, wanneer de respondenten wellicht gebruik gaan maken van de tram, denken zij dat hun informatiebehoefte hoger zal worden. Respondent 8 spreekt deze gedachte uit met onderstaand citaat.

#### *Citaat 6 – respondent 8*

*“Nee, maar dat is voor de echte geïnteresseerden. In deze fase ben ik dat niet. Ik ben pas geïnteresseerd als ik straks als gebruiker van de lijn een aantal dingen wil weten. Maar nu, ja, wie ben ik om te zeggen of dat bushokje in 2016 in februari of november klaar moet zijn. Zal mij een worst wezen.”*

Enkele respondenten geven aan het niet noodzakelijk, maar wel leuk te vinden om de op de hoogte te blijven van actueel nieuws rondom de Uithoflijn. Deze respondenten lezen de informatie dan graag op een passieve manier. Respondent 7 ontvangt de informatie in haar geval graag via de mail.

#### *Citaat 7 – respondent 7*

*“(…)daarin komen nieuwtjes over het hele project voorbij. Ja en als dat per e-mail binnenkomt, dan vind ik dat prima. Ik vind het fijn om daar een soort van passief naar te kijken. Als ik er zin in heb, dan kijk ik ernaar.”*

Uit de interviews komt naar voren dat respondenten op het moment van interviewen graag de planning van werkzaamheden zouden willen weten. Vijf respondenten geven dit aan. Respondent 5 geeft expliciet aan dat ze de informatie niet per se nodig heeft, maar het wel leuk vindt om te lezen.

#### *Citaat 8 – respondent 5*

*“Heeft u op dit moment, een fase waarin u geen hinder ondervindt van werkzaamheden, behoefte aan informatie over de Uithoflijn?  
Nou, niet dat ik het nodig heb, maar meer gewoon qua interesse. Ik zou het wel leuk vinden om te weten wat er speelt. Meer de stand van zaken, hoe het werk precies gaat lopen, dat soort dingen.”*

Verder willen alle respondenten weten welke hinder wordt verwacht op het moment dat er weer werkzaamheden aan komen. Respondenten geven aan graag te weten over eventuele geluidsoverlast en wanneer er omleidingen komen en wat de alternatieve route is op dat moment. Voor 5 respondenten moet het werk dus letterlijk ‘ dicht bij de deur komen’ om behoefte te hebben aan informatie, zo geeft ook respondent 7 aan.

#### *Citaat 9 – respondent 7*

*“Heeft u op het moment dat er werkzaamheden aankomen behoefte om informatie te ontvangen over de werkzaamheden die in uw buurt plaatsvinden voor de aanleg van de Uithoflijn?  
Als er echt wegen worden afgesloten, dus als je beperkter je wijk in kan, ja, dan zeker. Het moet dus dan wel echt dichtbij m’n deur komen zeg maar.”*

### *Apollo Résidence*

Bij respondenten uit de Apollo Résidence lijkt de informatiebehoefte relatief hoger te zijn. Respondenten willen, ook op dit moment, graag meer informatie. Vier van de negen respondenten geven aan het prettig te vinden om informatie te krijgen die weergeeft hoe de lijn specifiek voor hun huis gaat lopen en willen weten welke overlast te verwachten valt op het moment dat de tram rijdt. Respondent 13 geeft aan dat hij graag wil weten hoe de oversteek gaat zijn en of de rijdende tram in zijn woning te horen is.

#### *Citaat 10 – respondent 13*

*“Komen er dan verkeerslichten hier? Want het staat hier ’s avonds altijd vol met files. Waarom ze geen rotonde gemaakt hebben snap ik niet (...) Ik heb er wel eens informatie over gehad, maar toen was het ook nog onduidelijk. Ik weet het allemaal niet meer. Ook zou ik wel willen weten of je er in de toekomst qua geluid last van hebt, van wanneer ze remmen of zo. Het geluid, dat vangt hier zo op de hoek.”*

Verder geven drie van de negen respondenten aan graag op dit moment een planning van werkzaamheden te ontvangen. Twee van de negen respondenten vinden het op dit moment niet nodig meer of andere informatie te ontvangen. Het argument dat wordt gegeven is dat het nu nog te vroeg komt en dat die behoefte in de toekomst wel steeds meer zal komen. Respondent 15 geeft aan dat informatie op dit moment nog niet zo relevant is.

#### *Citaat 11 – respondent 15*

***“Heeft u op dit moment behoefte aan informatie over de Uithoflijn?”***  
*Ehm... Nou ja, ik heb altijd zoiets van, als het pas in 2018 rijdt, dan is het dan pas relevant, dus ehm... naar mate het moment verder komt, zullen we wel meer behoefte aan informatie hebben ja. Op dit moment niet zo.”*

Op het moment dat er werkzaamheden gepland zijn hebben alle respondenten uit de Apollo Résidence behoefte aan informatie en dan vooral over welke overlast er te verwachten valt. Respondenten willen op dat moment vooral informatie over eventuele verkeersomleidingen en geluidsoverlast.

### **Voorkeur communicatiemiddel**

#### *Rijnsweerd-Zuid*

Alle tien respondenten uit Rijnsweerd-Zuid hebben behoefte aan informatie die zij passief kunnen raadplegen en waar zij niet zelf naar hoeven te zoeken. Acht van de tien respondenten geven aan de voorkeur te geven aan schriftelijke informatie en het wijkbericht erg te waarderen voor informatie tijdens en als gevolg van werkzaamheden aan de tramlijn. Respondent 6 licht toe waarom zij informatie het liefst passief raadpleegt.

#### *Citaat 12 – respondent 6*

*“Ik zou de voorkeur hebben dat het gewoon in die brief wordt beschreven wat er plaats gaat vinden en de redenen et cetera. En als ik het echt in detail wil weten, dan zou ik wel naar de website gaan. Maar ik ben niet iemand die niet heel snel naar die sites gaat, want voor alles wordt je tegenwoordig naar een website gedelegeerd. En dan moet je het verder zelf maar uitzoeken. Ik vind het fijner om het gewoon even zo te lezen, in hetzelfde bericht.”*

In de praktijk blijkt dat tot op heden nog geen enkele respondent uit Rijnsweerd-Zuid de website heeft geraadpleegd voor informatie. Zoals ook respondent 6 aangeeft, vinden respondenten het niet

zo'n probleem om dat uiteindelijk wel te doen. Echter, uit de resultaten blijkt dat er wel een drempel is om de website te bezoeken. De informatiebehoefte lijkt op dit moment te laag te zijn om die stap te zetten. Wel geven respondenten aan het geen probleem te vinden dat informatie crossmediaal wordt ingezet en op het moment dat de informatiebehoefte er is, vindt men het prima informatie op internet op te zoeken. Daarbij moet gezegd worden dat één respondent, respondent 2, heeft aangegeven een afkeur te hebben tegen digitale communicatiemiddelen. Tegelijkertijd geeft zij aan geen behoefte te hebben aan die 'extra' algemene informatie die nu digitaal wordt aangeboden: aan de wijkberichten heeft zij voldoende. Verder heeft respondent 10 aangegeven het wel erg belangrijk te vinden dat algemene informatie niet via het wijkbericht gaat, maar digitaal kan worden verkregen. De reden die zij hiervoor aandraagt is dat het zonde zou zijn van het papierverbruik.

Respondenten uit Rijnsweerd-Zuid hebben op het moment dat er weer wordt gewerkt aan de tramlijn ook weinig behoefte aan mondelinge informatie. Acht respondenten geven aan bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst niet nodig te vinden, omdat een wijkbericht voldoende informatie geeft. Slechts twee respondenten geven aan het fijn te vinden als er een informatiebijeenkomst wordt georganiseerd waarin meer toelichting wordt gegeven op werkzaamheden. Sommige respondenten willen informatie het liefst visueel maken voor zichzelf. Respondent 1 geeft bijvoorbeeld aan het belangrijk te vinden de ontwikkelingen te volgen in de buurt. Dit doet hij het liefste door samen met zijn vrouw te gaan kijken in plaats van hiervoor een digitale informatiebron te raadplegen.

#### *Apollo Résidence*

Alle negen respondenten uit de Apollo Résidence hebben behoefte aan informatie die zij passief kunnen raadplegen. Acht van de tien respondenten geven aan het wijkbericht erg te waarderen voor informatie tijdens en als gevolg van werkzaamheden aan de tramlijn. Respondent 19 legt ook uit waarom wijkberichten voor haar prettig zijn om te lezen.

#### *Citaat 15 – respondent 19*

*"Ja, ik vind het hele goede wijkberichten, de verhouding is goed. Prettig om te lezen. Wat acuut interessant en relevant is staat in zo'n wijkbericht. Wanneer het me triggert wil ik meer weten en dan ga ik zelf kijken op de website."*

Zes van de negen respondenten geven aan geen voorkeur te hebben voor hoe de gewenste informatie wordt aangeleverd, dit mag en kan volgens hen zowel via een wijkbericht of via de e-mail. Verder vinden de respondenten de crossmedialiteit van de informatie geen enkel probleem. Wanneer respondenten behoefte zouden hebben aan meer informatie, dan vinden zij het geen last om hiervoor de website te raadplegen. Tot nu toe hebben slechts twee van de negen respondenten de website bezocht. Het merendeel geeft aan nu de behoefte nog niet te hebben gehad. Respondent 19 geeft aan dat zij tot nu toe nog niet veel informatie nodig heeft gehad.

#### *Citaat 16 – respondent 19*

*"Nu het stilligt, is er ook niet veel informatie nodig. Zodra de planning bekend is, dan zou het wel weer goed zijn dit te laten weten door middel van een digitale nieuwsbrief. Of stapel brieven afgeven aan de huismeester, die gooit het zo bij iedereen door de bus. Een wijkbericht is dan beter voor het bekendmaken van de planning, nieuwsbrieven worden slecht gelezen. Die wijkberichten vind ik altijd goed, ze zijn 1 a 2 A4 en kernachtig. Als je meer wilt weten kun je naar de website gaan, daar staat voldoende."*

Daarbij heeft één respondent, respondent 12, aangegeven geen internet te hebben, zij ontvangt de



gewenste informatie dan ook vaak via de huismeester van het appartementencomplex. De enige informatie die zij zou willen hebben is informatie over eventuele verkeersomleidingen. Twee van de negen respondenten geven aan dat het ook belangrijk is om mondeling informatie te verschaffen aan de bewoners van de Apollo Résidence. Al is het niet alleen om de kennis te vergroten van mensen, dan wel om hen betrokken te houden bij het project. Respondent 16 geeft aan dat voor alle bewoners van de Apollo Résidence geldt dat zij graag een uitnodiging ontvangen voor een informatieavond.

*Citaat 17 – respondent 16*

*“Ja, nou, we hebben een keer als bestuur hebben we nog een groot probleem gemaakt dat iedereen die werd uitgenodigd om uitleg te krijgen en toen waren ze Apollo waren ze vergeten, dus dat vonden we nogal slordig. Daar is toen protest, nou ja protest, er is toen in ieder geval ehm... reactie op geweest richting de gemeente en toen hebben we hier vlakbij een hele uitleg gehad hoe het zou gaan en hoe het zou worden met foto's dusse... maar ja, kijk, er zal ongetwijfeld nog een keer een soort informatieavond komen of zo, ja dan is het toch wel handig, kijk, kan beter zijn dat je ons uitnodigt en dat er bij wijze van spreken niemand zou komen, dan kan je achteraf niet zeggen van 'dat wisten wij nog niet'.”*

Tot slot geeft één respondent nog aan meer algemene informatie over de Uithoflijn te missen, zij is namelijk pas enkele maanden woonachtig in de Apollo Résidence. Ze geeft aan dat bij haar de kennis en ervaring ontbreekt van wat er in de afgelopen jaren is gebeurd aan en rondom de Uithoflijn. Zij heeft dan ook de informatie die in het verleden aan de bewoners is toegestuurd over het project, gemist. Deze respondent, respondent 14, geeft aan dat het iets zou zijn voor de projectorganisatie om een introductiebrief te ontwerpen voor nieuwe bewoners, zodat je als nieuwe bewoner de 'basiskennis' toch kan opdoen.

*Citaat 18 – respondent 14*

*“Nou... ik hoop dat er meer komt, dan wat we tot nu toe hebben. Maar goed, dat heeft waarschijnlijk te maken met de fase van de bouw.*

***Klopt, op dit moment gebeurt er zo weinig dat er wellicht weinig te informeren valt.***

*Ja, ik zit eens te denken, toen wij hier kwamen wonen kregen we zo'n soort introductiebox, maar ik weet niet, het komt wel vanuit de gemeente volgens mij, dan zou je dan, iets kunnen toevoegen, een nieuwsbrief over de Uithoflijn of zoiets.”*

## Conclusie

Uit de resultaten van studie 3 blijkt dat er zowel overeenkomsten als verschillen zijn tussen de respondenten van de twee bewonersgroepen. Wat betreft de houding ten opzichte van de aanleg van de Uithoflijn, lijkt het beeld overeen te komen: het merendeel van de respondenten van beide bewonersgroepen staat positief en begripvol tegenover het project en heeft weinig hinder ervaren van werkzaamheden die in het verleden hebben plaatsgevonden. Het kennisniveau, voor zover aan de hand van deze studie te beoordelen is, lijkt bij de respondenten uit de Apollo Résidence hoger te zijn dan bij respondenten uit Rijnsweerd-Zuid. De reden hiervoor kan zijn dat zij de ontwikkelingen rondom de aanleg van de tramlijn letterlijk van dichterbij meekrijgen dan de respondenten uit Rijnsweerd-Zuid.

Wat betreft de informatiebehoefte over de Uithoflijn op dit moment, het moment waarop er geen werkzaamheden zijn aan de bouw van de tramlijn, geldt dat er meerdere respondenten van beide bewonersgroepen aangeven het fijn te vinden een overzicht te ontvangen met informatie over de planning van werkzaamheden. Zij willen weten wat er in de komende tijd gaat gebeuren aan

werkzaamheden en wanneer en hoe lang dit zal duren. Zoals Cole (2011) stelde, hebben mensen met een informatiebehoefte, informatie nodig om een bepaalde taak mee uit te kunnen voeren. Uit de interviews is echter naar voren gekomen dat de respondenten informatie over de planning van werkzaamheden niet zozeer noodzakelijk vinden, maar het eenvoudigweg leuk vinden om te lezen. Dit komt overeen met wat Golman en Loewenstein (2015) stellen: soms willen mensen informatie, omdat zij die plezierig vinden. Verder lijkt de informatiebehoefte op het moment van interviewen groter te zijn bij respondenten uit de Apollo Résidence dan bij respondenten uit Rijnsweerd-Zuid. Waar het merendeel van de respondenten uit Rijnsweerd-Zuid aangeeft op dit moment verder geen behoefte te hebben aan informatie over de Uithoflijn, wil ongeveer de helft van de respondenten uit de Apollo Résidence graag informatie over hoe het in hun woonomgeving eruit gaat zien als de tram rijdt en welke overlast zij van de rijdende tram kunnen verwachten. Dit is tevens te verklaren: respondenten uit de Apollo Résidence wonen dichterbij het tracé dan de respondenten uit Rijnsweerd-Zuid en dus zullen zij mogelijk relatief meer overlast gaan ervaren van de rijdende tram. Verder zijn respondenten van beide bewonersgroepen het erover eens dat zij graag informatie willen ontvangen op het moment dat er werkzaamheden zijn aan de Uithoflijn. Respondenten willen dan graag informatie ontvangen over de hinder als gevolg van die werkzaamheden. De concrete informatiebehoefte die veel naar voren is gekomen is behoefte aan informatie over eventuele verkeershinder en geluidshinder.

Ook wat betreft de voorkeur voor communicatiemiddel laten de resultaten tussen respondenten van beide bewonersgroepen zowel gelijkenissen als verschillen zien. Respondenten van beide groepen geven aan de informatie passief te willen raadplegen in plaats van er zelf naar op zoek te moeten gaan. De website bezoeken is voor veel respondenten op dit moment nog een te hoge drempel. Het merendeel van de respondenten geeft wel aan dat wanneer de informatiebehoefte in de toekomst groter wordt, het geen probleem te vinden om de website te raadplegen. Dit zegt tegelijkertijd iets over de mening over crossmedialiteit van informatie over de Uithoflijn. Alle respondenten hebben aangegeven het geen probleem te vinden dat je voor aanvullende informatie de website moet bezoeken. Een verschil tussen de respondenten van beide bewonersgroepen is de voorkeur voor schriftelijke dan wel digitale communicatiemiddelen. De respondenten uit Rijnsweerd-Zuid geven aan de informatie graag schriftelijk, via een wijkbericht, te ontvangen. Voor veel respondenten uit de Apollo Résidence maakt dit niet uit: zowel schriftelijk als digitaal is voor hen prima. Een verklaring voor dit verschil is moeilijk te geven. In principe hebben (bijna) alle respondenten, van beide bewonersgroepen, een werkende internetverbinding. Zowel één respondent uit Rijnsweerd-Zuid als één respondent uit de Apollo Résidence heeft dit niet. Bouwman en Van de Wijngaert (2002) en Webster en Trevino (1995) stellen dat de toegankelijkheid van informatie wordt bepaald door mediumkeuze van de ontvanger van informatie. Ook in dit onderzoek lijkt mediumkeuze een bepalende factor te zijn. Immers, respondenten uit Rijnsweerd-Zuid zullen eerder de informatie lezen die schriftelijk wordt aangeboden dan informatie die digitaal wordt aangeboden. Verder hebben weinig respondenten, van beide bewonersgroepen, behoefte aan mondelinge toelichting op de informatie. Informatiebijeenkomsten zijn dus voor veel respondenten niet een vereiste wanneer het gaat om een goede informatievoorziening. Een wijkbericht of mail met daarin informatie is voor de meeste respondenten voldoende. Slechts een enkele respondent zou wel naar een informatiebijeenkomst gaan en sommige respondenten uit de Apollo Résidence zijn van mening dat een dergelijke bijeenkomst goed zou zijn om bewoners van de Résidence betrokken te houden bij het project en daarmee *goodwill* te kweken.

In het overkoepelende resultatenhoofdstuk worden de hier besproken resultaten verbonden aan inzichten uit de literatuur en worden resultaten samengenomen om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

## 8. Studie 4: plus-min-methode

Studie 4 is een kwalitatief lezersgericht onderzoek. Het betreft een evaluatie van de begrijpelijkheid van twee teksten met informatie die in de periode september 2012 tot en met heden aan de bewoners in tracédeel B beschikbaar zijn gesteld. Door middel van de plus-min-methode wordt inzichtelijk gemaakt op welke begrijpelijkheidsproblemen de bewoners in tracédeel B mogelijk stuiten bij het lezen van informatie die de projectorganisatie verspreidt. Deze studie levert in aanvulling op studie 2 gegevens om onderzoeksvraag 2 mee te kunnen beantwoorden. Eerst wordt ingegaan op de onderzoeksmethode die in deze studie is gebruikt. Vervolgens worden de belangrijkste resultaten besproken en wordt afgesloten met een conclusie.

### Methodie

#### Material

De twee teksten die in dit onderzoek aan de respondenten zijn voorgelegd zijn dezelfde teksten die in studie 2 zijn geanalyseerd op begrijpelijkheid. Voor het analyseren van een wijkbericht voor doelgroepen uit tracédeel B is het wijkbericht uit januari 2014 genomen, met de titel 'Werkzaamheden kruising Koningsweg/Laan van Maarschalkerweerd' (zie bijlage 2). Er is gekozen om dit, relatief oudere, wijkbericht te analyseren, omdat de kans zodoende kleiner was dat respondenten zich deze zouden herinneren. Dit laatste zou namelijk ervoor kunnen zorgen dat er minder begrijpelijkheidsproblemen worden gedetecteerd dan wanneer respondenten de tekst voor de eerste keer zouden lezen. Ook is voor dit wijkbericht gekozen, omdat het een bericht is dat is geschreven door de communicatieadviseur die ook de toekomstige wijkberichten zal schrijven. Dit maakt het analyseren van de inhoud van het bericht relevant. Verder is gekozen voor één pagina van de website, namelijk de pagina 'Nut en Noodzaak'. Hier is voor gekozen, omdat op deze webpagina meer algemene informatie over de Uithoflijn gegeven. Tekst 1, het wijkbericht, verwijst eveneens naar algemene informatie op de website en zodoende sluiten beide teksten goed op elkaar aan. De teksten zijn in een geprinte versie in kleur voorgelegd aan de respondenten zoals de teksten ook in werkelijkheid voor de respondenten te zien zouden zijn. Dit betekent dat de vormgeving van zowel de webpagina als het wijkbericht is behouden. Het wijkbericht werd, inclusief de plattegrond op de achterzijde, aan de respondenten voorgelegd. Bij beide teksten is voorafgaand aan het lezen uitgelegd om welke teksten het ging en hoe zij normaal gesproken op die teksten zouden stuiten bij het raadplegen van informatie over de Uithoflijn.

#### Respondenten

Omdat de plus-min-methode is uitgevoerd in combinatie met het diepte-interview, geldt dat hiervoor dezelfde 19 respondenten zijn gevraagd als in studie 3. Voor één persoon (respondent 19) geldt echter dat zij niet mee heeft gedaan aan het begrijpelijkheidsonderzoek. Dit was niet mogelijk omdat het diepte-interview telefonisch plaatsvond in plaats van face-to-face, zoals bij de andere respondenten het geval was. In bijlage 6 zijn de respondentgegevens nogmaals terug te vinden. Belangrijk om op te merken is dat 16 van de in totaal 18 respondenten een hoog afgerond opleidingsniveau hebben en in Nederland zijn geboren. Eén respondent (respondent 9) is van Mexicaanse afkomst en merkte vanwege het feit dat het Nederlands niet haar moedertaal is wellicht relatief meer begrijpelijkheidsproblemen op dan de andere respondenten. Verder moet worden opgemerkt dat respondent 11 een fel tegenstander is van het project en onrealistisch veel punten

noemde uit beide teksten die onbegrijpelijk zouden zijn. Deze punten zijn niet allemaal meegenomen in de analyse, omdat deze uiteindelijk meer te maken hebben met de waardering van de tekst dan met de begripelijkheid.

### **Procedure**

Allereerst werd het interview (studie 3) afgenomen en aan het einde van dit interview is gevraagd aan de respondenten de twee teksten door te lezen en te beoordelen op begripelijkheid. Er is bewust voor gekozen om studie 3 voorafgaand aan studie 4 uit te voeren, omdat respondenten na het lezen van de informatie uit de twee teksten in studie 4, de kennisvragen uit het interview (studie 3) anders zouden kunnen beantwoorden. Zie ook hoofdstuk 3 voor een toelichting op de volgorde van de vier studies.

Bij het voorleggen van de teksten is uitgelegd dat het teksten zijn die al zijn verstuurd of al een tijd op de website stonden en dat het om een evaluatie gaat. De respondenten zijn gevraagd om zich voor te stellen dat de werkzaamheden waarover wordt gesproken in het wijkbericht, binnenkort plaatsvinden. Tevens is toegelicht hoe men normaal gesproken op de webpagina 'Nut en Noodzaak' zou komen. Na deze uitleg lazen de respondenten de teksten door. Er is een controlevraag gesteld om te bepalen of respondenten zich de teksten kon herinneren, zodat hier rekening mee gehouden kon worden in de data-analyse. In de praktijk bleek dat sommige respondenten tijdens het lezen van de tekst toch, ondanks eerdere instructies, hun gedachten verbaliseerden. Ook lieten veel respondenten het daadwerkelijk noteren van de plussen en minnen achterwege en vertelden tijdens het lezen wat zij goed dan wel minder goed vonden aan de teksten wat betreft de begripelijkheid. De onderzoeker zag dit niet als problematisch. Immers, begripelijkheidsproblemen komen beter naar voren wanneer deze meteen worden uitgesproken. Achteraf uitspreken van problemen zorgt voor een kans dat problemen zijn vergeten. De evaluaties van de teksten zijn, net zoals de diepte-interviews, met een opnamerecorder opgenomen. De teksten, waarop respondenten de plaats van de begripelijkheidsproblemen tekstueel aanduiden, zijn van elke proefpersoon bewaard. Bij de data-analyse kon op die manier gemakkelijk worden teruggevonden waar de begripelijkheidsproblemen in de teksten voorkwamen. Achteraf is nog de controlevraag gesteld of de respondent de tekst al eens eerder had gezien en/of gelezen en of hij of zij de teksten in zijn totaliteit begripelijk vond.

### **Resultaten**

De begripelijkheidsproblemen zijn afgeleid uit de tussentijdse verbalisatie van respondenten, de plussen en minnen die respondenten in de kantlijn zetten bij de teksten en de toelichting die zij hierop gaven. Net zoals de interviews in studie 3, is ook de verbalisatie geanalyseerd door deze te coderen. Wanneer een respondent positief sprak over een bepaald punt, werd dit als pluspunt gekenmerkt. Wanneer een respondent negatief praatte over een bepaald aspect uit de tekst, dan werd dit meegenomen als negatief punt. Acht respondenten gaven aan de teksten volledig begripelijk te vinden en wisten geen minpunten, noch specifieke pluspunten aan te duiden in de twee teksten. Deze respondenten komen dan ook niet voor in de tabellen met resultaten. Alle genoemde plus- en minpunten van het wijkbericht staan weergegeven in tabel 4.1.

Tabel 4.1: Plus- en minpunten wijkbericht wat betreft begrijpelijkheid

Pluspunt	Minpunt	Respondent
Plattegrond		2, 3, 8, 9, 10, 13, 14
Oranje kader met algemene informatie		5, 8
	Ontbreken jaartal in tekst bij datum werkzaamheden	1
	Onduidelijke locatie overwegbomen Koningsweg	2
	Locatie van werkzaamheden op plattegrond	9
	'Overlast' te abstract	9
	Passieve formulering verkeer uit Bunnik	10
	Tangconstructie in koptekst kan voorkomen worden	11
	Uithoflijn-tracé weergeven op kaartje	13, 16

Over het algemeen vonden alle respondenten beide teksten voldoende begrijpelijk, met uitzondering van respondent 11. Zoals reeds genoemd, zijn data volgend uit het interview met deze respondent niet allemaal bruikbaar. Wel gaven respondenten aan waar het wat betreft de begrijpelijkheid van informatie in de toekomst mogelijk beter kan. De genoemde minpunten worden hieronder toegelicht. Relatief veel respondenten gaven aan dat zij “zonder de plattegrond op de achterzijde de tekst niet zouden hebben begrepen”. Dit gaat dan om de omleidingsroute die in het wijkbericht wordt beschreven. Omdat deze studie zich focust op de begrijpelijkheid van tekst en niet van beeld, wordt dit pluspunt verder niet uitvoerig besproken. Wel is het belangrijk te beseffen dat de begrijpelijkheid van een tekst pas tot stand kan komen wanneer het visueel wordt gemaakt. Verder valt op dat respondenten maar weinig minpunten noemden en dus maar weinig begrijpelijkheidsproblemen constateerden. Wel kunnen bepaalde zaken concreter beschreven worden. Zo gaf één respondent (respondent 2) bijvoorbeeld aan dat het onduidelijk is waar de overwegbomen precies komen en dat het nog te vaag is welke overlast er te verwachten valt voor omwonenden.

Resultaten van de begrijpelijkheidsbeoordeling van de website staan weergegeven in tabel 4.2.

Tabel 4.2: Plus- en minpunten website wat betreft begrijpelijkheid

Pluspunt	Minpunt	Respondent
	'RIVM' onduidelijk begrip	1
	'25%' groei te abstract	7, 10, 11, 12, 14
	'4 tot 5 keer meer' vervoeren te abstract	10,11, 14
	'beperkte stedelijke ruimte' onduidelijk	9
	Verband tussen 'luchtkwaliteit' en 'schoner' te onduidelijk	9

Respondenten vonden de informatie op de webpagina over het algemeen “erg begrijpelijk”. Een minpunt dat veel respondenten noemden is de abstracte woordkeuze van ‘25%’ en ‘4 tot 5 keer meer reizigers’. Respondenten gaven aan dat het meer aanspreekt en het begrijpelijker wordt wanneer er concrete aantallen worden gegeven, bijvoorbeeld hoeveel passagiers er nu gemiddeld dagelijks van en naar De Uithof reizen. Verder vond bijna iedereen het ambtelijk jargon en de dure termen (zie resultaten studie 2) goed te begrijpen. Alleen respondent 9 benoemde dat zij niet begreep wat de schrijver met ‘beperkte stedelijke ruimte’ bedoelt.

## Conclusie

Over het algemeen lijkt de informatie die de projectorganisatie verschaft aan de bewoners in tracédeel B voldoende begrijpelijk. Op de vraag of de teksten in zijn totaliteit begrijpelijk zijn, antwoordde de grote meerderheid van de respondenten (18 van de 19 respondenten) daar bevestigend op. Er zijn wel enkele punten die herhaaldelijk naar voren komen en die als waardevol kunnen worden gezien in het begrijpelijker maken van informatie.

Opvallend is dat veel respondenten aangaven dat de tekst in het wijkbericht veel minder begrijpelijk is zonder de plattegrond op de achterzijde van het bericht. Klaarblijkelijk is de tekst te moeilijk geschreven. Tegelijkertijd lijkt het ook haast onmogelijk om omleidingsroutes toe te lichten zonder deze visualisatie. Het geeft aan dat de lezer behoefte heeft aan beeldende informatie. Verder kan opgemerkt worden dat het wijkbericht erg begrijpelijk is geschreven. Respondenten lijken nog wel enige moeite te hebben met de soms abstracte formuleringen. Uit de studie blijkt dat de respondenten informatie graag wat praktischer en concreter zien. Dit kan bijvoorbeeld door informatie met getallen concreter te maken.

## 9. Conclusie en Discussie

In dit onderzoek staat de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van informatie vanuit Projectorganisatie Uithoflijn centraal en wordt de informatiebehoefte van bewoners in tracédeel B in kaart gebracht. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen op basis van de belangrijkste resultaten uit vier studies, te weten een documentanalyse, een begrijpelijkheidsanalyse van teksten die is uitgevoerd door de onderzoeker, een diepte-interview met bewoners in tracédeel B en een begrijpelijkheidsanalyse van teksten die is uitgevoerd door de bewoners (zie hoofdstukken 5 t/m 8). Vervolgens worden de kanttekeningen van het onderzoek belicht in de discussie en volgen er suggesties voor vervolgonderzoek. De onderzoeksvragen waren:

- 1 Hoe toegankelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
- 2 Hoe begrijpelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?
- 3 Wat is de informatiebehoefte van de bewoners in tracédeel B wat betreft de inhoud van de informatie over de Uithoflijn?

*Hoe toegankelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?*

Op dit moment is vooral de informatie die respondenten passief kunnen raadplegen, erg toegankelijk. Het gaat dan specifiek om de informatie die in de wijkberichten staat, uit de diepte-interviews bleek dat bewoners in tracédeel B de wijkberichten erg waarderen. Informatie die de projectorganisatie digitaal verspreidt is minder toegankelijk voor de bewoners, zo bleek ook uit de diepte-interviews. Uit de documentanalyse in studie 1 bleek dat sommige informatie die ook relevant is voor bewoners in tracédeel B alleen raadpleegbaar is via de website van de projectorganisatie. Dit zou betekenen dat bewoners zelf actief op zoek moeten gaan naar die informatie en uit de diepte-interviews bleek dat dit nauwelijks gebeurt. Bewoners uit Rijnsweerd-Zuid hebben de voorkeur voor schriftelijke informatie en daarentegen hebben bewoners uit de Apollo Résidence geen voorkeur voor hoe informatie te raadplegen is, zo lang ze er zelf maar niet naar hoeven te zoeken. Het onderzoek laat zien dat de website, Twitter en de digitale nieuwsbrief op het moment van spreken niet geraadpleegd worden. Dit betekent dat informatie die via die middelen wordt verspreid, op dit moment relatief minder toegankelijk is. Dit bevestigt de theorie dat de fysieke toegankelijkheid van informatie mede wordt bepaald door iemands voorkeur voor communicatiemiddel (Bouwman & Van de Wijngaert, 2002). Een mogelijke verklaring voor het passief willen raadplegen van informatie is het ontbreken van een concrete informatiebehoefte. Hier wordt later in dit hoofdstuk dieper op ingegaan bij het beantwoorden van onderzoeksvraag 3.

*Hoe begrijpelijk is de informatie die Projectorganisatie Uithoflijn verschaft aan de bewoners in tracédeel B?*

De informatie die Projectorganisatie Uithoflijn tot op heden aan de bewoners in tracédeel B verschaft, is voldoende begrijpelijk voor bewoners in tracédeel B. Dit bleek voornamelijk uit de resultaten van de diepte-interviews in studie 4. Leroy et al. (2013) stellen dat begrijpelijkheid tot stand komt door een interactie van lezerskenmerken met tekstkenmerken. Dit onderzoek bevestigde dit gegeven: waar een



tekstanalyse op begrijpelijkheid (studie 2) vele mogelijke begrijpelijkheidsproblemen aanduidde en uitwees dat de projectorganisatie de teksten niet op B1-niveau verspreidt wat betreft begrijpelijkheid, liet de praktijk (studie 4) zien dat deze begrijpelijkheidsproblemen nauwelijks optreden bij de bewoners in tracédeel B. Dit bewijst het effect van lezerskenmerken de begrijpelijkheid van informatie. Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van begrijpelijkheidsproblemen is dat de meeste bewoners in tracédeel B hoog opgeleid zijn. Er is dan ook gebleken dat deze bewoners weinig moeite hebben met bijvoorbeeld het ambtelijk jargon en soms abstracte zin- en woordformuleringen.

*Wat is de informatiebehoefte van de bewoners in tracédeel B wat betreft de inhoud van de informatie over de Uithoflijn?*

De informatiebehoefte van bewoners in tracédeel B is op dit moment redelijk klein. Dat wil zeggen dat ten tijde van het afnemen van de interviews, een moment waarop geen werk plaatsvond aan de Uithoflijn, respondenten weinig behoefte hebben aan (extra) informatie over de Uithoflijn. Uit de resultaten van de diepte-interviews bleek dat informatie die digitaal via de website wordt aangeboden niet wordt gelezen door de bewoners in tracédeel B, omdat zij nog geen behoefte zouden hebben aan extra informatie. Nicholas (1996) stelt dat mensen met een informatiebehoefte zelf op zoek gaan naar informatie om de kenniskloof op te vullen. Bewoners gaven aan op dit moment nauwelijks een informatiebehoefte te hebben, omdat het nog een lange tijd duurt voordat de tram gaat rijden en zij nog niet weten of ze gebruik gaan maken van de Uithoflijn. Bewoners lieten daarbij blijken dat de informatiebehoefte wat betreft de meer algemene informatie over twee jaar misschien groter zal zijn. De enige informatiebehoefte die bewoners in tracédeel B op het moment van interviewen hadden is de wens om informatie over de globale planning van werkzaamheden te ontvangen. Daarnaast gaven meerdere bewoners in de Apollo Résidence aan te willen weten welke praktische gevolgen het voor hun leefomgeving heeft wanneer de tram vanaf 2018 gaat rijden. Zij willen graag nu al weten welke soorten overlast zij kunnen verwachten van een rijdende tram. Het onderzoek wees uit dat op het moment dat er weer wordt gewerkt aan de Uithoflijn (begin 2016) de informatiebehoefte groter zal zijn: bewoners in tracédeel B zeggen op dat moment graag te willen weten welke overlast er wordt verwacht en dan gaat het voornamelijk om eventuele verkeersomleidingen en geluidsoverlast.

## **Discussie**

Nu volgt een reflectie op het onderzoek waarin diverse kanttekeningen worden besproken, waarin wordt prijsgegeven of verwachtingen zijn uitgekomen en waarin ideeën worden aangedragen voor vervolgonderzoek. Bij dit onderzoek zijn verschillende kanttekeningen te plaatsen. Een eerste kanttekening is de vrij magere literatuurstudie: onderzoeksresultaten kunnen in de context van het onderzoek niet louter dienen als bevestiging of weerlegging van de theorie. Voorafgaande aan het uitvoeren van het onderzoek konden er op basis van de literatuurstudie dan ook weinig verwachtingen gesteld worden wat betreft de uitkomsten. Helaas was de onderzoeker afhankelijk van de context van het onderzoek en de organisatie die in het onderzoek centraal staat. Om toch tot een uitbreiding van relevante literatuur te kunnen komen, is besloten meerdere kleine studies uit te voeren en het zowel over informatiebehoefte te hebben als over toegankelijke en begrijpelijke informatie. Op die manier heeft de theorie alsnog een belangrijke rol gespeeld in bijvoorbeeld het vormen van een nieuw analyse-instrument om de begrijpelijkheid van informatie te onderzoeken.

Een tweede kanttekening bij dit onderzoek is dat de diepte-interviews zijn afgenomen in een periode waarin weinig gebeurde met betrekking tot de uitvoering van werkzaamheden voor de

Uithoflijn. Hierdoor is de externe validiteit van de resultaten beperkt en is niet met zekerheid te zeggen dat de onderzoeksresultaten ook leidend zijn voor de toekomstige informatiebehoefte van bewoners in tracédeel B. Met vervolgonderzoek zou goed in kaart gebracht kunnen worden op welk moment er een grotere informatiebehoefte is bij bewoners in tracédeel B.

Wat betreft de uitvoering van de diepte-interviews (studie 3) zijn er zowel sterke als zwakke punten te benoemen. Een sterk punt van het onderzoek is dat de geïnterviewde respondenten onbekend waren voor de onderzoeker en dat de respondenten weinig tot geen voorbereidingstijd hadden voorafgaand aan het diepte-interview. Wanneer er een afspraak werd ingepland met respondenten om het diepte-interview af te nemen, is zo min mogelijk uitgeweid over de aard van het onderzoek, zodat respondenten zich ook op dat moment niet uitgebreid hebben kunnen voorbereiden op met name de vragen die de kennis van het project bij de respondenten peilden. Zoals altijd het geval is bij het afnemen van interviews, is er een verhoogde kans op sociaal wenselijke antwoorden (Boeije, 2005). Echter, omdat de respondenten onbekend waren voor de onderzoeker is deze kans kleiner. Een zwak punt van de uitvoering van de diepte-interviews is dat deze zijn afgenomen door een niet-getrainde onderzoeker. Hierdoor is er niet altijd (voldoende) doorgevraagd en zijn vragen soms niet of dubbel gesteld. Soms hadden uitspraken bijvoorbeeld nog specifieker gekund of hadden gevoelens en belevenissen benoemd kunnen worden wanneer meer was doorgevraagd. In een volgend onderzoek wordt hier rekening mee gehouden en kunnen bijvoorbeeld meer pre-testen uitgevoerd worden zodat de onderzoeker van tevoren ervaring kan opdoen met het interviewen in het algemeen maar ook met de specifiek opgestelde vragenlijst.

Ook wat betreft de begrijpelijkheidsanalyse door respondenten uit tracédeel B (studie 4) zijn sterke en zwakke punten te benoemen. Een specifieke kanttekening aan studie 4 is dat de mogelijke verklaring voor het nauwelijks aanduiden van minpunten in de teksten is dat respondenten wellicht sociaal wenselijke antwoorden gaven. Ondanks dat de onderzoeker bij het onderzoek vermeldde dat het ging om het verbeteren van tekstkwaliteit zagen respondenten het onderzoek mogelijk toch als een intelligentietest, waardoor zij niet eerlijk hebben aangegeven waar voor hen mogelijke knelpunten zitten in de teksten wat betreft begrijpelijkheid. Verder gold dat de ene respondent een kortere concentratieboog had dan de andere respondent. Niet alle respondenten hebben de teksten met evenveel aandacht en motivatie doorgelezen, ondanks de herhaaldelijke verzoeken en aansporingen van de onderzoeker. Het uitblijven van begrijpelijkheidsproblemen bij de bewoners in tracédeel B heeft zoals gezegd mogelijk te maken met het intelligentieniveau: velen hebben een hoge opleiding afgerond. Voor bewoners in tracédeel B lijken de teksten dan ook voldoende begrijpelijk, maar wel heeft de tekstanalyse uitgewezen dat teksten niet op B1-niveau worden geschreven en dat mogelijk bewoners in andere tracédelen wel moeite hebben met het lezen van de teksten. Immers, in andere tracédelen wonen mogelijk relatief minder hoogopgeleide mensen dan in tracédeel B. Vervolgonderzoek zou hier meer duidelijkheid over kunnen geven.

Verder moet ook bedacht worden of de plus-min-methode wel de passende onderzoeksmethode is om de begrijpelijkheid van redelijk korte teksten te onderzoeken. Het gebruik van de plus-min-methode zorgt namelijk niet alleen voor het aanduiden van begrijpelijkheidsproblemen, maar resultaten kunnen ook iets zeggen over de waardering van een tekst. Mogelijk zou een andere onderzoeksmethode meer begrijpelijkheidsproblemen aan het licht kunnen brengen en in dit kader voor een hogere betrouwbaarheid van resultaten zorgen.

Tot slot is het goed om te beseffen dat in dit onderzoek een specifieke doelgroep centraal stond, namelijk de bewoners in tracédeel B. Omdat alleen bewoners in tracédeel B zijn bevroegd is de externe validiteit van het onderzoek niet optimaal. Resultaten zijn dan ook niet zomaar te

generaliseren naar andere tracédelen of andere infrastructuurprojecten. Vervolgonderzoek met respondenten uit meerdere bewonersgroepen zou eventuele overeenkomsten of verschillen kunnen aanduiden wat betreft de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie en wat betreft de informatiebehoefte van de bewoners in verschillende tracédelen van de Uithoflijn. Ondanks de kanttekeningen heeft het onderzoek belangrijke resultaten opgeleverd. Het is voor Projectorganisatie Uithoflijn, maar ook voor andere projectorganisaties, goed om stil te staan bij de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie en daarnaast de behoefte van omwonenden wat betreft de informatie waarin zij worden voorzien. In het volgende hoofdstuk worden concrete aanbevelingen gedaan voor Projectorganisatie Uithoflijn om in de toekomst de informatievoorziening nog beter te kunnen afstemmen op de behoeften van bewoners in tracédeel B.

## 10. Aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek was om te achterhalen of bewoners in tracédeel B vinden dat zij door Projectorganisatie Uithoflijn adequaat worden voorzien van informatie over de Uithoflijn in het algemeen, maar ook over zijn gevolgen: de overlast en de hinder die men kan ervaren van (voorbereidende) bouwwerkzaamheden. De focus lag daarbij op de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie die de projectorganisatie aanbiedt en op informatiebehoefte. Met de gepresenteerde onderzoeksresultaten kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan voor Projectorganisatie Uithoflijn.

1. Lever informatie vooral zo aan dat bewoners in tracédeel B deze passief kunnen raadplegen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de bewoners in tracédeel B vooral op passieve wijze geïnformeerd willen worden. Belangrijke informatie die alleen via de website wordt aangeboden, zoals informatie over het ontwerp van de tramlijn in tracédeel B, wordt niet gelezen door de bewoners, terwijl dit voor hen wel relevante en gewenste informatie is.

2. Vermijd ambtelijk taalgebruik en andere moeilijke woorden om teksten begrijpelijk te houden.

Ook al heeft dit onderzoek aangetoond dat bewoners in tracédeel B de informatie voldoende begrijpelijk vinden, vinden mogelijk bewoners in andere tracédelen dit niet. Op dit moment worden teksten niet in B1-niveau geschreven en een advies zou zijn om dit in de toekomst wel te doen, zodat ook bewoners elders, met wellicht een minder hoog opleidingsniveau, de informatie voldoende begrijpelijk vinden.

3. Bied bewoners in tracédeel B informatie aan die weergeeft hoe de situatie zal zijn wanneer de tram rijdt.

Veel bewoners, vooral die uit de Apollo Résidence, gaven aan graag informatie te willen over welke praktische gevolgen het voor hen heeft wanneer het project is afgerond en de tram rijdt. Hierbij valt te denken aan hoe de kruisingsovergang wordt ingericht en of er bijvoorbeeld geluidsoverlast valt te verwachten van overgangsbellen wanneer de tram zijn oversteek maakt.

4. Informeer bewoners in tracédeel B over de planning van werkzaamheden aan de Uithoflijn.

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners op dit moment nauwelijks tot geen informatiebehoefte hebben. Dit kan komen doordat er op dit moment weinig tot niets gebeurt met betrekking tot werkzaamheden in tracédeel B en hierdoor krijgt men mogelijk het gevoel dat het allemaal nog erg lang zal duren de tramlijn klaar is voor ingebruikname. Door de stand van zaken en planning van werkzaamheden te visualiseren en de informatie actief te verspreiden, raken bewoners mogelijk meer betrokken bij het project en gaat het voor hen meer leven. Dit kan tot gevolg hebben dat zij worden gestimuleerd zelf meer informatie op te zoeken via bijvoorbeeld de website.

5. Ontwerp een introductiebrief met informatie over de Uithoflijn voor nieuwe bewoners van de Apollo Résidence.

In de Apollo Résidence is veel verloop van bewoners, aangezien er veel huurwoningen deel uitmaken van het complex. Om nieuwe bewoners een zekere basiskennis mee te geven wanneer zij in het appartementencomplex komen wonen, kan een standaard introductiebrief ontworpen worden. Door het lezen van die brief komen nieuwe bewoners niet voor een verrassing te staan wanneer er wordt gewerkt aan de tramlijn.

6. Zorg in de toekomst voor een goede verklaring wat betreft de dienstregeling van de tram in het weekend.

Veel bewoners waren zich er niet van bewust dat de tram op de zaterdag en zondag niet gaat rijden en waren verbaasd en/of teleurgesteld toen zij dit hoorden. Belangrijk is om hier in de toekomst rekening mee te houden wat betreft de informatievoorziening. Bewoners gaan hier mogelijk in de toekomst kritische vragen over stellen en het is belangrijk om op dat moment het antwoord gereed te hebben.

## Literatuur

- Bell, S., Hindmoor, A. & Mols, F. (2010). Persuasion as governance: a state-centric relational perspective. *Public Administration*, 88(3), 851-870.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Bouwman, H. & van de Wijngaert, L. (2002). Content & context: an exploration of the basic characteristics of information needs. *New media and society*, 4(3), 329-353.
- Bowen, G.A. (2009). Document Analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Burger, P. & Jong, J. de (2009). *Handboek Stijl. Adviezen voor aantrekkelijk schrijven*. Groningen: Martinus Nijhoff.
- Cole, C. (2011). A theory of information need for information retrieval that connects information to knowledge. *Journal of the American society for information science and technology*, 62(7), 1216-1231.
- Daft, R.L. & Lengel, R. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- De Jong, M. & Schellens, P.J. (1997). Focus groups or individual interviews? A comparison of text evaluation approaches. *First Quarter 1998*, 77-88.
- De Jong, M. & Schellens, P.J. (1998). Formative evaluation in document design: Validity of the plus-minus method for the pretesting of public information brochures. *Professional Communication Conference*, 2, 123-130.
- Duffy, T.M. & Kabance, P. (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of educational Psychology*. 74(5), 733-748.
- Galjaard, C. (2002). *Overheidscommunicatie. De binnenkant van het vak* (2<sup>e</sup> ed). Utrecht: Uitgeverij Lemma, 183-194.
- Golman, R. & Loewenstein, G. (2015). *Curiosity, information gaps, and the utility of knowledge*. Geraadpleegd van <http://ssrn.com/abstract=2149362>.
- Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effects on local government public relations. *Public relations inquiry*, 3(3), 361-376.
- Hustinx, L. & Karreman, J. Functionele analyse. In: Schellens, P.J. & Steehouder, M. (red., 2008). *Tekstanalyse: methoden en toepassingen*. Assen: Van Gorcum, 38-80.

- Hogendoorn, M. (2011). *Communicatieonderzoek. Een strategisch instrument*. Uitgeverij Coutinho.
- Jansen, C. & Mulder, J. (2009). Op weg naar begrijpelijker overheidsteksten. Politiek in afwachting van resultaten nieuw onderzoek. *De beschouwing. Tekstblad*, 5(6), 29-33.
- Janssen, D. (2012). *Zakelijke communicatie voor professionals*. Noordhoff Uitgevers.
- Karreman, J. & Steehouder, M. Functionele analyse. In: Schellens, P.J. & Steehouder, M. (red., 2008). *Tekstanalyse: methoden en toepassingen*. Assen: Van Gorcum, 4-37.
- Kraf, R. & Lentz, L. & Pander Maat, H. (2011). Drie Nederlandse instrumenten voor het automatisch voorspellen van begrijpelijkheid. Een klein consumentenonderzoek. *Tijdschrift van Taalbeheersing*, 33(3), 249-265.
- Kraf, R. & Pander Maat, H. (2009). Leesbaarheidsonderzoek: oude problemen, nieuwe kansen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 97-123.
- Lentz, L. (2008). Hoe begrijpelijk is mijn tekst? De opkomst, neergang en terugkeer van de leesbaarheidsformules. *Onze taal*, 4-7.
- Leroy, G., Kauchak, D. & Mouradi, O. (2013). A user-study measuring the effects of lexical simplification and coherence enhancement on perceived and actual text difficulty. *Int J Med Inform*, 82(8), 717-730.
- Loos, E. (2010). *Een toegankelijke informatiemaatschappij voor ouderen*. De oudere: Een digitale immigrant in eigenland? Een verkenning naar toegankelijke informatievoorziening. Universiteit van Amsterdam.
- Marbus, D. (2014). *Communicatiekader*. Utrecht: Projectorganisatie Uithoflijn.
- Nicholas, D. (1996). *Assessing information needs: tools and techniques*. London: Aslib.
- Noy, C. (2008). Sampling Knowledge: the hermeneutics of snowball sampling in qualitative research. *International journal of social research methodology*, 11 (4), 327-344.
- Pander Maat, H., Dekker, J., Slob, L., & Verhulst, C. (2015). *Patiëntenfolders in Nederlandse ziekenhuizen: de praktijk en de mogelijke eisen*. Universiteit Utrecht.
- Van der Pool, E. & Van Wijk, C. (2010). Burgers over de begrijpelijkheid van rechtbankbrieven; een onderzoek naar lezersreacties op een tekstherziening. *Trema: Tijdschrift voor de rechterlijke macht*, 33(6), 244-248.
- Van Staa, A. & Evers, J. (2010). 'Thick Analysis': strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te vergroten. *Kwalon* 43, 15(1), 5-12.

Qu, S. Q. & Dumay, J. (2011). The qualitative research method. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8 (3), 238-264.

Renkema, J. (1989). Tangconstructies, experimenteel onderzoek naar leesbaarheid en attentiewaarde. *Spektator*, 12, 444-462.

Renkema, J. (2000). Pretesten testen. De CCC-analyse en de beperkte plus-en minmethode vergeleken. In R. Neutelings, N. Ummelen & F. Maes (Red.), *Over de grenzen van de taalbeheersing: Onderzoek naar taal, tekst en communicatie*. Paper gepresenteerd op het achtste VIOT-congres aan de TU-Delft, 371-380.

Sadoski, M., Goetz, E.T. & Fritz, J.B. (1993). Impact of concreteness on comprehensibility, interest, and memory for text: implications for dual coding theory and text design. *Journal of educational Psychology*. 85(2), 291-304.

Schellens, P.J. & Maes, A. (2000). *Tekstontwerp. Taalbeheersing als communicatiewetenschap*. Bussum: Coutinho.

Schriver, K.A. (1989). Evaluating text-quality: the continuum from text-focused to reader-focused methods. *IEEE Transaction on Professional Communication*, 32 (4), 238-255.

Soares de Oliveira Neto, J., Roussel, N. & Filgueiras, L. (2009). User's issues in crossmedia applications. *The 27th ACM International Conference on Design of Communication*. 5(7), 119-126.

Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and readability: how knowing word meaning affects comprehension. *Topic in Language Disorders*, 23(3), 241-247.

Thomas, J.C. (2013). Citizen, customer, partner: rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), 786-796.

Tops, P.W. & Zouridis, S. (2000) *Burgers en overheidscommunicatie*. Katholieke Universiteit Brabant.

Vliet, van H. (2008). *Idola van de cross-media*. Hogeschool Utrecht: Kenniscentrum Communicatie & Journalistiek.

Van de Wijngaert, L. (1999). *Matching media: information need and new media choice*. Enschede: Telematica Instituut.

Van Zwieten, M. & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts & Wetenschap*, 47(13), 631-635.

Velleman, E. & Van der Geest, T. (2013). Online test tool to determine the CEFR reading comprehension level of text. *Procedia Computer Science*, 27, 350-358.

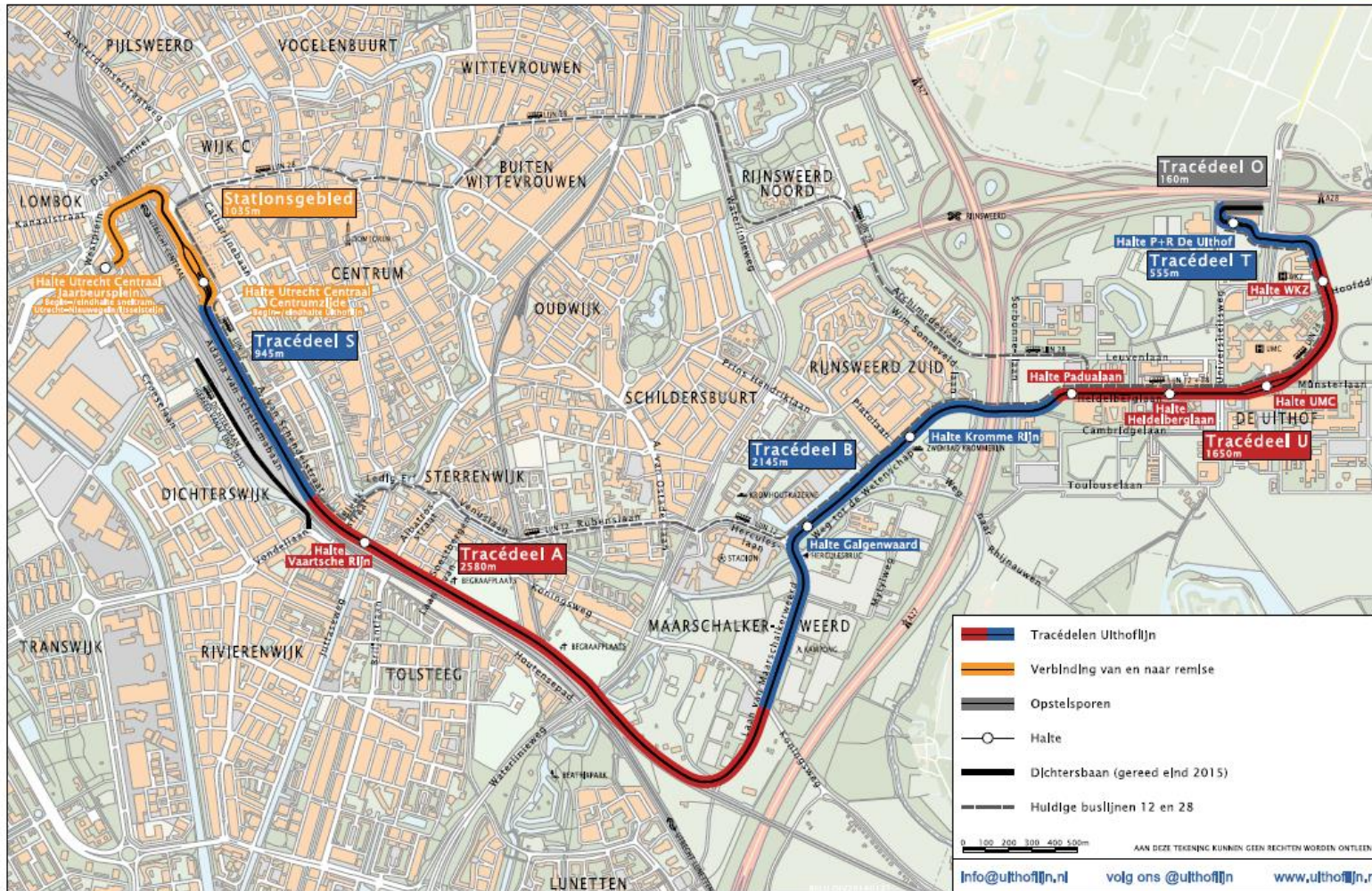


Webster, J. & Trevino, L.K. (1995). Rational and social theories as complementary explanations of communication media choices: two policy-capturing studies. *Academy of management journal*. 38(6), 1544-1572.

# Bijlagen

Bijlage 1: tracékaart Uithoflijn

## Tracédelen Uithoflijn



Bijlage 2: voorbeeld wijkbericht (studie 1)

- HIER INVOEGEN -

### Bijlage 3: begrijpelijkheidsanalyse wijkbericht (studie 2)

- HIER INVOEGEN -

#### Bijlage 4: begrijpelijkheidsanalyse wijkbericht (studie 2)

- HIER INVOEGEN -

## Bijlage 5: vragenlijst diepte-interview (studie 3)

In het kader van mijn studie aan de Universiteit Utrecht en als opdracht voor Projectorganisatie Uithoflijn doe ik onderzoek naar de informatievoorziening over de Uithoflijn en de informatiebehoefte van omwonenden. Graag zou ik u een aantal vragen willen stellen hierover en enkele teksten willen voorleggen. In totaal zal dit ongeveer 20 tot 25 minuten van uw tijd in beslag nemen. De resultaten zullen volledig anoniem worden verwerkt. Geeft u gerust aan als u een vraag niet goed begrijpt of wanneer u het moeilijk vindt ergens een antwoord op te geven. Gaat u ermee akkoord als ik het gesprek opneem? Alle gegevens worden anoniem verwerkt.

1. **Hoe lang bent u nu in deze buurt woonachtig?**
2. **Reist u wel eens met het openbaar vervoer van of naar De Uithof?**  
(doorvragen naar frequentie)
3. **Bent u bekend met de aanleg van de Uithoflijn?** (controlevraag)
  - Ja
  - Enigszins
  - Nee, totaal niet → uitleggen en doorgaan naar vraag 11 + vragen 15 en 20 overslaan
4. **Hoe kijkt u aan tegen de komst van de Uithoflijn?**
  - Negatief. Waarom?
  - Neutraal. Waarom?
  - Positief. Waarom?
5. **In hoeverre heeft u in de afgelopen tijd hinder ervaren van werkzaamheden voor de Uithoflijn aan de Weg tot de Wetenschap en de Laan van Maarschalkerweerd?**

Ik stel u nu enkele vragen over de Uithoflijn om te zien wat u er op dit moment over weet.

6. **Kunt u mij vertellen wanneer de Uithoflijn rijdt?**
  - Ja, in 2018
  - Nee (of fout antwoord) → uitleggen
7. **Kunt u mij vertellen waarom de Uithoflijn wordt aangelegd?**
  - Ja, groei Uithof, overvolle bussen etc.
  - Nee (of fout antwoord) → uitleggen
8. **Weet u wie er opdracht gegeven heeft tot de aanleg van de Uithoflijn?**
  - Ja, gemeente Utrecht i. c. m. provincie Utrecht: Projectorganisatie Uithoflijn
  - Nee (fout antwoord) → uitleggen
9. **Kunt u de begin- en eindhalte noemen van de Uithoflijn?**

- Ja, Utrecht CS – De Uithof
- Nee (fout antwoord) → uitleggen

10. Weet u of de tram in het weekend/de avond gaat rijden?

- Ja, rijdt niet/nauwelijks
- Nee → uitleggen

11. Kunt u me vertellen in welke fase de bouw van het project zit in uw buurt?

- Ja, onderbouw ligt er nu, straks bovenbouw
- Nee, geen idee → uitleggen

12. Zou u in de toekomst gebruikmaken van de Uithoflijn? Waarom wel/niet?

Op dit moment bevindt het project zich in een fase waarin de planning definitief wordt gemaakt en op dit moment wordt er niet gewerkt in uw buurt.

13. Heeft u op dit moment, een fase waarin u geen hinder ondervindt van werkzaamheden, behoefte aan informatie over de Uithoflijn?  
(doorvragen naar type informatie + motivatie)

Vanaf begin 2016 vinden werkzaamheden plaats om de bovenbouw van de trambaan gereed te maken.

14. Heeft u op het moment dat er werkzaamheden aankomen behoefte om informatie te ontvangen over de werkzaamheden die in uw buurt plaatsvinden voor de aanleg van de Uithoflijn?  
Waarom wel/waarom niet?

15. Vindt u het belangrijk om geïnformeerd te worden over de Uithoflijn in het algemeen (zoals over het interieur van de nieuwe Uithoflijn-tram, de dienstregeling van de tram etc., actuele nieuws rondom het gehele project)?  
Waarom wel/waarom niet?

16. Gaat u zelf op enig moment wel eens actief op zoek naar informatie over de Uithoflijn?

17. Op welke wijze wordt u (in de toekomst) het liefst geïnformeerd over de werkzaamheden die in uw buurt plaatsvinden voor de aanleg van de Uithoflijn? Waarom?

- Bouwborden, omdat...
- Wijkbericht, omdat...
- Website, omdat..
- Digitale nieuwsbrief, omdat..
- Twitter, omdat..
- Informatiebijeenkomst, omdat..
- Anders, namelijk ..., omdat...

18. Op welke wijze wordt u (in de toekomst) het liefst geïnformeerd wanneer u actueel nieuws wilt lezen over de Uithoflijn? Waarom?



19. Raadpleegt u op dit moment wel eens meerdere bronnen naast elkaar om informatie te raadplegen over de Uithoflijn? Voorbeeld noemen van wijkbrief + aanvullende informatie website

Nu volgt een evaluatie van de begrijpelijkheid van drie teksten die u in het verleden al eens heeft kunnen lezen. Eén bericht betreft een wijkbericht, de andere twee zijn van de website van de Uithoflijn genomen.

Ik wil u vragen te beginnen het wijkbericht te lezen en in de kantlijn per alinea een + of – te zetten wanneer u iets niet begrijpelijk vindt of iets juist erg begrijpelijk vindt. Na het lezen en beoordelen van de tekst zal ik met u de plussen en de minnen bespreken. U mag nu de tekst lezen.

[...]

20. Heeft u deze tekst wel eens eerder gelezen?

Bespreken -:

Bespreken +:

21. Vond u deze tekst in zijn totaliteit begrijpelijk?

Ik wil u nu vragen de websitepagina door te nemen om te kijken of u deze begrijpelijk vindt.

[...]

22. Heeft u deze tekst wel eens eerder gelezen?

Bespreken -:

Bespreken +:

23. Vond u deze tekst in zijn totaliteit begrijpelijk?

Tot slot wil ik u nog drie korte vragen stellen.

24. Wat is uw leeftijd?

- 10-19 jaar
- 20-29 jaar
- 30-39 jaar
- 40-49 jaar
- 50-59 jaar
- 60-69 jaar
- 70-79 jaar
- Ouder dan 80 jaar

25. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

26. Heeft u nog aanvullende op- en/of aanmerkingen voor Projectorganisatie Uithoflijn wat betreft de informatievoorziening?

## Bijlage 6: respondentkenmerken (studies 3 en 4)

Respondent	Groep	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Hoe lang bewoner	Gebruik OV van/naar Uithof
1	Rijnsweerd	Mannelijk	74	MULO	23 jaar	Veel <sup>1</sup>
2	Rijnsweerd	Vrouwelijk	69	HBS	25 jaar	Veel <sup>1</sup>
3	Rijnsweerd	Vrouwelijk	80	Gymnasium	43 jaar	Veel <sup>1</sup>
4	Rijnsweerd	Vrouwelijk	30-39	WO, Master	4 jaar	Nooit
5	Rijnsweerd	Vrouwelijk	39	WO, Master	2.5 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
6	Rijnsweerd	Vrouwelijk	43	WO, Master	2 weken	Nooit
7	Rijnsweerd	Mannelijk	38	WO, Master	5 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
8	Rijnsweerd	Mannelijk	62	WO, Doctoraal	17 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
9	Rijnsweerd	Vrouwelijk	38	HBO	5 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
10	Rijnsweerd	Vrouwelijk	51	WO, Doctoraal	18 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
11	Apollo	Mannelijk	56	WO, Doctoraal	3 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
12	Apollo	Vrouwelijk	87	MULO	8 jaar	Nooit
13	Apollo	Mannelijk	56	HBO	5 jaar	Nooit
14	Apollo	Vrouwelijk	57	WO, Doctoraal	6 maand	Af en toe <sup>2</sup>
15	Apollo	Mannelijk	57	WO, Doctoraal	4 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
16	Apollo	Mannelijk	60-69	HBO	8 jaar	Nooit
17	Apollo	Vrouwelijk	70	WO, Doctoraal	4 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
18	Apollo	Mannelijk	72	HBO	8 jaar	Af en toe <sup>2</sup>
19 <sup>x</sup>	Apollo	Vrouwelijk	43	WO, Doctoraal	8 jaar	Af en toe <sup>2</sup>

1 = vanaf één keer per week; 2 = minder dan 1 keer per week; x = respondent niet meegenomen in studie 4

## Bijlage 7: codeboom diepte-interview (studie 3)

### Houding

- Standpunt t.o.v. project
  - Negatief
  - Neutraal
  - Positief
- Hinderervaring (gevoel)
  - Geen
  - Enigszins
  - Veel

### Kennis

- Afronding project
- Dienstregeling
- Oprachtgever
- Start- en eindhalte tramlijn
- Fase bouw in eigen buurt
- Nut- en noodzaak Uithoflijn

### Informatiebehoefte

- Actueel/algemeen nieuws
  - Planning van werkzaamheden gehele tracé
  - Grote lijnen/actualiteiten
  - Planning van werkzaamheden gehele tracé
- Specifiek nieuws over/als gevolg van werkzaamheden
  - Hinder als gevolg van werkzaamheden
- Actief op zoek naar informatie
  - Bezoek aan website
  - Crossmedialiteit

### Voorkeur communicatiemiddel

- Schriftelijk
  - Wijkbericht
- Digitaal
  - Website
  - Digitale nieuwsbrief
  - Mail
- Mondeling
  - Informatiebijeenkomst