

# Rapportage- techniek

Schrijven voor lezers met weinig tijd



Noordhoff Uitgevers

**Rien Elling, Bas Andeweg, Sjaak Baars,  
Jaap de Jong & Christine Swankhuisen**

6<sup>e</sup> druk



# Rapportagetechniek

Schrijven voor lezers met weinig tijd

Rien Elling  
Bas Andeweg  
Sjaak Baars  
Jaap de Jong  
Christine Swankhuisen

---

Zesde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Utrecht

Ontwerp omslag: 212 Fahrenheit, Groningen  
Omslagillustratie: 212 Fahrenheit, Groningen  
Illustratieverantwoording: John Konijn, Amersfoort, p. 134

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB  
Groningen of via het contactformulier op [www.mijnnoordhoff.nl](http://www.mijnnoordhoff.nl).

*De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontlenen.*



0 / 19

© 2019 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland.

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestemming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve regelingen voor het onderwijs is te vinden op [www.onderwijsauteursrecht.nl](http://www.onderwijsauteursrecht.nl).

*This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.*

ISBN (ebook) 978-90-01-88179-5  
ISBN 978-90-01-88178-8  
NUR 810

# Woord vooraf bij de zesde druk

Rapporten, mail, memo's, internetartikelen, nieuwsbrieven, werkgerelateerde sociale media – elke ingenieur en andere professional kent de ingrediënten van *information overload*. De eindeloze hoeveelheden aan informatie, op papier en scherm.

Veel schrijvers merken dat ondanks hun inspanningen het gewenste effect van hun teksten nogal eens uitblijft. Misschien omdat ze uitgaan van ideeën als *veel is beter* (hoe meer papier hoe professioneler). In de beroepspraktijk horen we eerder: *kan het niet op één A4? Voor al die tekst heb ik geen tijd!*

Goed schrijven is starten bij de vraag: waarom zouden *lezers met weinig tijd* mijn tekst willen lezen? Wat hebben ze dan vooral nodig? En waarom zouden ze geloof hechten aan wat ik zeg? Daarbij moet een schrijver richtlijnen kennen voor de vragen die ze moeten beantwoorden in een tekst, weten wat de lezer precies verwacht in een inleiding en wat de conventies zijn op het gebied van bronvermelding. Deze elementen zijn goed uit een boek te leren; in die zin is *Rapportagetechniek* geschikt voor zelfstudie. Voor de strategische elementen zoals lezergericht schrijven, blijft feedback van lezers (een docent, een collega) een nuttige aanvulling.

Schrijven voor lezers met weinig tijd: in deze zesde druk valt allereerst op dat het boek meer dan ooit daarop gericht is. In elk hoofdstuk zijn aan de bestaande adviezen nog extra adviezen toegevoegd om aan hun wensen tegemoet te komen. Onder het motto: geen leeslast maar leeslust. In dat verlengde zijn ook enkele rapporttypen verbeterd, met bijvoorbeeld aandacht voor een kort adviesrapport en een slidesrapport.

Daarnaast is de structuur van verschillende hoofdstukken veranderd – over structureren, overtuigen, brongebruik – om ook *schrijvers met weinig tijd* nog beter en sneller van de juiste informatie te voorzien. Tot slot zijn voorbeelden vernieuwd en heeft de vormgeving weer een modern jasje.

Op [www.rapportagetechniek.noordhoff.nl](http://www.rapportagetechniek.noordhoff.nl) zijn oefeningen te vinden, net als slides voor docenten en flitscolleges die u kunnen helpen bij het schrijven van een tekst en het verbeteren van uw schrijfvaardigheden.

Ook voor deze druk hebben we geprofiteerd van onze ervaringen met het boek aan de Technische Universiteit Delft. Wij danken onze studenten, onze collega's en de gebruikers bij andere opleidingen in het hoger onderwijs: voor hun commentaar en hun kostbare tijd.



Delft, voorjaar 2019  
Rien Elling  
Bas Andeweg  
Sjaak Baars  
Jaap de Jong  
Christine Swankhuisen



# Inhoudsopgave

- 1 Inleiding 9**
- 2 Stappenplan: van opdracht naar tekst 13**
  - 2.1 Stap 1: Analyseer de doelgroepen 14
  - 2.2 Stap 2: Bepaal de hoofdvraag 18
  - 2.3 Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen 21
  - 2.4 Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave 23
  - 2.5 Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie 25
  - 2.6 Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch 25
  - 2.7 Tips om samen aan een rapport te werken 28
- 3 Rapportonderdelen 35**
  - 3.1 Voorwerk, kern en nawerk 36
  - 3.2 Omslag en titelpagina 36
  - 3.3 Voorwoord 38
  - 3.4 Samenvatting 38
  - 3.5 Inhoudsopgave 42
  - 3.6 Inleiding 44
    - 3.6.1 Aanleiding voor het rapport 44
    - 3.6.2 Doelstelling van het rapport 46
    - 3.6.3 Structuurbeschrijving 48
  - 3.7 Inhoudelijke hoofdstukken 48
  - 3.8 Conclusies 49
  - 3.9 Aanbevelingen 52
  - 3.10 Literatuurlijst 53
  - 3.11 Bijlagen 54
  - 3.12 Colofon, noten, symbolenlijst, verklarende woordenlijst, register 54
- 4 Structureren 59**
  - 4.1 Drie manieren om een rapport te lezen 60
  - 4.2 Indelen in hoofdstukken en paragrafen 61
    - 4.2.1 Maak tijdig een inhoudsopgave 61
    - 4.2.2 Zorg voor een juiste mate van onderverdeling 62
    - 4.2.3 Formuleer hoofdstuk- en paragraaftitels kernachtig en informatief 62
    - 4.2.4 Maak een vragenschema per hoofdstuk 65
  - 4.3 Indelen in alinea's 66
    - 4.3.1 Begin elke alinea met een kernzin 67
    - 4.3.2 Behandel per alinea niet meer dan één onderwerp 68
    - 4.3.3 Gebruik alinea's voor alinea's die bij elkaar horen 69
    - 4.3.4 Gebruik puntsgewijze opsommingen 72

## 5 Formuleren 79

- 5.1 Duidelijk formuleren 80
  - 5.1.1 Kies begrijpelijke woorden 80
  - 5.1.2 Formuleer nauwkeurig 82
  - 5.1.3 Beperk het aantal lange zinnen 83
  - 5.1.4 Gebruik begrijpelijke zinsconstructies 84
  - 5.1.5 Zorg voor duidelijke verwijzingen 85
- 5.2 Bondig formuleren 86
  - 5.2.1 Voorkom uitweidingen 86
  - 5.2.2 Vermijd inhoudsloze intro's 87
  - 5.2.3 Vervang zwaarwichtige voorzetselconstructies 87
  - 5.2.4 Gebruik formules 88
- 5.3 Aantrekkelijk formuleren 89
  - 5.3.1 Gebruik functionele voorbeelden 89
  - 5.3.2 Gebruik met mate beeldspraak en vergelijkingen 89
  - 5.3.3 Kies de juiste mate van formaliteit 91
  - 5.3.4 Schrijf waar mogelijk actieve zinnen 92
  - 5.3.5 Varieer de formulering 94
  - 5.3.6 Kies een passende toon 95

## 6 Overtuigen 99

- 6.1 Overtuigen van besluitvormers 100
- 6.2 Keuzes: waardoor laten mensen zich leiden? 103
  - 6.2.1 Complexe en eenvoudige beslissingen 103
  - 6.2.2 De kracht van sociale invloed: zes overtuigingsprincipes 104
  - 6.2.3 Framing: kies het perspectief waarmee u uw doel het beste bereikt 106
  - 6.2.4 Begin met het sterkste voorstel of argument 108
- 6.3 Wat als er weerstand is tegen een voorstel? 109
- 6.4 Technieken op de grens van misleiding 110
  - 6.4.1 Relevante informatie verstoppen 111
  - 6.4.2 Geen of onjuiste concretisering gebruiken 112
  - 6.4.3 Manipuleren met de hoeveelheid informatie 112
  - 6.4.4 Vaag formuleren 112
  - 6.4.5 Misleiden met plaatjes 113

## 7 Professionele teksten 117

- 7.1 Haalbaarheidsstudie 118
- 7.2 Ontwerprapport 122
- 7.3 Voortgangsverslag 126
- 7.4 Beleidsnota 129
- 7.5 Kort adviesrapport 131
- 7.6 Slidesrapport 132

## 8 Wetenschappelijke teksten 137

- 8.1 Omgaan met bronnen: citeren of parafraseren 138
- 8.2 Verwijzen naar bronnen in de tekst 139
- 8.3 Opsommen van bronnen in de literatuurlijst 141
- 8.4 Veelgestelde vragen 144
- 8.5 Literatuurverslag 146
- 8.6 Wetenschappelijk artikel 148
- 8.7 Verslag van experimenteel onderzoek 151
- 8.8 Verslag van kwalitatief onderzoek 153



- 9 Brieven, e-mail en memo's 159**
  - 9.1 Zes voordelen van brieven 160
  - 9.2 Zakenbrieven 160
    - 9.2.1 Vormgeving van de brief 160
    - 9.2.2 Briefconventies 162
  - 9.3 Sollicitatiebrieven 170
    - 9.3.1 De brief 170
    - 9.3.2 Het curriculum vitae 175
  - 9.4 E-mail 177
  - 9.5 Memo's 180
  
- 10 Illustraties 185**
  - 10.1 Vijf algemene richtlijnen 186
    - 10.1.1 Zorg dat de illustratie los van de tekst begrijpelijk is 186
    - 10.1.2 Verwijs in de tekst naar de illustraties 188
    - 10.1.3 Plaats de illustraties op een doeltreffende plek 188
    - 10.1.4 Werk snel, simpel en veilig 189
    - 10.1.5 Verwijs naar de bron: ere wie ere toekomt 189
  - 10.2 Mogelijkheden om te visualiseren 190
    - 10.2.1 Tabellen: alle gegevens overzichtelijk weergeven 190
    - 10.2.2 Grafieken: één bepaald kenmerk van de gegevens weergeven 192
    - 10.2.3 Schema's: relaties tussen gegevens en begrippen weergeven 195
    - 10.2.4 Foto's en tekeningen: afbeeldingen van de werkelijkheid 196
  
- 11 Vormgeving 201**
  - 11.1 Drie eisen aan vormgeving 202
    - 11.1.1 Rust 202
    - 11.1.2 Functionaliteit 203
    - 11.1.3 Imagoversterking 204
  - 11.2 Basisvormgeving: marges, kantlijn, letterkeuze 204
  - 11.3 Vormgeving van tekstelementen 206
    - 11.3.1 Consequente vormgeving door opmaakstijlen 207
    - 11.3.2 Titels en kopjes 207
    - 11.3.3 Opsomming of lijst 209
    - 11.3.4 Kop- of voetregels en paginering 210
    - 11.3.5 Kaderteksten 211
  - 11.4 Vormgeving van rapportonderdelen 211
    - 11.4.1 Inhoudsopgave 211
    - 11.4.2 Literatuurlijst 213
    - 11.4.3 Register 214

**Bronverantwoording en aanbevolen literatuur 217**

**Bijlage 1 Correct schrijven 220**

**Bijlage 2 When the Dutch write in English 238**

**Bijlage 3 Beoordelen rapporten 245**

**Over de auteurs 248**

**Register 249**

Hoofdstuk 1  
Inleiding

Hoofdstuk 2  
Stappenplan:  
van opdracht naar tekst

Hoofdstuk 3  
Rapportonderdelen

Hoofdstuk 4  
Structureren

Hoofdstuk 5  
Formuleren

Hoofdstuk 6  
Overtuigen

Hoofdstuk 7  
Professionele teksten

Hoofdstuk 8  
Wetenschappelijke teksten

Hoofdstuk 9  
Brieven, e-mail en memo's

Hoofdstuk 10  
Illustraties

Hoofdstuk 11  
Vormgeving

# 1

## Inleiding

### **Aanleiding van het boek**

Schrijven wordt vaak gezien als een hobbel aan het eind van een (onderzoeks)project: nog even de ideeën op papier zetten en klaar. Pas dan blijkt dat het lastiger is en meer tijd vergt dan gedacht. Daarbij komt dat schrijven een groter deel van de dagtaak van hoger opgeleiden vormt dan velen bij de start van hun loopbaan hadden verwacht. Ingenieurs bijvoorbeeld worden weliswaar primair opgeleid om technische producten en processen te ontwerpen of te optimaliseren. Maar voordat een ontwerp af is of een proces uitgedacht is, zijn er haalbaarheidsstudies geschreven, onderzoeksverslagen geproduceerd, voortgangsverslagen opgesteld en memo's, e-mails en brieven over en weer gestuurd.

Het is geen wonder dat werkgevers in personeelsadvertenties met nadruk vragen om 'goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden'. En geen wonder dat gebreken op dit terrein zo vaak aanleiding geven tot klachten van werkgevers en opdrachtgevers. Schrijven is als presenteren. Hoe origineel uw idee voor een nieuw product is of hoe doorslaggevend de conclusies uit uw haalbaarheidsstudie ook zijn, niemand zal het ooit beseffen als u er niet in slaagt dat helder en overtuigend over te dragen. En u zult dat voor een groot deel op papier moeten doen.

### **Lezers met weinig tijd**

Problematisch bij het schrijven is vaak dat er niet één (soort) lezer van uw tekst is. Het publiek bestaat in de praktijk uit verschillende doelgroepen, variërend van vakspecialisten tot managers. Deze lezers verschillen in informatiebehoefte, maar hebben gelukkig ook enkele kenmerken gemeen: hun kritische blik, hun afkeer van dikke rapporten en hun chronische gebrek aan tijd.

Aanwijzingen voor het schrijven van effectieve teksten voor deze *lezers met weinig tijd* zijn in een paar eenvoudige vuistregels samen te vatten: gebruik niet meer woorden dan noodzakelijk, zorg dat uw tekst een kop, een romp en een staart heeft, schrijf begrijpelijk. Bedrieglijk simpele regels, want ondertussen moeten de lezers ook overtuigd worden met informatie die belangrijk en betrouwbaar is.

De *toepassing* van dergelijke regels is dan ook veel lastiger. Als de opdracht van uw superieuren onduidelijk is, als de lezers voor wie u schrijft sterk uiteenlopende achtergronden hebben, als de massa gegevens die u moet verwerken onoverzichtelijk is en de deadline onverbiddelijk – dan komen toch veel schrijvers in de problemen.

### Doel van het boek

Dit boek is voor hen die schrijven voor lezers met weinig tijd. Voor schrijvers in het hoger onderwijs en professionele schrijvers in de beroepspraktijk. Doel van dit boek is niet alleen richtlijnen te geven om goede teksten te schrijven, maar ook een systematische *aanpak* aan te bieden. Deze aanpak bestaat uit zes stappen die u onder meer leren rekening te houden met de wensen van de lezer, vragen te beantwoorden die iedere lezer heeft, teksten te schrijven met een heldere structuur en teksten te schrijven die beknopt, aantrekkelijk en correct zijn.

### Opbouw van het boek

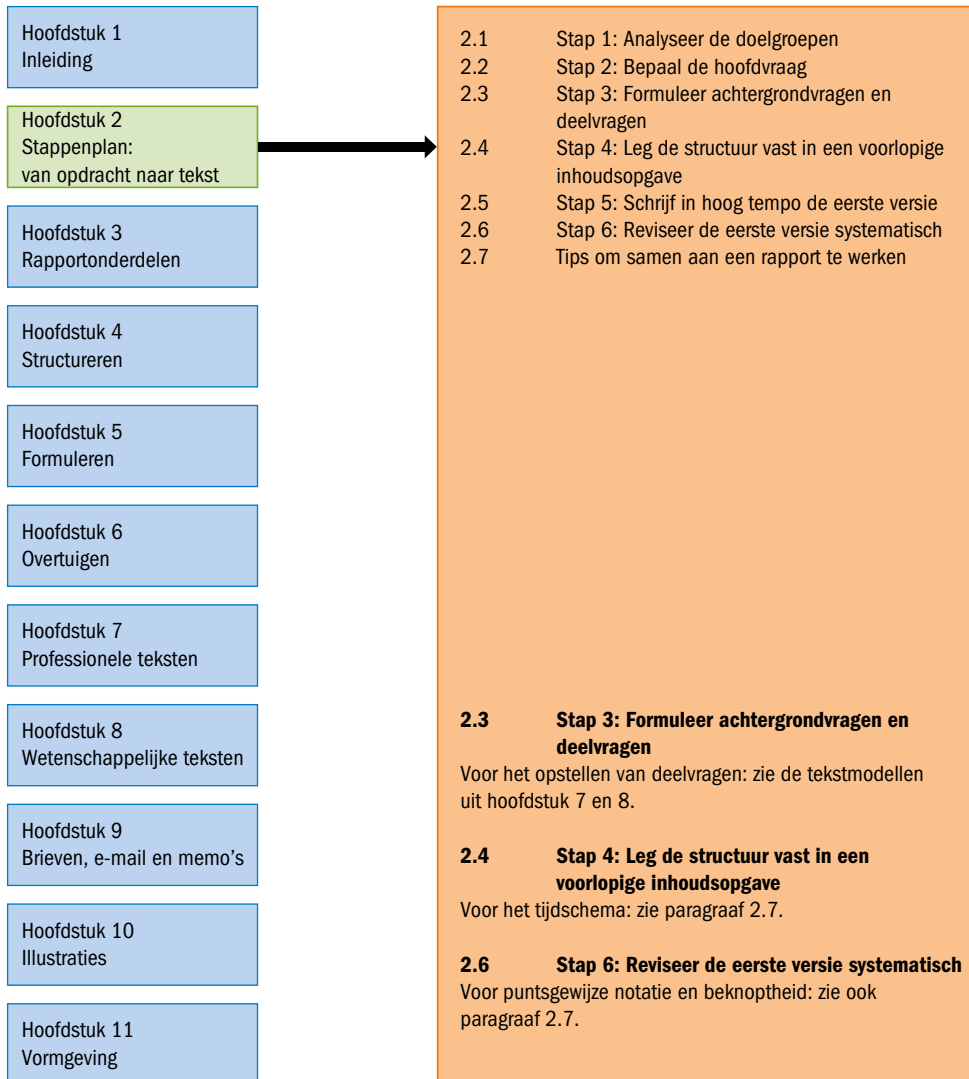
De elf hoofdstukken in dit boek kunnen selectief gebruikt worden. Begin met het schrijfproces in hoofdstuk 2, maar zoek vervolgens welke onderwerpen u nodig hebt ter verbetering van uw schrijfvaardigheid. Tabel 1.1 laat zien waar u het antwoord vindt op de belangrijkste vragen van schrijvers.

**TABEL 1.1** Veelgestelde vragen – en de plaats waar het antwoord staat

Hoe krijg ik het idee dat ik heb of het onderzoek dat ik heb gedaan op papier?	<i>Hoofdstuk 2: Stappenplan – van opdracht naar tekst</i>
Uit welke delen moet een rapport bestaan? Wat voor eisen gelden voor elk deel?	<i>Hoofdstuk 3: Rapportonderdelen</i>
Hoe zorg ik voor een heldere structuur in mijn tekst?	<i>Hoofdstuk 4: Structureren</i>
Hoe formuleer ik duidelijk, bondig, aantrekkelijk én overtuigend?	<i>Hoofdstuk 5: Formuleren</i> <i>Bijlage 1: Correct schrijven</i>
Hoe krijg ik mijn ideeën overtuigend over het voetlicht?	<i>Hoofdstuk 6: Overtuigen</i>
Zijn er voorbeelden van het rapport of artikel dat ik moet schrijven? Wat is de juiste opbouw?	<i>Hoofdstuk 7: Professionele teksten</i> <i>Hoofdstuk 8: Wetenschappelijke teksten</i>
Hoe moet ik omgaan met bronnen en verwijzingen?	<i>Hoofdstuk 8: Wetenschappelijke teksten</i>
Hoe schrijf ik een overtuigende brief of een helder memo?	<i>Hoofdstuk 9: Brieven, e-mails en memo's</i>
Hoe maak ik gebruik van visualisaties in mijn teksten, en hoe moet ik mijn tekst vormgeven?	<i>Hoofdstuk 10: Illustraties</i> <i>Hoofdstuk 11: Vormgeving</i>
Hoe rapporteer ik zo goed mogelijk voor lezers met weinig tijd?	<i>Aan het eind van elk hoofdstuk is een samenvatting van de belangrijkste tips te vinden.</i>
Help, ik moet in het Engels schrijven!	<i>Bijlage 2: When the Dutch write in English</i>

Naast het boek vindt u op [www.rapportagetechniek.noordhoff.nl](http://www.rapportagetechniek.noordhoff.nl) aanvullende oefeningen en flitscolleges die u kunnen helpen bij het schrijven van een tekst en het verbeteren van uw schrijfvaardigheden. Tot slot zijn er toetsen te vinden bij ieder hoofdstuk om uw kennis te testen.





# 2

## Stappenplan: van opdracht naar tekst

- 2.1 **Stap 1: Analyseer de doelgroepen**
- 2.2 **Stap 2: Bepaal de hoofdvraag**
- 2.3 **Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen**
- 2.4 **Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave**
- 2.5 **Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie**
- 2.6 **Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch**
- 2.7 **Tips om samen aan een rapport te werken**

Veel schrijvers lopen tegen hetzelfde probleem aan: ze hebben ‘het idee’ voor het ontwerp, advies of onderzoek wel in het hoofd, maar worstelen er vervolgens mee om de inhoud op het papier of beeldscherm te krijgen. Waar moet u beginnen? Hoe krijgt u het af voor de deadline? En als de eerste versie verstuurd is en een stuk terugkomt met aanmerkingen: waarom heeft de opdrachtgever niet aan het begin preciezer gezegd wat hij verwachtte?

Schrijven kan bij de meeste mensen sneller verlopen, en bovendien tot resultaten leiden die beter overeenkomen met de wensen van de lezers. Als u maar *planmatig* schrijft, in dit boek geconcretiseerd in zes stappen. Hierbij hoeft u niet de ene stap helemaal afgerond te hebben voor u aan de volgende kunt beginnen. Schrijven is een proces dat cyclisch verloopt. Wie aan alle belangrijke factoren (voorkennis van de lezers, structuur, correctheid enzovoort) *tegelijk* probeert te denken, raakt geblokkeerd. Wie te vroeg probeert in leesbare zinnen te schrijven (op het moment dat hij nog aan het worstelen is met de inhoud) verspilt veel tijd. Wie te *laat* de structuur van zijn rapport nauwkeurig vastlegt, slaagt er meestal niet meer in een heldere lijn te creëren.

Als u de aanwijzingen uit dit hoofdstuk opvolgt:

- maakt u gebruik van een stappenplan voor het schrijven van teksten;
- spaart u veel tijd uit door snel een hoofdlijn in het rapport te krijgen;
- werkt u efficiënt samen met andere schrijvers in het proces.

## 2.1 Stap 1: Analyseer de doelgroepen

Een rapport schrijft u niet voor uzelf, maar altijd voor een doelgroep of vaker nog: verschillende *lezersgroepen*. In deze doelgroepen zit vrijwel geen enkele lezer die het rapport van A tot Z leest. Dit moet u als schrijver niet alleen accepteren, maar ook faciliteren. Dat betekent dat dezelfde informatie op verschillende plekken in het rapport kan opduiken. Denk aan een lezer die hoofdstuk 3 en 4 nooit zal lezen, omdat hij weinig tijd heeft, terwijl daar wel een tabel staat die nuttig voor hem is; zo'n tabel moet dan misschien terugkomen in onderdelen die hij wel zal lezen, zoals de samenvatting en conclusie. U moet dus constant bedenken: wat verwacht lezer A en hoe kan ik daarbij helpen? En hoe zit dat bij lezer B en C?

Rapporten die tijdens een studie worden geschreven, hebben vaak een *onderwijskundige* functie, en worden geschreven voor een docent. Ze vormen het tastbare resultaat van een oefening in een vaardigheid, een bewijs dat de schrijver min of meer zelfstandig een probleem kan analyseren en oplossingsrichtingen kan aangeven. Maar ook hier dient u rekening te houden met verschillende lezers, bijvoorbeeld bij projecten of stages met begeleiders van buiten de opleiding.

Wat u in een werksituatie schrijft, is meestal gericht op *actie*: lezers moeten iets doen met een tekst, bijvoorbeeld maatregelen of besluiten nemen. De technische gegevens en analyses die u levert zijn daarvoor onmisbaar, maar dan vooral als *middel* om de noodzakelijke actie te onderbouwen. Dat betekent dat het van belang is de lezers eerst duidelijk te maken *waarom* er iets moet gebeuren (met andere woorden: waarom zij het rapport zouden moeten lezen) en dat centraal staat *wat* de lezer met de resultaten geacht wordt te doen.

Een vaardig schrijver staat regelmatig stil bij de vraag wie zijn lezers zijn en wat zij nodig hebben. De meest zichtbare lezer is vaak de opdrachtgever of opdrachtgevers (een team) waarmee u afspraken hebt gemaakt over de tekst. Het is echter belangrijk om uw doelgroep breder te zien om de bruikbaarheid van een rapport te vergroten:

- *Houd niet alleen de opdrachtgever voor ogen als u schrijft.* Een eenzijdige gerichtheid op de opdrachtgever kan tot gevolg hebben dat het rapport onbruikbaar is voor andere belangrijke lezers. Bovendien is het heel goed mogelijk dat de situatie verandert nadat u de opdracht hebt gekregen en er andere mensen bij betrokken raken.
- *Schrijf het rapport niet voor eenmalig gebruik.* Een project rond nieuwe technieken om windmolens stiller te krijgen wordt misschien tijdelijk 'bevoren', omdat het bedrijf eerst de efficiëntie van de windmolens wil vergroten. Na een half jaar wordt uw rapport weer tevoorschijn gehaald, maar niet per se door uw opdrachtgever. Het rapport moet dan los van de toenmalige context nog bruikbaar zijn – bijvoorbeeld doordat u de probleemstelling volledig en glashelder hebt beschreven in uw inleiding.
- *Wees voorzichtig met het weglaten van 'vanzelfsprekende' zaken.* Zelfs als u er zeker van kunt zijn dat de opdrachtgever de lezer zal zijn van uw rapport, wellicht zelfs de enige lezer, is het af te raden 'vanzelfsprekende' zaken (het probleem dat de aanleiding vormde tot het onderzoek, de voorwaarden waarmee rekening moest worden gehouden) weg te laten. Sinds hij de opdracht gaf, heeft de opdrachtgever zich met andere zaken beziggehouden. U kunt moeilijk verwachten dat hij één of twee maanden later onmiddellijk alle benodigde kennis paraat heeft. Als de



opdrachtgever nog precies weet hoe alles in elkaar zat, versterkt een tekst waar niets weggelaten wordt in elk geval de overtuigingskracht van uw rapport: u maakt duidelijk dat ook u het geheel scherp ziet.

Vaak zijn er twee typen lezers die uw rapport onder ogen krijgen – lezers die niet alleen verschillen in voorkennis, maar ook op een verschillende manier het rapport lezen (of gedeeltelijk niet lezen):

- *Besluitvormers*. Dit zijn degenen die besluiten of de aanbevelingen worden overgenomen (managers of andere generalisten).
- *Specialisten*. Dit zijn degenen die vooral geïnteresseerd zijn in de technische onderbouwing en de gevolgde methode (de mensen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de aanbevelingen en adviseren aan het management).

Uw rapport functioneert pas optimaal als u met alle lezers voldoende rekening houdt, dat wil zeggen als uw rapport op verschillende manieren te lezen is. De volgende drie vragen kunnen helpen bij de analyse van de lezers:

- 1 Met welk doel lezen zij de tekst?
- 2 Op welke vragen zoeken ze een antwoord?
- 3 Hoe lezen ze de tekst, met andere woorden: welke leesstrategie hanteren ze?

De antwoorden op deze vragen worden in tabel 2.1 voor de twee belangrijkste lezersgroepen, besluitvormers en specialisten, weergegeven.

De gebruikelijke vragen waar besluitvormers en specialisten een rapport mee lezen, worden de *standaardbeslissvragen* genoemd. U kunt hier als schrijver goed op inspelen. Hoe beter u uw lezers kent, hoe makkelijker het is om de argumenten te selecteren die hen overtuigen.

**TABEL 2.1** Schrijven voor besluitvormers of specialisten

	<b>Besluitvormers</b>	<b>Specialisten</b>
<i>Doel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• besluitvorming</li> <li>• management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• advies aan besluitvormers</li> <li>• controle</li> <li>• implementatie</li> </ul>
<i>Vragen (standaardbeslissvragen)</i>	<p><i>Noodzaak van verandering</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Zijn er problemen in de huidige situatie die maatregelen rechtvaardigen?</li> <li>2 Zijn deze problemen structureel?</li> </ol> <p><i>Haalbaarheid van het voorstel</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Hoe luidt het voorstel?</li> <li>4 Is het voorstel uitvoerbaar (financieel, technisch enzovoort)?</li> <li>5 Is het voorstel doeltreffend (worden de problemen opgelost)?</li> <li>6 Wegen de voordelen zwaarder dan eventuele nadelen?</li> </ol>	<p><i>Centrale vraag</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Is de juiste vraag gesteld?</li> </ol> <p><i>Methode van onderzoek</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2 Hoe is het onderzoek uitgevoerd?</li> <li>3 Is dit een goede methode?</li> <li>4 Is het onderzoek goed uitgevoerd en zijn keuzes verantwoord?</li> </ol> <p><i>Kwaliteit van de gebruikte informatie</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 Zijn de juiste gegevens gebruikt?</li> <li>6 Is geen relevante informatie vergeten?</li> </ol> <p><i>Randvoorwaarden en andere beoordelingscriteria</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7 Welke randvoorwaarden (of: eisen) en criteria zijn gehanteerd?</li> <li>8 Waarom juist deze randvoorwaarden?</li> <li>9 In hoeverre voldoen de alternatieven aan de randvoorwaarden?</li> <li>10 Is de beoordeling correct uitgevoerd?</li> </ol>

**TABEL 2.1** Schrijven voor besluitvormers of specialisten (vervolg)

	<b>Besluitvormers</b>	<b>Specialisten</b>
		<i>Consequenties van het onderzoek</i> 11 Volgen de conclusies uit de resultaten? 12 Zijn de aanbevelingen uitvoerbaar?
<i>Leesstrategie</i>	Rapport wordt globaal en selectief gelezen; vooral samenvatting, inleiding, conclusies en aanbevelingen; de rest wordt vluchtig doorgebladerd, figuren en tabellen trekken aandacht.	Rapport wordt selectief gelezen; bepaalde details (vaak te vinden in figuren en tabellen) en sommige bijlagen worden intensief gelezen, afhankelijk van specialisme.

### **Beantwoord standaardbeslisvragen van besluitvormers**

Het hangt af van het doel van uw rapport of u op alle beslisvragen (even uitvoerig) moet ingaan. Soms is de urgentie al voor iedereen duidelijk. Bijvoorbeeld bij een autofabrikant waar problemen met de remmen tot veel publiciteit hebben geleid. Dan kunt u volstaan met het kort noemen van het probleem, en richt u de aandacht op de oorzaken en afweging van mogelijke oplossingen (vragen 2 tot en met 6).

Uw doel kan ook zijn eerst de directie te overtuigen dat maatregelen noodzakelijk zijn. Dan beantwoordt uw rapport alleen vraag 1 en 2. In het voorbeeld van de autofabrikant kan dit spelen als tijdens tests in de fabriek twijfels over het remsysteem zijn ontstaan. De ernst van de problemen bepaalt of de directie aanleiding ziet voor verder onderzoek of het uitwerken van maatregelen. Voor een overtuigende tekst volstaat het niet om te stellen dat er ernstige problemen zijn. U moet aangeven welke problemen er zijn en dit met feiten (onderzoeksresultaten, cijfers, meningen van deskundigen) onderbouwen om aan te tonen dat het echt om ernstige problemen gaat.

### **Beantwoord standaardbeslisvragen van specialisten**

Specialisten kunnen vooral bij technisch of financieel complexe onderwerpen een cruciale rol spelen als adviseur van de besluitvormers. Net als de besluitvormers nemen specialisten zelden de tijd om het hele rapport te lezen. Ze willen snel een antwoord op hun vragen kunnen vinden. Een slecht opgezet rapport roept bij hen het gevoel op dat u het onderzoek ook niet zorgvuldig hebt uitgevoerd. En dat leidt makkelijk tot een negatief advies aan het management. Het loont dan ook de moeite om voldoende tijd te steken in het overtuigend presenteren van informatie die voor specialisten belangrijk is. Iemand van de afdeling Planning en Control kijkt op een heel andere manier naar de tekst dan diens collega van de afdeling Productie of de bedrijfsjurist. Hoewel zij uiteenlopende vragen aan de tekst stellen, zullen ze vanuit hun specialisme willen weten: zijn de goede dingen onderzocht en uitgewerkt, en is dit op een verantwoorde manier gebeurd?

### **Afstemming op de besluitvormers**

Om globaal en selectief lezen voor de besluitvormers zinvol te maken, moet u ervoor zorgen dat cruciale onderdelen – zoals een samenvatting – primair op hen gericht zijn. Dat wil zeggen op lezers die het nodige weten van het onderwerp, maar niet speciaal op de hoogte zijn van alle techni-

sche details en daar ook niet onmiddellijk in geïnteresseerd zijn. Door de volgende aanwijzingen te volgen kunt u aan hun wensen tegemoetkomen:

- Presenteer geen technische vraagstelling maar een *organisatievraag*; dat wil zeggen een vraag die te maken heeft met kosten/baten, kwaliteit, management, veiligheid enzovoort. Dus niet 'Met wat voor technieken kunnen we verontreinigingen beter uit afvalolie verwijderen?', maar 'Hoe kunnen we uit afvalolie stookolie maken van een zodanige kwaliteit dat deze de prijs van hoogwaardige stookolie opbrengt?'
- Gebruik in de samenvatting, de inleiding, de conclusies en de aanbevelingen weinig jargon en ga niet in op technische details.
- Ga in de inleiding en de samenvatting wel uitgebreid in op de organisatiekant: preciseer wat de concrete gevolgen zijn van de (globaal aangeduide) technische problemen voor de organisatie. Hiermee onderbouwt u het belang van uw rapport.
- Geef in conclusies, aanbevelingen en samenvatting concrete informatie over de mate waarin uw oplossing aan de beslissingscriteria voldoet: effectiviteit, kosten, besparingen die mogelijk zijn, de tijd die implementatie zal vergen, wettelijke randvoorwaarden (eisen) enzovoort.
- Besteed extra aandacht aan visualisering: gebruik aantrekkelijke diagrammen en grafieken die los van de tekst begrijpelijk zijn.

### Afstemming op de specialisten

Selectief lezen door specialisten is alleen mogelijk als het rapport duidelijk gestructureerd is. De gezochte informatie is snel te vinden als de schrijver de volgende aanwijzingen opvolgt:

- Begin elk hoofdstuk met een korte inleiding zodat de lezer snel kan zien waar het hoofdstuk over gaat en hoe het hoofdstuk is opgebouwd.
- Plaats technische details in afzonderlijke bijlagen. Geef in die bijlage wel een korte introductie, dus niet alleen een figuur zonder verdere uitleg.

Houd verder rekening met de typische specialistenvragen, door:

- nauwkeurig de gehanteerde methoden te verantwoorden;
- voldoende en op correcte wijze naar gebruikte bronnen te verwijzen;
- gedetailleerde resultaten te geven, bijvoorbeeld overzichtelijk in de vorm van tabellen.

Het volgende voorbeeld laat zien hoe een tekst wel voor de ene doelgroep geschikt is, maar niet voor de andere:

#### BEGIN GESCHIKT VOOR SPECIALIST, ONGESCHIKT VOOR BESLUITVORMER

<i>Probleem?</i>	De nieuwe installatie voor de recycling van afvalolie die in mei jl. in gebruik werd genomen, blijkt in de drietrapsfilter voor de batchtank slechts deeltjes tot 0,2 mm te verwijderen.
<i>Actie geboden?</i>	Dit rapport beschrijft de resultaten van een studie naar de mogelijkheden deze afvang op te voeren. Verder zijn de mogelijkheden van herdestillatie in twee trappen en het raffinageproces van KTI onderzocht. Daarbij wordt gebruikgemaakt van ontgassing en vacuümdestillatie.
<i>Waarom dat onderzoek?</i>	

De manier waarop deze inleiding een *technisch* probleem schetst, is geschikt voor een specialistische lezer die goed op de hoogte is van het recyclingproces. Voor besluitvormers is de tekst moeilijk toegankelijk. Ernstiger is dat het voor deze lezers volstrekt onduidelijk is waarom zij de tekst zouden moeten lezen. Doordat de tekst geen antwoord geeft op hun vragen, kunnen ze de informatie niet op waarde schatten en moeilijk in het juiste perspectief plaatsen. Gaat het om een *kwaliteitsprobleem*, omdat het eindproduct niet aan de gewenste specificaties voldoet? Gaat het om een mogelijk *conflict* met de milieu-inspectie, omdat het geloosde afvalwater niet aan de wettelijke normen voldoet? Gaat het om een *kostenprobleem*, omdat een vierde filter nodig is?

De volgende inleiding is hanteerbaar voor zowel een specialist als een besluitvormer, omdat deze duidelijk het probleem geeft, de vraag beantwoordt waarom er actie nodig is en de vraag waarom er onderzoek is gedaan:

#### BEGIN GESCHIKT VOOR SPECIALIST EN BESLUITVORMER

<i>Acuut probleem</i>	De nieuwe installatie voor de recycling van afvalolie die in januari 2019 in gebruik werd genomen, blijkt de verontreinigingen onvoldoende uit de afvalolie te verwijderen. Het gevolg is dat het eindproduct momenteel niet aan de specificaties van hoogwaardige stookolie voldoet en slechts 60% van de normale prijs opbrengt.
<i>Actie aanbevelen</i>	Dit rapport presenteert aanbevelingen voor enkele aanpassingen in het productieproces die de kwaliteit binnen twee weken op het gewenste niveau kunnen brengen.
<i>Lange termijn</i>	Verder is literatuuronderzoek gedaan naar de mogelijkheden om op termijn (één à twee jaar) op een ander productieproces over te stappen, te weten herdestillatie in twee trappen of het door KTI (Kinetics Technology International) gepatenteerde reraffinageproces.

## 2.2 Stap 2: Bepaal de hoofdvraag

Een goede hoofdvraag voor een rapport kan alleen gesteld worden als er geen onduidelijkheden bestaan over de opdracht. Het kan voorkomen dat u zelf het initiatief neemt en uw eigen opdracht formuleert, maar meestal geeft iemand u de opdracht om iets te schrijven.

### Vraag een concrete opdracht

Oprachtgevers maken in de praktijk vaak niet goed duidelijk wat zij precies van u als schrijver verwachten. Schrijfopdrachten zijn nogal eens vaag en ruim. Misschien lijkt het een luxe om met een vage opdracht te werken, omdat deze u veel vrijheid biedt. Maar vage opdrachten pakken meestal nadelig uit: de kans is groot dat het rapport niet aan de verwachtingen van de lezer(s) voldoet. U gaat bijvoorbeeld diep in op problemen die uw opdrachtgever eigenlijk liever niet zo breed uitgemeten wil zien. Of uw tekst mondt uit in aanbevelingen die uw opdrachtgever niet bevallen. Het gevolg van een vage opdracht: pas na voltooiing van de tekst blijkt dat uw opdrachtgever wel degelijk ideeën heeft over de gewenste inhoud. Uw tekst voldoet niet aan de verwachtingen en hij verdwijnt in een bureaulade of u moet hem grotendeels herschrijven, zoals in dit voorbeeld:

**ONDUIDELIJKE OPDRACHT**

Ir. Annet Weverlingh, werkzaam bij een elektronicafabrikant, krijgt tijdens een vergadering van de productiechef ir. Jansen te horen: 'Je weet dat er nogal wat problemen zijn met het productieproces van de nieuwe tablet. Kun jij uitzoeken en op een rijtje zetten wat voor mogelijkheden er zijn om deze kwestie aan te pakken?' In het begin denkt zij goed uit de voeten te kunnen met de opdracht. Volgens haar is uit de vergadering als belangrijkste probleem naar voren gekomen dat het productieproces nu te weinig efficiënt verloopt en daardoor te duur is. Na onderzoek concludeert zij in het rapport dat hetzelfde werk door een betere taakverdeling met 10% minder werknemers verricht kan worden.

Haar opdrachtgever is bijzonder ontevreden: na de problemen die het bedrijf onlangs met de vakbonden heeft gehad, had zij toch kunnen vermoeden dat het verminderen van het aantal arbeidsplaatsen totaal onbespreekbaar is. De opdrachtgever had in het rapport een beschouwing verwacht over nieuwe, geavanceerdere productieapparatuur. Uitbreiding van de productie is voor hem de gewenste oplossingsrichting – wat ir. Weverlingh had kunnen weten, als ze had doorgevraagd toen ze de opdracht kreeg.

Het komt regelmatig voor dat er, zoals in dit voorbeeld, onduidelijkheid bestaat over de randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) voor het onderzoek en de gewenste inhoud van de tekst. Het is verstandig met uw opdrachtgever(s) te overleggen vóór u aan het werk gaat en ook tijdens het werk. Zo kunt u erachter komen wat voor wensen er leven ten aanzien van de tekst. Stel daarom de volgende vragen:

**CHECKLIST OPDRACHTGEVING**

- Wie zullen het rapport lezen?
- Welk doel moet met dit rapport bereikt worden?
- Hoe functioneert het rapport als het af is (is het een discussierapport, moeten mensen het uitvoeren of moeten er bijvoorbeeld besluiten over genomen worden)?
- Welke randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) gelden voor het rapport?
- Wanneer moet het rapport af zijn?
- Wanneer en met wie moet of kunt u overleggen over conceptversies?
- Wat is de gewenste omvang en de gewenste vormgeving?

Als voorbeeld gebruiken we nu de opdrachtgeving rond de nieuwe tablet.

#### GECONCRETISEERDE OPDRACHT

<i>Lezers:</i>	directie, ondernemingsraad
<i>Doel:</i>	onderbouwen van beslissing over uitbreiden van productie nieuwe tablet
<i>Randvoorwaarden en uitgangspunten:</i>	aantal arbeidsplaatsen blijft in principe gelijk; mogelijkheden geavanceerd de systemen onderzoeken
<i>Deadline:</i>	10/12
<i>Overleg:</i>	ir. Jansen krijgt 26/11 concept; bespreking 3/12
<i>Omvang:</i>	niet meer dan tien A4

#### Formuleer de hoofdvraag

De hoofdlijn van het rapport moet u al in een vroeg stadium vastleggen. Dat kan het beste in de vorm van een vraag. Hierdoor wordt het eenvoudiger rekening te houden met de lezer: is dit wel precies de vraag waar de lezers een antwoord op zoeken? U dwingt uzelf ook om doelgerichter te werk te gaan. De vraag waar het in het rapport uiteindelijk allemaal om draait, noemen we de *hoofdvraag*. Die moet nauwkeurig geformuleerd zijn.

#### NAUWKEURIGE HOOFDVRAGEN

- 1 In hoeverre is het mogelijk en aantrekkelijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?
- 2 Wat is de beste methode om de bevrozing van de meet- en monsterpunten in de productiestraat te voorkomen?
- 3 Wat zijn de belangrijkste oorzaken van de lekverliezen bij de propeenopslag op de locatie Kunststoffen in Geleen?

Deze drie hoofdvragen duiden goed aan welk onderwerp in de tekst centraal zal staan en bovendien blijkt uit de formulering ook meteen wat het *doel* van de tekst is. Zo weet de lezer na lezing van hoofdvraag 1 meteen dat het om een *haalbaarheidsstudie* gaat. Bij hoofdvraag 2 is in een oogopslag duidelijk dat het stuk een *adviserende* strekking heeft en zal uitmonden in aanbevelingen. Vraag 3 daarentegen wijst op een *analyserende* voorstudie. Dit doel kan eventueel voor of na de hoofdvraag expliciet worden opgenomen:

- *Voor de hoofdvraag:* 'In deze **haalbaarheidsstudie** staat de volgende vraag centraal: <hoofdvraag>'
- *Na de hoofdvraag:* '<hoofdvraag> In deze **haalbaarheidsstudie** wordt geen rekening gehouden met ...'

De volgende hoofdvragen zijn veel minder nauwkeurig geformuleerd:

#### TE VAGE HOOFDVragen

- 4 In dit rapport *wordt ingegaan* op de verhoging van het rendement van de gasturbine.
- 5 In deze notitie *bekijken* we de onderafdichting van de stortplaats door middel van een folielaag.
- 6 In dit rapport *behandelen* we de social-mediastrategie van onze organisatie.

De formuleringen 4 tot en met 6 plaatsen lezers voor problemen. Uit deze hoofdvragen kunnen ze niet afleiden wat het doel van de tekst is. Uitdrukkingen als 'ingaan op', 'bekijken' en 'behandelen' zijn niet voor niets populair. Ze zijn dat omdat ze vaag zijn, omdat een schrijver er nog alle kanten mee op kan. Schrijft u bijvoorbeeld dat u zult *ingaan* op de verhoging van het rendement van de gasturbine (formulering 4), dan kan dat op z'n minst drie dingen betekenen:

- U beschrijft de rendementsverhoging (in welke mate en wanneer doet die zich voor?).
- U verklaart deze (wat zijn de oorzaken van de rendementsverhoging?).
- U adviseert (u doet voorstellen om het rendement te verhogen).

Gebruik geen ja-nee-vraag als hoofdvraag, maar een open vraag. Zelden willen de lezers alleen ja of nee als antwoord, ze zijn meer geïnteresseerd in hoe, waarom en waardoor. Een open vraag geeft bovendien meer houvast bij het schrijfproces.

<i>Niet: ja-nee-vraag</i>	<i>Maar: open vraag</i>
Kan de AIVD beleid formuleren waarmee openheid met de noodzakelijke geheimhouding wordt gecombineerd?	Welke beleidsmaatregelen kunnen binnen de AIVD worden genomen om openheid te geven over de werkzaamheden, zonder in conflict te komen met de noodzakelijke geheimhouding?

Overigens is het niet zo dat de hoofdvraag niet meer bijgesteld mag worden als u verder werkt aan het rapport; nieuwe informatie of ideeën kunnen er altijd toe leiden dat u de hoofdvraag nog wilt perfectioneren. Check dus ook aan het eind van het schrijfproces of de hoofdvraag nog steeds klopt.

## **2.3** Stap 3: Formuleer achtergrondvragen en deelvragen

Uit de hoofdvraag moeten achtergrondvragen en deelvragen worden afgeleid: vragen waarop de lezer een antwoord moet hebben om te begrijpen hoe en waarom de schrijver de hoofdvraag heeft beantwoord.

*Achtergrondvragen* verduidelijken de hoofdvraag en het belang ervan. De volgende vragen zijn vrijwel altijd onmisbaar:

- Wat is de definitie van termen in de hoofdvraag?
- Wat is het belang van de hoofdvraag?
- Welke onderzoeksmethode is gehanteerd?
- Welke randvoorwaarden (bijvoorbeeld een programma van eisen) gelden en welke uitgangspunten (wensen) zijn gehanteerd?
- Welke beperkingen gelden, wat wordt niet behandeld?

We lichten dit toe aan de hand van een voorbeeld.

#### ACHTERGRONDVRAGEN

<i>Hoofdvraag:</i>	In hoeverre is het wenselijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?
<i>Definitie:</i>	Wat verstaan we onder conventionele materialen? Wat zijn nanocomposieten? Om welke onderdelen gaat het vooral?
<i>Belang:</i>	Waarom is deze vergelijking belangrijk? (keuzeprobleem bij ontwerp Air Tech 100)
<i>Methode:</i>	Hoe zijn de materiaaleigenschappen vergeleken? (experimenten)
<i>Randvoorwaarden:</i>	Welk type vliegtuig valt binnen het onderzoek? (alleen civiele variant)
<i>Beperkingen:</i>	Welke aspecten blijven buiten beschouwing? (kostenaspect)

Het belang van de hoofdvraag laat zien waarom mensen uw rapport moeten lezen. Als lezers niet direct in het begin van uw rapport zien dat het voor hen belangwekkend is, dan is de kans groot dat het rapport ongelezen in een la verdwijnt. Hoe kunt u het belang van uw tekst voor de lezers duidelijk maken? Bijvoorbeeld door het signaleren van ernstige problemen die conflicteren met de bedrijfsdoelstellingen of de wensen van de lezers. U bouwt zo een zekere spanning op. Daardoor kan het rapport, dat immers tot doel heeft een (gedeeltelijke) oplossing te bieden, als het verlossende woord fungeren. Zie de volgende varianten van het begin van een inleiding in een rapport.

<i>Belang onduidelijk</i>	<i>Belang duidelijk</i>
Bij de productie van elementaire fosfor ontstaan microscopisch kleine deeltjes die onvoldoende afgevangen worden met de bestaande technieken bij Chempro. Onderzoek is verricht naar de mogelijkheid deze kleine deeltjes aan te laten groeien, waarna afscheiding wel mogelijk zou zijn.	Bij de productie van elementaire fosfor ontstaan microscopisch kleine deeltjes die met de bestaande technieken bij Chempro onvoldoende afgevangen worden. Het gevolg is dat de nagestreefde vermindering van de uitstoot, tot onder de norm die vanaf juli volgend jaar van kracht zal zijn, niet gehaald wordt. Overschrijding van de norm leidt na 1 juli tot forse boetes (€25.000 per incident).

Achtergrondvragen zult u vooral beantwoorden in de inleiding, zodat bij het noemen van de hoofdvraag deze direct duidelijk is. Het kan ook dat een van de achtergrondvragen dusdanig belangrijk is, dat hier een hoofdstuk



aan wordt besteed. Bijvoorbeeld bij een uitgebreid programma van eisen of een verantwoording van de methode.

*Deelvragen* zijn vragen waarvan de antwoorden samen leiden tot het antwoord op de hoofdvraag. Ze vormen de basis voor de hoofdstukken na de inleiding. In de inleiding zult u ze aankondigen, wanneer u de opbouw van het rapport toelicht. Bij de hoofdvraag uit het voorbeeld hiervoor zouden bijvoorbeeld deelvragen als de volgende aansluiten:

#### DEELVRAGEN

Hoofdvraag: 'In hoeverre is het mogelijk en aantrekkelijk om in plaats van conventionele materialen nanocomposieten te gebruiken bij de bouw van de Air Tech 100?'

- In hoeverre voldoet de constructie met nanocomposieten aan alle geldende wetten en voorschriften?
- In hoeverre wordt voldaan aan de verdere criteria die de haalbaarheid bepalen?
- Wat zijn na de experimenten de relevante eigenschappen van nanocomposieten en de voordelen in vergelijking met conventionele materialen? Hoe zijn de experimenten uitgevoerd?

Wat voor deelvragen u opneemt, hangt sterk af van het soort rapport dat u schrijft. Bij het opstellen van de deelvragen kunnen de tekstmodellen uit hoofdstuk 7 en 8 u behulpzaam zijn.

## 2.4 Stap 4: Leg de structuur vast in een voorlopige inhoudsopgave

De volgende stap is het opzetten van een (voorlopige) inhoudsopgave. U hebt grofweg de inhoud van het rapport bepaald en nu buigt u zich over een goede structuur om de inhoud toegankelijk te presenteren voor uw doelgroepen. De inhoudsopgave die u in deze fase van het schrijfproces opstelt, kan en moet waarschijnlijk nog bijgesteld worden. In deze fase is het vooral van belang de indeling van de kern van het rapport (meestal de genummerde hoofdstukken) uit te werken. U kunt een 'kale' inhoudsopgave opzetten of een inhoudsopgave die met trefwoorden aangeeft wat er aan de orde gesteld moet worden in elk deel van de tekst. Dat laatste geeft meer houvast bij het schrijven.

#### VOORLOPIGE INHOUDSOPGAVE

*Gezonde kantoren: het voorkomen en terugdringen van klachten over het binnenklimaat in kantoren*

##### Voorwoord

- voorlichtingspakket ontwikkeld door RBB in opdracht van DGA
- bedoeld voor: gebouwbeheerder, ondernemingsraad en personeelszaken
- danken van geïnterviewden bij Vos Architecten

## Samenvatting

### 1 Inleiding

- *achtergrond en probleem*: veel werknemers klagen over hoofdpijn, droge keel; twijfel aan oorzaken (ligt het aan de werknemers of aan het gebouw?)
- *belang*: behoefte aan 'objectief' oordeel; gevolgen van klachten (verzuim, onvrede, verlies productiviteit); nieuwe arborichtlijnen naleven
- *hoofdvraag*: 'Hoe kunnen klachten over binnenklimaat en werkplek in kantoren geanalyseerd en verminderd worden?'
- *werkwijze*: adviezen op basis van wetenschappelijk onderzoek en expertise van ervaren adviseurs
- *randvoorwaarden en beperking*: richt zich alleen op hoofdgebouw, beperkt budget beschikbaar
- *structuuraankondiging (deelvragen)*: geeft de samenhang tussen de hoofdstukken weer

### 2 Gebouwgelerateerde klachten en hun oorzaken

2.1 *Inleiding*: hoofdstuk bevat informatie over soorten klachten (per paragraaf de belangrijkste klachten, de omgevingsfactoren die tot de klachten leiden en de achterliggende oorzaken)

2.2 *Klachten over het thermisch comfort*

2.3 *Klachten over de luchtkwaliteit*

2.4 *Gezondheidsklachten*

### 3 Procedure voor de behandeling van klachten

3.1 *Knelpunten bij huidige klachtenbehandeling*

- behandeling van gemelde klachten meestal niet structureel geregeld
- organisatie klachtenmelding

3.2 *Centraal meldpunt*

- procedure: vier stappen in schema

3.3 *Fase 1: Registratie klachten*

kenmerken en gebruik van standaard-klachtenregistratieformulier (zie bijlage)

3.4 *Fase 2: Keuze klachtenbehandelaar*

overwegingen bij keuze geschikte klachtenbehandelaar

3.5 *Fase 3: Diagnose en maatregelen*

voorbeeld van diagnose en bepalen van gepaste maatregelen

3.6 *Fase 4: Terugmelding*

### 4 Conclusie en advies

#### Literatuur

*Bijlage: Klachtenregistratieformulier*

Het opstellen van een voorlopige inhoudsopgave is niet alleen handig om de structuur van het rapport vaste vorm te geven. U kunt hem ook gebruiken in het overleg met uw opdrachtgever. Een uitgewerkte inhoudsopgave geeft een vrij concreet beeld van wat u in de tekst wilt opnemen. Zo kunt u in een vroeg stadium achterhalen of uw ideeën over de tekst overeenkomen

met die van de opdrachtgever. Voor uzelf biedt de inhoudsopgave bovendien een goed uitgangspunt voor een effectieve planning, aan de hand van een tijdschema (zie paragraaf 2.7).

## 2.5 Stap 5: Schrijf in hoog tempo de eerste versie

Ook bij goede schrijvers komt zelden direct een goede tekst uit hun vingers. Het is ook niet zinvol daarnaar te streven: er gaat meer tijd verloren met staren naar een leeg beeldscherm dan met het herzien van een onvolmaakte tekst. Schrijven kan het beste in ronden plaatsvinden. Eerst ligt daarbij het accent op het snel in ruwe vorm onder woorden brengen van de inhoud. Daarna komt het accent steeds meer te liggen op (beknopte) formulering en afwerking. Concentreer u daarom eerst op de verwoording van de inhoud, waarbij de gedachtestroom zo min mogelijk wordt belemmerd. Besteed nog geen tijd aan het verbeteren van de formulering. Omslachtige stukken tekst, kromme zinnen en spel- en typefouten kunt u er in een latere fase uithalen.

Gebruik de voorlopige inhoudsopgave bij het schrijven van de eerste versie. Houd binnen hoofdstukken en paragrafen de structuur helder door kopjes aan te brengen. Sla ingewikkelde stukken of onderdelen waar u nog onvoldoende informatie voor hebt, even over. De 'gaten' die in de tekst ontstaan, kunt u bijvoorbeeld markeren met een sterretje (\*) dat u snel kunt vinden met de zoekfunctie.

Tijdens de onderzoeksfase houdt u al voortdurend rekening met de schrijftaak die zal volgen. Realiseer u voortdurend dat u uiteindelijk moet *rapporteren* over het onderzoek. Leg dus nauwkeurig alle gegevens vast die u later nodig zult hebben. Hoe u dat doet, hangt af van het type onderzoek. Bij een verslag van een experimenteel onderzoek zijn de details van het verrichte werk belangrijk, zodat naderhand alles gereconstrueerd kan worden. Bij onderzoek waarbij u literatuur gebruikt is het noodzakelijk goed bij te houden welke beweringen uit welke bron komen, zodat de verwijzingen kloppen.

## 2.6 Stap 6: Reviseer de eerste versie systematisch

Nu de inhoud in ruwe vorm is vastgelegd, kunt u de tekst *herschrijven*. Dit gaat vaak beter als u niet direct na de eerste versie een tweede wilt maken: leg de tekst een paar dagen weg om voldoende afstand van de inhoud te kunnen nemen.

Bij het herschrijven van de tekst kunt u de volgende vragen als richtlijn gebruiken:

- 1 Is de grote lijn duidelijk?
- 2 Is de tekst voor uw lezers begrijpelijk geformuleerd?
- 3 Is de toonzetting passend voor de lezers?
- 4 Is de informatie overzichtelijk gepresenteerd?
- 5 Zijn alle onderdelen van voor- en nawerk al geschreven?

*Ad 1 Is de grote lijn duidelijk?*

Lees de inleiding en de conclusie direct na elkaar om te zien of de vraag in de inleiding wel echt wordt beantwoord in de conclusie. Lees hoofdstukken

en paragrafen globaal, door alleen beginzinnen van alinea's te lezen: controleer of een globale lezer zo een goed beeld krijgt van uw gedachtegang.

*Ad 2 Is de tekst voor uw lezers begrijpelijk geformuleerd?*

Vraag u bij elke vakterm af of deze bekend is voor uw lezersgroepen. Bekijk globaal of er niet te veel lange zinnen (dertig à veertig woorden) voorkomen en of langere zinnen voldoende worden afgewisseld door korte (vijf à tien woorden).

*Ad 3 Is de toonzetting passend voor de lezers?*

Vraag u af of de formulering het juiste midden houdt tussen aarzelend en dwingend. Wie als nieuwe werknemer bij een bedrijf een plan voor een efficiëntere taakverdeling op de werkvloer als volgt introduceert, heeft weinig kans dat zijn voorstel daadwerkelijk wordt aangenomen:

#### **TE DWINGENDE TOON**

De taakverdeling op de werkvloer is momenteel uiterst inefficiënt. De directie dient een volledig nieuwe functieclassificatie in gang te zetten, die het bovendien mogelijk zal maken het aantal personeelsleden op de werkvloer met twintig man te verminderen.

*Ad 4 Is de informatie overzichtelijk gepresenteerd?*

Een rapport wordt toegankelijker en aantrekkelijker om te lezen als u informatie visualiseert. Geef onderzoeksresultaten waar mogelijk weer in figuren en tabellen en gebruik regelmatig opsommingen om tekstblokken te doorbreken. Houd rekening met de verschillende lezersgroepen.

*Ad 5 Zijn alle onderdelen van voor- en nawerk al geschreven?*

Als de inhoud definitief op papier staat, kunnen onderdelen als samenvatting en literatuurlijst hun definitieve vorm krijgen.

Onder het motto 'twee zien meer dan één' is het aan te raden de tweede versie van de tekst aan een ander voor te leggen. Ook al denkt u zelf dat de tekst voor uw lezers volstrekt duidelijk is, vaak ziet een 'proeflezer' snel dat de tekst op enkele punten tekortschiet. Vertel de lezer wel precies waar u commentaar op wilt. Als u in deze fase eigenlijk commentaar wilt krijgen *op de grote lijn*, hebt u weinig aan opmerkingen over kromme zinnen en spelfouten.

Bij teksten die bestemd zijn voor een groot publiek, zoals handleidingen, veiligheidsvoorschriften of voorlichtingsmateriaal, is het altijd noodzakelijk de tekst bij een deel van de doelgroep te *pretesten*. Alleen door te zien hoe mensen de tekst gebruiken en hen te vragen wat ze missen, wat onduidelijk is, kunt u zien of uw tekst in de praktijk even goed aan zijn doel beantwoordt als achter het bureau.

Op weg naar de definitieve versie komen veel schrijvers in tijdnood. Daarom is het volgende van belang:

- Stel de juiste prioriteiten.
- Besteed speciale aandacht aan beknoptheid.
- Richt u in de slotfase op een goede vormgeving.

### **Stel prioriteiten bij schrijven onder tijdsdruk**

Tijdsdruk is iets waar weinig schrijvers aan ontkomen. U zult dan ook prioriteiten moeten stellen, vooral omdat in de beroepspraktijk deadlines vaak heilig zijn. Welke prioriteiten dat zijn, hangt af van het type lezers en hun eisen. Aangezien er vrijwel altijd gehaaste, generalistische lezers onder uw publiek zullen zijn, moet u zeker voldoende zorg besteden aan de helderheid en overtuigingskracht van de samenvatting, de conclusies en de aanbevelingen. Verdere uitleg of onderbouwingen voor de specialistische lezers kunt u desnoods later op hun verzoek nog wel verstrekken. Als de wetenschappelijke verantwoording voor de lezer zwaar telt, zult u de gevolgdde methode uiterst nauwkeurig moeten beschrijven; ook literatuurverwijzingen en de literatuurlijst vergen dan de nodige zorg.

Een aantrekkelijke, tijdbesparende mogelijkheid kan zijn hoofdstukken alleen puntsgewijs uit te werken; op de manier waarop u een powerpoint-presentatie zou aanpakken. Het meest tijdrovend is immers het formuleren van volledige, goedlopende zinnen. Vooral als u het rapport tijdens een mondelinge presentatie kunt toelichten, zullen de toehoorders voldoende hebben aan de puntsgewijze notatie. Vermoedelijk zullen zij en anderen u zelfs dankbaar zijn voor uw beknoptheid (zie ook paragraaf 7.6).

Voorkom dat u veel tijd verliest met geavanceerde mogelijkheden van tekstverwerkingsprogramma's of grafische programma's waarmee u niet vertrouwd bent. Maak vooral gebruik van de mogelijkheden die uw software biedt, zoals opmaakprofielen en stijlen (kop 1, heading 1, kop 2 enzovoort) en een standaardopmaak van de inhoudsopgave. Hierdoor ontstaan er geen problemen wanneer later de volgorde van een tekst veranderd wordt.

### **Besteed speciaal aandacht aan beknoptheid**

De grote stapels papier waar rapportlezers zich doorheen moeten worstelen of het vele scrollen bij het lezen van een scherm, leiden regelmatig tot de verzuchting: 'Kunnen die rapporten niet wat beknopter?' Ten onrechte hebben sommige mensen nog het idee dat een dik rapport lezers meer imponeert dan een dun. De tijd die het onderzoek gekost heeft, moet naar hun idee toch zijn af te lezen aan het aantal pagina's van het rapport. Het resultaat: omvangrijke rapporten die de lezer al bij de eerste aanblik de moed in de schoenen doen zinken.

Hét moment om u te bekommeren om de beknoptheid, is gekomen als de eerste versie van de tekst er ligt. Het onderzoek is uitgevoerd, de conclusies zijn bekend; nu pas kunt u vaststellen welke informatie essentieel is. Hoe zorgt u voor een beknopt rapport? Dit kunt u bereiken door de drie volgende aanwijzingen toe te passen:

- 1 Maak optimaal gebruik van bijlagen.
- 2 Bepaal welke informatie relevant is.
- 3 Maak afspraken over de globale omvang.

#### *Ad 1 Maak optimaal gebruik van bijlagen*

Neem informatie die niet voor alle lezers relevant is, en die niet strikt noodzakelijk is om de lijn van het rapport te volgen, op in de bijlagen. Berekeningen, onderzoeksresultaten en gedetailleerde uitwerkingen van een ontwerp lenen zich goed voor de bijlagen; essentiële informatie kan in het hoofdrapport worden samengevat. De bijlagen mogen best meer pagina's in beslag nemen dan het hoofdrapport, zolang ze maar zelfstandig bruikbaar zijn.

*Ad 2 Bepaal welke informatie relevant is*

Soms is al bij voorbaat duidelijk dat bepaalde gegevens eigenlijk niets bijdragen aan het doel van het rapport. Val de lezers dan ook niet lastig met dergelijke informatie. Denk bijvoorbeeld aan historische beschouwingen die soms uit gewoonte worden opgenomen, terwijl er geen consequenties uit voortvloeien voor datgene wat onderzocht is. Uitgebreide beschrijvingen van eerder genomen, maar inmiddels achterhaalde beslissingen, kunnen om dezelfde reden beter achterwege blijven. Alternatieven die al vroeg afvallen, hoeven veel minder uitgebreid beschreven te worden. Kortom: laat de lezers niet het hele onderzoeksproces meemaken, tenzij dat speciaal gevraagd is door de opdrachtgever.

*Ad 3 Maak afspraken over de globale omvang*

Steeds meer organisaties proberen de omvang van rapporten aan banden te leggen, door bij het geven van de opdracht al meteen een indicatie te geven van het maximale aantal pagina's. Hierbij gaat het meestal over de omvang van het hoofdrapport (de genummerde hoofdstukken), niet over de bijlagen. Zo'n voorschrift dwingt schrijvers heel selectief te werk te gaan en zich voortdurend af te vragen: is dit noodzakelijke informatie voor alle lezers?

**Zorg voor een professionele vormgeving en afwerking**

De 'verpakking' bepaalt mede of uw tekst welwillend wordt bekeken. Van daar de volgende tips:

- Besteed apart aandacht aan de vormgeving. Met weinig tijd zijn de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van een tekst meestal sterk te verbeteren: voldoende wit op een pagina, consequente vormgeving van hoofdstuk- en paragraaftitels, geen losse kopjes of titels onderaan een pagina, af en toe cursivering voor het leggen van accenten.
- Houd rekening met lezers die van het scherm willen lezen. Bedenk ook dat u links kunt toevoegen als het document alleen digitaal gebruikt gaat worden. Wordt een document geprint maar heeft u bijvoorbeeld digitale data die u wilt opnemen, dan kan een QR-code een oplossing zijn.
- Genereer de inhoudsopgave automatisch, om fouten in titels en pagina-aanduidingen te voorkomen.
- Gebruik de spellingcontrole van uw tekstverwerkingsprogramma. Zo vermijdt u veel spel- en typefouten.
- Controleer of u geen figuren en bijlagen bent vergeten, en of ze voorzien zijn van een nummer en een duidelijke titel.

**2.7 Tips om samen aan een rapport te werken**

In de praktijk worden rapporten vaak door een groep mensen geschreven. Bijvoorbeeld omdat er informatie van verschillende specialisten voor nodig is. Dat is vaak een lastige klus, want hebben die mensen uit verschillende disciplines wel dezelfde ideeën bij een belangrijke term? En krijg iedereen maar eens zover dat ze op tijd hun stukken aanleveren en dat ze zich houden aan de vormgevingsafspraken. Er is altijd een slag nodig om van de teksten van alle schrijvers een overtuigend geheel te maken, zonder opvallende stijlverschillen, overlap en hiaten. Deze paragraaf geeft de volgende adviezen hoe u het schrijven met een groep zonder al te veel problemen kunt laten verlopen:

- 1 Benoem een projectleider en eindredacteur.
- 2 Maak een werkplan met een taakverdeling en planning.
- 3 Lever effectief commentaar op elkaars teksten.
- 4 Laat één persoon het concept omzetten in definitieve tekst.

### **1 Benoem een projectleider en eindredacteur**

Een belangrijke reden voor minder geslaagde groepsrapporten is de onderlinge communicatie. Vaak hebben de afzonderlijke schrijvers hun eigen belangen, en ze hebben niet altijd oog voor het totaal. Daarom is het verstandig een projectleider te benoemen die ook bevoegd is om knopen door te hakken. De projectleider onderhoudt de contacten met de opdrachtgever, bewaakt de planning, zorgt voor effectieve werkbesprekingen en voert of bewaakt de eindredactie.

De eindredactie is erg belangrijk bij een groepsrapport. Benoem iemand met een goed taalgevoel tot de eindredacteur die van alle aangeleverde tekst een samenhangend en in één stijl geschreven rapport maakt. De eindredacteur kan zichzelf veel werk besparen door vooraf een aantal afspraken te maken met de schrijvers; met name over het consequent gebruik van bepaalde termen, of over de vormgeving van de tekst. Op het gebied van formulering kan bijvoorbeeld worden afgesproken dat de lezer in het rapport niet direct wordt aangesproken (niet: 'Zoals u hebt kunnen zien in tabel 7.5') en dat de auteurs wel met 'we' naar zichzelf mogen verwijzen. Daarnaast kan het veel tijd schelen om samen in een digitaal bestand te werken, zodat iedereen hetzelfde template gebruikt.

### **2 Maak een werkplan met een taakverdeling en planning**

Schrijven met een groep vereist, meer nog dan wanneer u alleen een rapport maakt, een helder werkplan. Voor elke schrijver moet glashelder zijn wat het doel is van het totale rapport. Ieder moet zich realiseren welke lezers wat voor gebruik zullen maken van het rapport. En het moet duidelijk zijn wie wat op welk moment moet aanleveren, en welke mijlpalen er zijn voor het definitieve rapport er ligt (besprekingen met de opdrachtgever, concept aanleveren). Elementen van het werkplan zijn:

- het doel van het rapport, met een omschrijving van het belang ervan;
- de lezers voor wie het rapport bestemd is en de rol van het rapport in de besluitvorming;
- de randvoorwaarden (eisen) en uitgangspunten (wensen) (welke informatie is beschikbaar / moet verzameld worden; wat willen we bereiken?);
- een voorlopige inhoudsopgave (inhoud met trefwoorden aangeven);
- planning (met de deadline voor het eindrapport) en taakverdeling.

Een goede start van een planning is een *tijdschema* (figuur 2.1). In zo'n schema geeft u aan wanneer bepaalde taken uitgevoerd moeten zijn. Behalve de datum waarop de definitieve versie van het rapport moet worden ingeleverd, kunt u ook voor uzelf vastleggen wanneer u een conceptversie wilt voorleggen. Vermeld de namen van de groepsleden om de verantwoordelijkheden vast te leggen.

FIGUUR 2.1 Voorbeeld van een tijdschema

Taken	Wie	Weken						
		1	2	3	4	5	6	7
Dataverzameling (literatuuronderzoek)	Allemaal	■						
Inleiding	Esther en Robbert		■					
Hoofdstuk 2 en 3	Henk en Robbert		■	■				
Hoofdstuk 3 en 4	Martijn en Catharina		■	■	■			
Conclusies	Esther en Henk			■	■			
Samenvatting	Robbert en Catharina				■	■		
Conceptversie afronden en inleveren	Martijn en Catharina				■	■		
Conceptbespreking	Allemaal					■	■	
Commentaar verwerken	Allemaal						■	■
Afwerking: • Formulering • Opmaak en illustraties • Inbinden en inleveren	Esther en Henk							■

Daarnaast kan de voorlopige inhoudsopgave gebruikt worden als uitgangspunt voor de taakverdeling. Hierin staan immers alle onderdelen die geschreven moeten worden. De projectleider moet zorgen dat ook onderdelen als de samenvatting, inleiding, conclusies, bijlagen en aanbiedingsbrief een verantwoordelijke schrijver krijgen, anders worden deze delen op het laatste moment afgeraffeld, terwijl dit in de praktijk de meest gelezen – en daarmee de belangrijkste – onderdelen zijn.

Het schrijven van een rapport zal in veel gevallen niet op zichzelf staan, maar onderdeel zijn van een project. Binnen dat project moet informatie worden opgespoord, onderzoek worden uitgevoerd of voorstellen worden ontwikkeld. Integreer het schrijven van het rapport dan in de totale planning. En zorg dat al gedurende het project aan het rapport geschreven wordt, als de informatie nog vers in het geheugen ligt. Dat bespaart u tijd.

### 3 Lever effectief commentaar op elkaars teksten

De groepsleden werken individueel hun onderdelen uit. Een tijdbesparende methode is dat ieder eerst een versie maakt die bestaat uit korte kernzinnen, de hoofdpunten van elke alinea. Zo kan de groep makkelijker beoordelen of de inhoud volledig en juist is, zonder eerst hele lappen tekst te hoeven lezen.

#### KORTE KERNZINNEN

- Nadeel van deze aanpak: het wegdek wordt sneller beschadigd.
- Oplossing: extra slijtlaag aanbrengen.



Bij een tweede versie kunnen volledig uitgeschreven teksten aan bod komen. Iedereen leest alle teksten en voorziet ze van gedetailleerd commentaar, of er wordt een schema gemaakt zodat in ieder geval ieder tekstonderdeel door twee paar ogen wordt gelezen. Op de vergadering wordt niet de detailkritiek besproken, maar wordt alleen commentaar gegeven op de grote lijn en de inhoud van het rapport: sluiten de hoofdstukken op elkaar aan, zijn er delen die ontbreken of elkaar overlappen? Er moet natuurlijk ook worden afgesproken wat er aan de problematische onderdelen van de tekst gedaan wordt. De detailkritiek krijgt iedereen na afloop op papier mee of wordt online gedeeld.

*Feedback* op elkaars werk is essentieel om de gewenste kwaliteit te bereiken. Maar feedback geven en incasseren is niet gemakkelijk. Veel schrijvers zijn erg gevoelig voor feedback op hun werk en vatten kritische opmerkingen persoonlijk op. Een paar praktische tips:

- Vergeet niet te zeggen wat u goed vindt in de tekst.
- Bespreek details niet mondeling. Opmerkingen over formuleringen komen beter aan als ze op papier worden meegegeven of gemaïld. Dan kan de schrijver rustig overwegen of hij een suggestie overneemt.
- Geef concrete suggesties ter verbetering.

Niet	Wel
a Onzin	a Getal klopt niet, moet 54.679 zijn.
b Meen je dat?	b Op p. 34 zei je..., dus hier dan ook...
c Hoezo?	c Volgens mij zijn de consequenties minder ernstig, dus we hoeven het hier niet zo sterk aan te zetten.
d Weinig structuur	d Hier kopje invoegen voor meer structuur.
e ??	e Tekst sluit niet aan bij vorige regel (tekstverwerkingsfout?).
f !!	f Mooi gevonden! Helemaal mee eens!

- Soms werkt het verfrissend als iemand anders dan de schrijver een eerste concept verwerkt tot een tweede versie. De projectleider moet overigens niet schromen om knopen door te hakken en zwakke passages te schrappen. Het doel van de tekst is belangrijker dan de lieve vrede van het moment.
- Zorg voor een goed versiemangement, zodat documenten niet door elkaar gaan lopen. Maak in de documentnaam duidelijk welke versie het betreft. Bijvoorbeeld door een nummering of de datum toe te voegen. Uiteraard kunt u ook online in een gedeelde omgeving samenwerken. Het voordeel is dat er dan geen versies meer door elkaar kunnen lopen, en je snel van elkaar het werk kunt zien. Vaak moet je nog wel even aan de vormgeving sleutelen bij de uiteindelijke opmaak van het rapport.

#### 4 Laat één persoon het concept omzetten in definitieve tekst

Het is verstandig dat één persoon de eindredactie van het rapport op zich neemt. Dat kan de projectleider zijn of iemand die onder diens directe supervisie werkt. De projectleider is in elk geval bij inhoudelijke keuzes betrokken.

Om van de aangeleverde conceptteksten te komen tot een goed eindrapport, moet de eindredacteur een aantal checks uitvoeren op de tekst:

- *Grote lijn.* Sluiten inleiding en conclusie naadloos op elkaar aan? Is het rapport logisch en consistent opgebouwd? Dit is de laatste kans om niet-relevante passages te schrappen of naar een bijlage te verplaatsen.
- *Overtuigingskracht voor besluitvormers.* De redacteur moet de overtuigingskracht en toegankelijkheid van de samenvatting, de inleiding, de conclusies en de aanbevelingen controleren. Wordt er niet te veel jargon in deze onderdelen gebruikt? Voldoen ze aan de beslissingscriteria van de *besluitvormers* (dit betreft vaak criteria als effectiviteit, haalbaarheid op financieel en ander gebied, voordelen ten opzichte van alternatieve oplossingen)?
- *Betrouwbare informatie voor specialisten.* Specialisten willen weten of de informatie betrouwbaar is en goed is verantwoord. Correcte literatuurverwijzingen en tabellen met gedetailleerde resultaten zijn essentieel. De redacteur moet nagaan of elke schrijver zich wel in dezelfde mate aan deze eisen houdt.
- *Eenheid van stijl.* De redacteur moet de grootste stijlbreuken in het rapport voor zover mogelijk herstellen. Bij omvangrijke rapporten zou het veel te ver voeren alle onderdelen van het rapport hierop te controleren. De meest gelezen onderdelen – inleiding, conclusie en samenvatting – moeten zeker begrijpelijk en aantrekkelijk geschreven zijn.
- *Overtuigende en toegankelijke presentatie.* Een plaatje zegt soms meer dan een stortvloed aan technische details. Bij de controle van het concept beoordeelt de redacteur of er voldoende visualiseringen (grafieken, illustraties enzovoort) gebruikt zijn, en of ze direct te begrijpen zijn voor de lezers.

Een taak die vaak veel tijd blijkt te kosten, is de definitieve vormgeving. De redacteur moet in elk geval controleren of alle auteurs zich wel aan de stijlvoorschriften voor titels en voorbeelden hebben gehouden, of er geen ongelukkige paginaovergangen zijn en of de spelling correct en consequent is.

## Schrijven voor lezers met weinig tijd

- *Analyseer de doelgroepen.*  
Een rapport wordt door verschillende doelgroepen gelezen. Twee belangrijke soorten lezers zijn besluitvormers en specialisten. Zij verschillen in het doel bij het lezen van een tekst en ze hebben verschillende vragen en verschillende leesstrategieën. Zorg dat zij allebei snel de juiste informatie kunnen vinden.
- *Formuleer een heldere hoofdvraag.*  
Formuleer de hoofdvraag nauwkeurig, gebruik geen ja-nee-vraag. Maak met behulp van achtergrondvragen duidelijk wat definities zijn van termen in de hoofdvraag, wat het belang is, wat de methode is en wat de eisen, wensen en beperkingen zijn.
- *Maak afspraken over de globale omvang van de tekst.*  
Houd bij het schrijven van passages rekening met de gewenste lengte, en stuur tijdig bij als passages te lang (en dus gedetailleerd) worden.
- *Maak optimaal gebruik van bijlagen.*  
Plaats die informatie in bijlagen die niet voor alle lezers relevant is en die niet strikt noodzakelijk is om de lijn van het rapport te volgen. Berekeningen, onderzoeksresultaten en gedetailleerde uitwerkingen van een ontwerp lenen zich goed voor de bijlagen; essentiële informatie moet in het hoofdrapport worden samengevat. De bijlagen mogen best meer pagina's in beslag nemen dan het hoofdrapport, zolang ze maar zelfstandig bruikbaar zijn.
- *Schrijf geen rapport, maar een powerpointpresentatie.*  
Deze radicale keuze levert natuurlijk informatieverlies, maar zeker ook veel tijdswinst op voor het beoogde publiek. Als u de PowerPoint ook tijdens een mondelinge presentatie kunt toelichten, kan er een goede balans ontstaan tussen informatieverlies en tijdswinst.
- *Maak gebruik van een projectleider.*  
Een projectleider kan zicht houden op de hoofdlijn van het rapport. Dankzij een goede hoofdlijn kan de lezer met weinig tijd zijn weg vinden in het rapport en kent die na het lezen van een samenvatting, inleiding en conclusies de belangrijkste onderdelen.

