

# Handleiding schriftelijke rapportage

© Drs. Y.A. Mante/ ABC Mante

website: [www.abcmante.nl](http://www.abcmante.nl)

e-mail: [mante@abcmante.nl](mailto:mante@abcmante.nl)

2007

## INHOUDSOPGAVE

INLEIDING .....	1
HOOFDSTUK 1 RAPPORTEREN IN FASEN .....	2
1.1 Rapportage: een introductie .....	2
1.2 Fase 1: probleemstelling formuleren .....	3
1.2.1 4 typen probleemstellingen .....	4
1.2.2 Standaardvragen voor de probleemstelling .....	5
1.2.3 Doelstelling .....	7
1.3 Fase 2: de onderzoeksfase .....	7
1.4 Fase 3: de opbouw vastleggen in een bouwplan .....	8
1.4.1 Subvragen en vaste vraagstructuren .....	9
1.4.2 Hoofdstuk- en paragraafindeling .....	11
1.4.3 Alinea-indeling .....	16
1.5 Fase 4: het schrijven .....	17
HOOFDSTUK 2 RAPPORTONDERDELEN .....	19
2.1 Omslag .....	19
2.2 Titelpagina .....	19
2.3 Samenvatting .....	20
2.4 Voorwoord .....	21
2.5 Inhoudsopgave .....	21
2.6 Inleiding .....	22
2.7 De kern: de eigenlijke tekst .....	26
2.7.1 Citaten .....	26
2.7.2 Bronvermeldingen .....	27
2.8 De conclusie .....	30
2.9 Noten .....	31
2.10 Literatuuropgave .....	31
2.11 Bijlagen .....	34
HOOFDSTUK 3 TAALGEBRUIK .....	35
3.1 Formuleren .....	35
3.1.1 Het gebruik van de ik-vorm .....	35
3.1.2 Spreektaal .....	35

3.1.3	Ambtenarentaal .....	36
3.1.4	Verwijsfouten .....	36
3.1.5	Overige aandachtspunten .....	37
3.2	Spelling en interpunctie .....	38
HOOFDSTUK 4 PRESENTATIE (lay-out) .....		40
4.1	Presentatie-eisen .....	40
4.2	De tekstverwerker .....	41
4.2.1	Gedragscriteria .....	41
4.2.2	Technische aspecten .....	43
Literatuur voor verdere studie .....		46
BIJLAGE 1 Checklist rapport .....		47
BIJLAGE 2 Opdrachten .....		48

## INLEIDING

Tijdens een studie of je werk zul je vaak in aanraking komen met allerlei soorten schriftelijke rapportages, zoals met beleidsnota's, onderzoeksrapportages, evaluatieverslagen of adviesrapporten. Deze rapporten moeten aan bepaalde inhoudelijke en tekstuele eisen voldoen. Maar waar begin je als je een verslag moet schrijven? Hoe deel je een rapport in? Waar moet je bij het formuleren op letten? Deze en andere aspecten van het opzetten en schrijven van rapporten komen in deze handleiding aan de orde. 'Rapport' wordt hier als overkoepelende term gebruikt voor allerlei vormen van rapportage, zoals een scriptie, discussienota of verslag.

De opzet van de handleiding is als volgt: in hoofdstuk 1 wordt het schrijf**proces** van een rapport uit de doeken gedaan. Hoofdstuk 2 t/m 4 gaat in op verschillende aspecten van het **product**. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de onderdelen van een rapport, het taalgebruik en de presentatie. Het schrijven en opmaken met behulp van de tekstverwerker komt aan de orde in § 4.2.

## HOOFDSTUK 1 RAPPORTEREN IN FASEN

Bij het voorbereiden en het schrijven van een rapport kun je niet over één nacht ijs gaan. Een schrijver zal eerst moeten vaststellen wat precies het doel en het publiek is waarvoor hij/zij schrijft. De 'al-schrijvend-denken-methode': het gewoonweg beginnen met schrijven, is een methode die vaak gebruikt wordt, maar die uiterst inefficiënt is en bovendien bijna altijd tot een onbevredigend resultaat leidt. Het schrijven van een rapport vergt immers een gedegen en doordachte opzet van de schrijver. De volgende fasen in het totstandkomingsproces van een rapport worden onderscheiden:

1. het formuleren van een **probleemstelling**;
2. de **onderzoeksfase** (het verzamelen van gegevens door bronnenonderzoek en/of empirisch onderzoek);
3. het maken van een **bouwplan**;
4. de **schrijffase**.

Deze fasen zullen hieronder stuk voor stuk behandeld worden. Maar eerst volgt een korte introductie op de functies van en de voorwaarden aan schriftelijke rapportages.

### 1.1 Rapportage: een introductie

Een rapport is een tekstsoort die veel verschillende verschijningsvormen en benamingen kent. In de inleiding zijn er al een paar genoemd. Je kunt de genoemde rapportsoorten nog aanvullen met bijvoorbeeld een:

- reflectieverslag
- evaluatieverslag
- beleidsrapport
- adviesrapport
- onderzoeksrapport

Een rapport kan verschillende functies hebben en ook voordelen ten opzichte van mondelinge communicatie. Een rapport kan ondermeer:

- ongelimiteerd verspreid worden
- als 'bewijs' dienen, omdat de inhoud zwart op wit staat
- bewaard, nagelezen en gearchiveerd worden
- op momenten 'geconsumeerd' worden die voor de lezer goed uitkomen
- dienen als overtuigingsmiddel

Vanwege deze functies moet er bij het schrijven van een rapport rekening gehouden worden met de volgende voorwaarden. Een rapport moet:

- een zorgvuldige formulering bevatten
- zo objectief mogelijk geschreven worden
- een verifieerbare inhoud hebben; een eventueel onderzoek moet zo beschreven worden dat het herhaald kan worden
- een goede onderbouwing bevatten van meningen en conclusies
- een duidelijke bronvermelding en literatuuropgave bevatten, zodanig dat deze bronnen door de lezer getraceerd kunnen worden.

Andere voorwaarden aan een rapport hangen samen met de opzet ervan die hieronder in fasen wordt besproken.

## **1.2 Fase 1: probleemstelling formuleren**

Een schrijver kan uit eigen beweging een rapport schrijven of naar aanleiding van een schrijfofdracht aan de slag gaan. In beide gevallen gaat het rapport over een bepaald onderzoeksonderwerp (het onderwerp waar je meer over wilt weten). Over de meeste onderwerpen kun je heel veel schrijven, dus moet je nader te specificeren waarop het rapport een antwoord gaat geven. Neem bijvoorbeeld het volgende **onderwerp**:

de reorganisatie van de schoonmaakdienst van het bedrijf *Vlek*

In een rapport over dit onderwerp zou de volgende vraag centraal kunnen staan:

Op welke wijze moet de schoonmaakdienst van het bedrijf *Vlek* reorganiseren, zodat de klantentevredenheid van de dienst stijgt naar 75%?

Een dergelijke vraag in een rapport heet een **probleemstelling of centrale vraag**. De probleemstelling bij dit onderwerp zou ook kunnen zijn:

In hoeverre heeft de reorganisatie van de schoonmaakdienst van bedrijf *Vlek* tot een kostenbesparing geleid van 5%?

Dit zijn twee verschillende probleemstellingen over hetzelfde onderwerp die een heel verschillend rapport op zullen leveren. De probleemstelling (wat wil je weten?) is de basis van ieder rapport. Het is daarom belangrijk dat de probleemstelling zorgvuldig geformuleerd wordt. Hoe je dit kunt doen, wordt hieronder nader toegelicht.

### 1.2.1 4 typen probleemstellingen

Voordat je een probleemstelling formuleert, moet je bedenken wat voor type tekst je eigenlijk wilt schrijven. Er zijn 4 typen te onderscheiden, die alle in een ander type rapport resulteren:

1. een beschrijvend rapport
2. een verklarend rapport
3. een beoordelend rapport
4. een adviserend rapport

Alle vier deze teksttypen hebben hun eigen type probleemstelling. Om de verschillen te illustreren, gaan we uit van een rapport met als onderwerp 'de leveringsvoorwaarden van artikel X'. Voorbeelden van de mogelijke probleemstellingen zijn dan:

#### 1. Een **beschrijvende probleemstelling**:

'Wat zijn de leveringsvoorwaarden van artikel X?'

'Hoe dient de verkoper de leveringsvoorwaarden toe te passen?'

#### 2. Een **verklarende probleemstelling**:

'Waarom heeft artikel X juist deze leveringsvoorwaarden?'

'Hoe komt het dat het personeel de leveringsvoorwaarden niet naleeft?'

3. Een **beoordelende/evaluerende probleemstelling**:

'In hoeverre zijn de leveringsvoorwaarden klantvriendelijk?'

'In hoeverre worden de leveringsvoorwaarden door het personeel nageleefd?'

4. Een **adviserende probleemstelling**:

'Hoe kunnen de leveringsvoorwaarden verbeterd worden, zodat er 10% meer klanten binnengehaald worden?'

'Hoe kan er voor gezorgd worden dat het personeel de leveringsvoorwaarden naleeft?'

Teksten met een beschrijvende probleemstelling resulteren in een **beschrijvende** tekst, d.w.z. dat er een opsomming van feiten of gegevens wordt gegeven om de probleemstelling te beantwoorden. Rapporten met een toetsende, adviserende of verklarende probleemstelling resulteren in een **betogende** tekst, d.w.z. dat er argumentatie nodig is om de probleemstelling te beantwoorden. Bijna altijd heeft een betogende tekst ook een beschrijvend deel.

### 1.2.2 Standaardvragen voor de probleemstelling

Met behulp van de volgende zgn. standaardvragen kan de probleemstelling bijgeschaafd worden tot een goede **operationele** probleemstelling:

1. Wat is het probleem?
2. Wat wil ik met mijn onderwerp bereiken, m.a.w. wat is het doel?
3. Zijn er randvoorwaarden waar mijn rapport aan moet voldoen?
4. Is mijn probleemstelling een open vraag?
5. Zijn er begrippen in de probleemstelling die nader gedefinieerd moeten worden?

Hoe deze vragen je probleemstelling kunnen verscherpen, laten we hieronder zien aan de hand van een voorbeeld over de schoonmaakdienst van het bedrijf *Vlek*.

#### Ad 1. Wat is het probleem?

Stel dat het bedrijf *Vlek* een probleem heeft met de eigen schoonmaakdienst. Deze dienst voldoet bijvoorbeeld niet aan de huidige schoonmaakeisen. Dan zou de volgende probleemstelling opgesteld kunnen worden:



Hoe kan er voor gezorgd worden dat de schoonmaakdienst voldoet aan de huidige schoonmaakeisen?

Ad 2. Wat wil ik met mijn onderwerp bereiken, m.a.w. wat is het doel?

Vraag 2 gaat in op **de doelen** of **doelstellingen** die aan het rapport ten grondslag liggen. Het doel is het gewenste resultaat van het rapport. Zorg ervoor dat je probleemstelling bij een adviesrapport het liefst een **meetbare doelstelling** bevat. Stel dat een doelstelling van het bedrijf *Vlek* is dat het kosten wil besparen op de schoonmaakdienst. Dan zou de volgende probleemstelling geformuleerd kunnen worden:

Hoe kan een reorganisatie van de schoonmaakdienst bijdragen aan **een kostenbesparing van 5%**?

Het toevoegen van een meetbare doelstelling (5%) heeft als voordeel dat je:

- die 5% als ijkpunt kunt gebruiken om je adviezen op af te stemmen;
- na invoering van de reorganisatie kunt meten of die beoogde 5% inderdaad gehaald is.

Ad 3. Zijn er randvoorwaarden waar mijn rapport aan moet voldoen?

Een randvoorwaarde is een eis waaraan voldaan moet worden. Zo kan in ons voorbeeld een bepaald budget dat voor een reorganisatie beschikbaar is een randvoorwaarde zijn. Of het feit dat er geen personeel ontslagen mag worden. Stel dat het laatste het geval is, dan kan onze probleemstelling als volgt aangepast worden:

Hoe kan een reorganisatie van de schoonmaakdienst waarbij **het huidige personeel wordt ingezet** bijdragen aan een kostenbesparing van 5%?

Ad 4. Is mijn probleemstelling een open vraag?

Een probleemstelling kan het beste als **open vraag** geformuleerd worden (dat betekent dat de vraag niet met ja of nee beantwoord kan worden).

Ad 5. Zijn er begrippen in de probleemstelling die nader gedefinieerd moeten worden?

Een probleemstelling mag **geen vage of multi-interpretabele begrippen** bevatten. Valt daar toch niet aan te ontkomen, dan moeten deze begrippen in de inleiding of op een andere functionele plaats gedefinieerd worden. Zo komt een aantal woorden uit de volgende probleemstelling in aanmerking voor een nadere definiëring:

Hoe kan het kwaliteitsbeleid van de beveiligingsafdeling verbeterd worden?

Wat wordt in dit kader bijvoorbeeld onder kwaliteitsbeleid verstaan? Omdat hiernaast het doel niet in de probleemstelling is opgenomen, komt ook het woord 'verbeterd' in aanmerking voor toelichting.

### 1.2.3 Doelstelling

Vaak vind je in een rapport in plaats van een probleemstelling een **doelstelling**. Een doelstelling komt qua inhoud overeen met een probleemstelling en beschrijft waartoe het rapport moet leiden. Bijvoorbeeld: "Het doel van deze notitie is om de mogelijkheden te inventariseren die leiden tot een kostenbesparing van 5% bij de schoonmaakdienst."

Aan het begin van een rapport (nl. in de inleiding) wordt altijd een probleemstelling of doelstelling geformuleerd.

### 1.3 Fase 2: de onderzoeksfase

In de onderzoeksfase probeert de schrijver al het materiaal te vergaren dat hem moet helpen om antwoord te geven op de probleemstelling. Op welke wijze dit dient te gebeuren is afhankelijk van de probleemstelling. In bepaalde gevallen kan volstaan worden met het doen van bronnenonderzoek; soms moet er ook empirisch onderzoek aan te pas komen. In beide gevallen gaat het erom dat de auteur betrouwbare gegevens tracht te presenteren en geponeerde meningen en gevolgtrekkingen zo afdoende mogelijk probeert te onderbouwen.

#### **Bronnenonderzoek**

Bronnenonderzoek kan zowel mondeling (door betrokkenen of deskundigen te raadplegen) als schriftelijk geschieden (door literatuuronderzoek te doen bijvoorbeeld). Voor het raadplegen van schriftelijke bronnen zijn er legio bibliotheken en archieven voorhanden, ook voor zeer specifieke onderwerpen. Vooral tijdschriften en het internet zijn actuele bronnen en daarom altijd zeer bruikbaar voor onderzoek.

Gebruik je gegevens uit een bron, let er dan wel op dat je altijd een correcte bronvermelding geeft (zie § 2.7.2).

## Empirisch onderzoek

Empirie (uit het Grieks) wil zeggen: 'met de zintuigen waarneembaar'. Empirisch onderzoek ontwikkelt kennis op grond van ervaring. Deze ervaring kan voortkomen uit de eigen waarneming of uit (bijvoorbeeld) mondelinge of schriftelijke enquêtes. Wil je betrouwbare gegevens uit empirisch onderzoek verkrijgen, dan dien je volgens een valide methode te werk te gaan. Een aantal valkuilen van empirisch onderzoek is o.a.:

- **onvolledigheid:** door bv. tijdgebrek zijn belangrijke facetten niet bestudeerd;
- **selectieve waarneming:** door bv. bevooroordeeldheid of emotionele betrokkenheid kan de blik van de onderzoeker t.a.v. van een bepaald verschijnsel of bepaalde gebeurtenis vertekend worden;
- **overhaaste conclusies:** door bv. een onzorgvuldige interpretatie van de onderzoeksresultaten, of doordat de conclusies niet teruggrijpen naar de gegevens van het onderzoek;
- **onterechte generalisaties:** door bv. algemene regels te formuleren op basis van te weinig gegevens of door geen representatief onderzoek te doen (te weinig respondenten of geen evenwichtige steekproef).

Bij het weergeven van de resultaten van je onderzoek in een rapport, geef je altijd aan hoe je onderzoek is opgezet. We noemen dit een **onderzoeksverantwoording**. Hierbij geef je aan volgens welke methode je onderzoek hebt uitgevoerd, wie je bijvoorbeeld hebt geënquêteerd et cetera.

### 1.4 Fase 3: de opbouw vastleggen in een bouwplan

Voordat de verkregen gegevens uitgeschreven kunnen worden (fase 4), moet je overzicht krijgen over hoe je de gegevens in het rapport gaat indelen. Als je zoveel informatie bij elkaar hebt vergaard, kun je dat niet zomaar in één keer uit gaan schrijven. Het gevaar dat je gegevens weglaat, of dat je juist in herhaling valt, is te groot als je zomaar 'in het wilde weg' gaat schrijven. Om voor jezelf -en straks ook voor de lezer- een goed overzicht te creëren, stel je een zgn. **bouwplan** op. Hierin vindt in steekwoorden een verdeling plaats van de gegevens over de hoofdonderdelen (inleiding, kern en slot) en de hoofdstukken (en paragrafen) en eventueel de **alinea's** van een rapport.

De **hoofdonderdelen** van een rapport bevatten een vaste inhoudelijke indeling:

- **inleiding** (o.a. de aanleiding van het rapport, de probleemstelling en de opbouw ervan)
- **kern** (uitwerken van het antwoord op de probleemstelling; de kern wordt verdeeld in genummerde hoofdstukken)
- **conclusie** (antwoord op de probleemstelling, verder evt. adviezen en een procesevaluatie)

De kern, het omvangrijkste gedeelte van het rapport, zal overzichtelijk in hoofdstukken ingedeeld moeten worden, om de lezer inzicht te geven in hoe de schrijver in het slot tot een antwoord komt op de probleemstelling. Let op: de inleiding en de conclusie krijgen geen hoofdstuknummer.

Het maken van een goede indeling kost enig denkwerk vooraf. Gelukkig kan het opstellen van **subvragen** je hierbij helpen (zie § 1.4.1). De keuze voor subvragen hangt direct af van het type probleemstelling in je rapport. In § 1.4.2 worden tips gegeven voor een heldere hoofdstuk- en paragraafindeling. Tot slot van deze paragraaf komt de alinea-indeling aan de orde (1.4.3).

#### 1.4.1 Subvragen en vaste vraagstructuren

Om stapsgewijs tot een antwoord op je centrale vraag te komen, formuleer je **subvragen**. Subvragen breken als het ware je hoofdvraag in stukken. Subvragen kun je voor ieder rapport apart bedenken, maar er zijn ook hulpmiddelen. Zo bestaan er voor verschillende typen probleemstellingen **vaste vraagstructuren** die je kunt gebruiken om goede subvragen voor je rapport te formuleren. Dit zijn geen structuren die je altijd klakkeloos kunt overnemen; wel geven ze globaal de meest logische opbouw voor dat type rapport weer. Je hoeft dus niet helemaal opnieuw het wiel uit te vinden.

De volgende vraagstructuur is bijvoorbeeld geschikt om een indeling te maken voor **evaluerende** teksten:

vraagstructuur voor een beoordelende tekst

1. Wat wordt er precies beoordeeld?
2. Wat zijn de beoordelingcriteria?
3. In welke mate wordt aan de criteria voldaan?
4. Wat is de conclusie?

De indeling van een rapport op basis van deze subvragen zou er dan als globaal als volgt uit kunnen zien (een hoofdstukindeling en nadere inhoudelijke invulling moet nog plaatsvinden!)

fig. 3 voorbeeldschema voor evaluerende teksten

---

inleiding o.a.

probleemstelling: in hoeverre voldoet de huidige catering van ons bedrijf aan de wensen van de klant?

kern

- beschrijving van de huidige catering
- de criteria aan de hand waarvan de catering beoordeeld gaat worden
- de beoordeling van de catering aan de hand van de criteria

conclusie o.a.

een helder antwoord op de probleemstelling

---

Heb je een **adviserende** probleemstelling, dan kun je de volgende vraagstructuur voor een adviesrapport gebruiken om subvragen te formuleren.

### Vraagstructuur voor adviserende teksten

(voorbeeld probleemstelling: Hoe kan het percentage eerstejaars economiestudenten dat in één jaar slaagt voor de propedeuse omhoog gebracht worden naar 65%?)

1. Waarover is precies advies gevraagd?
2. Wat zijn de uitgangspunten/randvoorwaarden voor het advies?
3. Wat is de huidige situatie?
4. Welke knelpunten zijn er in de huidige situatie en wat zijn hun oorzaken?
5. Welke mogelijke oplossingen zijn er voor die knelpunten?
6. Welke oplossing is het beste?

Bij het schrijven van een rapport formuleer je dus eerst een probleemstelling en daarna subvragen. Deze subvragen hebben een tweeledig doel:

1. subvragen geven je als schrijver een 'stappenplan' waarvolgens je te werk gaat
2. subvragen verschaffen de lezer van je rapport inzicht in de opbouw van je rapport.

Subvragen worden om de tweede reden meestal weergegeven in de **inleiding** van een rapport. Subvragen worden ook gebruikt om een heldere hoofdstukindeling te maken, maar daarover meer in de volgende paragraaf.

#### 1.4.2 Hoofdstuk- en paragraafindeling

Voordat we kijken naar een specifieke hoofdstukindeling, leggen we eerst iets uit over een globale indeling. In een rapport kun je globaal twee indelingsprincipes gebruiken: de **thematische** en de **methodische** indeling. In een beschrijvende tekst (of tekstdeel) gebruik je de thematische indeling; in een betogende tekst de methodische.

## **Thematische indeling**

Bij een thematische hoofdstukindeling wordt ingedeeld naar bijv. onderwerp, aspect of categorie. Deze indeling wordt gebruikt bij beschrijvende probleemstellingen; of bij beschrijvende onderdelen van betogende teksten. Figuur 1 is een gedeelte uit een inhoudsopgave. De stof die behandeld wordt, is (thematisch) ingedeeld naar **tijdperiode**.

Fig. 1 Voorbeeld thematische indeling (indelingsthema: tijd/chronologie)

---

### **Inspirerende Nederlandse sporters**

1. Voor 1950
  2. Jaren 60 en 70 van de 20e eeuw
  3. Jaren 80 van de 20e eeuw
  4. Jaren 90 van de 20e eeuw
  5. 21e eeuw
- 

Met dezelfde gegevens had de auteur ook een andere thematische indeling kunnen maken, bijvoorbeeld aan de hand van de sport die de behandelde personen beoefenen:

fig. 1a Alternatieve thematische indeling (indelingsthema: tak van sport)

---

### **Inspirerende Nederlandse sporters**

1. Boksers
  2. Schaatsers
  3. Tennissers
  4. Voetballers
  5. ... (et cetera)
- 

Binnen deze hoofdstukken kan natuurlijk ook weer een subverdeling gemaakt worden naar een bepaald thema:

fig. 1b subindeling (indelingsthema: tak van sport, subthema: tijd)

---

### **Inspirerende Nederlandse sporters**

1. Boksers
  - 1.1 Voor 1950

1.2 Jaren 60 en 70 van de 20e eeuw

1.3 Jaren 80 van de 20e eeuw

1.4 Jaren 90 van de 20e eeuw

1.5 21e eeuw

2. Schaatsers

... (et cetera)

---

### **Methodische indeling**

Methodische rubrieken worden gebruikt in betogende teksten. Zij geven de logische stappen van een onderzoek weer, zoals de **opzet** van het onderzoek en **de resultaten** ervan. Hoe deze onderdelen in hoofdstukken ingedeeld worden, kan natuurlijk per rapport verschillen.

Een voorbeeld:

fig. 2 Voorbeeld methodische indeling

---

**inleiding** o.a.

**probleemstelling:** hoe kan de facilitaire dienst van instelling X verbeterd worden, zodat de klanten optimaal tevreden zijn?

**kern**

- de beschrijving van instelling X en de facilitaire dienst
- **de opzet van het onderzoek**, bv. empirisch onderzoek d.m.v. een klanttevredenheidsonderzoek
- **de resultaten** van het onderzoek

**conclusie** o.a.

een helder antwoord op de probleemstelling/centrale vraag

---

Zoals je in bovenstaand voorbeeld ziet, kan een betogende tekst ook beschrijvende onderdelen bevatten. Dat is wel logisch ook, want om een bepaalde situatie te verklaren of te evalueren, zul je die situatie vaak eerst **beschrijven**.



## Indelen in hoofdstukken en paragrafen

Nu is het tijd om een laatste fijnere indeling te maken: in hoofdstukken en eventueel paragrafen. Vaak is de inhoudsopgave het eerste dat de lezer ziet in een rapport. Het is daarom zaak dat deze uit de hoofdstuktitels op kan maken hoe het rapport is opgebouwd.

Allereerst een voorbeeld van hoe het niet moet. Een student heeft in een groep met 7 andere medestudenten tijdens een projectperiode een opdracht vervuld voor een bedrijf. Naar aanleiding van deze opdracht heeft zijn groep een adviesrapport geschreven voor de opdrachtgever. De student schrijft over de projectperiode een evaluerend rapport met de volgende probleemstelling: heeft projectperiode X voldaan aan de vooraf gestelde (leer)doelen? Zijn inhoudsopgave ziet er als volgt uit:

fig. 4 Voorbeeld onduidelijke inhoudsopgave uit een evaluatierapport (de paginanummers zijn weggelaten)

---

### Inleiding

#### 1. Keuze

#### 2. Werkwijze

- 2.1 In den beginne
- 2.2 De vergaderfaciliteiten
- 2.3 Globaal
- 2.4 Specifiek
- 2.5 Extra

#### 3. Samenwerking

- 3.1 Persoonlijke ervaringen
- 3.2 Het groepsproces
- 3.3 Terugblik

#### 4. Resultaat

- 4.1 De bewegwijzering
- 4.2 De vergaderfaciliteiten

#### 5. Bijkomende FM-aspecten

- 5.1 De bewegwijzering
- 5.2 De vergaderfaciliteiten

#### 6. Evaluatie

- 6.1 Werkwijze
- 6.2 Stappenplan
- 6.3 Het resultaat
- 6.4 De samenwerking
- 6.5 Tenslotte

---

### Bijlage

Kritische vragen die je bij deze hoofdstukindeling kunt stellen zijn:

- is de hoofdindeeling (inleiding, kern, slot) duidelijk terug te vinden?
- geven de titels je een duidelijk beeld van de inhoud van het hoofdstuk of de paragraaf?
- is de schrijver consequent in zijn thematische indeling? Met andere woorden: zijn de onderwerpen binnen één rubriek van gelijke orde?
- is de schrijver consequent in zijn methodische indeling?
- zijn er subvragen voor een evaluerende tekst herkenbaar in deze opzet?
- lijken er overlappingen te zijn?
- lijken er duidelijke hiaten te zijn?
- lijkt de schrijver wel dicht genoeg bij zijn probleemstelling te blijven?
- hoe kan deze inhoudsopgave beter worden ingedeeld?

Om tot een beter resultaat te komen, vind je hieronder 6 **essentiële tips** voor een goede hoofdstukindeling.

1. Nummer je hoofdstukken en paragrafen. Deel je hoofdstukken niet verder in dan in subparagrafen. Dus: 3.2.4 kan nog, maar bij subsubparagraaf 3.2.4.3 zal de lezer het overzicht naar alle waarschijnlijk al verloren zijn!
2. Gebruik je subvragen voor je hoofdstukindeling. Doe je dat niet, dan zaai je verwarring bij de lezer, omdat je in feite twee verschillende indelingen voor je rapport gebruikt (één aan de hand van subvragen en één aan de hand van hoofdstukken).
3. Vaste regels voor de hoofdstukindeling zijn moeilijk te geven. Let er in ieder geval op dat je hoofdstuk overzichtelijk blijft en het liefst 1 subvraag beantwoordt of 1 onderwerp behandelt. Zorg er ook voor dat je hoofdstukken niet enorm variëren in lengte.
4. Geef altijd een (korte) inleiding op een hoofdstuk. Geef in deze inleiding bijvoorbeeld aan wat de relatie van dit hoofdstuk is met het voorafgaande, en wat er in dit hoofdstuk aan de orde komt. Als je hierin geen terugkoppeling kunt maken naar je centrale vraag/probleemstelling, dan ben je op de verkeerde weg.
5. Een hoofdstuk heeft óf geen paragrafen óf twee of meer paragrafen. Een hoofdstuk met een paragraaf is natuurlijk vreemd, omdat een paragraafindeling alleen nuttig is bij de noodzaak van een **onderverdeling** van de informatie uit het hoofdstuk. Bij één paragraaf

bestaat er weinig te verdelen en kan de informatie waarschijnlijk beter met de rest van het hoofdstuk geïntegreerd worden.

6. Zorg dat je titels de inhoud zo goed mogelijk dekken, maar houd ze ook bondig. Vermijd de vraagvorm.

### **1.4.3 Alinea-indeling**

In een bouwplan leg je de hoofdingeling van de tekst en de globale indeling per hoofdstuk vast. De paragrafen en subparagrafen moeten nu op een overzichtelijke manier in alinea's worden verdeeld. En voor elke alinea moet duidelijk zijn op wat voor manier de zinnen ten opzichte van elkaar geordend zijn.

Net als de hoofdingeling van de tekst is de indeling in alinea's een hulpmiddel voor de lezer om vast te stellen hoe de informatie gestructureerd is. Steeds wanneer er een nieuwe alinea begint, verwacht de lezer dat er een nieuw onderwerp wordt aangesneden of dat er een nieuw aspect van het behandelde onderwerp ter sprake komt.

De alinea-indeling functioneert natuurlijk alleen als hulpmiddel voor de lezer wanneer die indeling de structuur van de informatie adequaat weerspiegelt. Als de tekst op een willekeurige manier in alinea's is verdeeld, wordt de lezer alleen maar in verwarring gebracht.

Om duidelijk te maken hoe de tekst is gestructureerd, is het niet voldoende om de informatie alleen maar op te splitsen in alinea's. De schrijver moet de lezer ook duidelijk maken op wat voor manier de informatie in de alinea geordend is, en op wat voor manier de alinea verband houdt met de alinea die eraan voorafgaat en de alinea die erop volgt. Het gebruik van structuuraanduiders en verwijswaarden zoals: ten eerste, ten tweede, bovendien, want, daarom, het laatste, en dergelijke helpen je hierbij.

De top 3 van veelgemaakte fouten in alinea's luidt:

1. er is geen duidelijke kernzin waaraan de rest van de alinea is gekoppeld, waardoor de lezer de rode draad in de tekst kwijtraakt
2. de schrijver begint iedere zin op een nieuwe regel (en verbreekt zo zijn alinea's)

- er is geen duidelijk verband tussen de alinea's onderling; de lezer moet dat zelf maar uitzoeken.

Zie voor uitgewerkte voorbeelden over de alinea-indeling het boek *Een goede zin*.

## 1.5 Fase 4: het schrijven

Alle begin is moeilijk, ook bij het schrijven, maar ook hier geldt dat je er niet van uit moet gaan dat alles in één keer goed op papier komt. Schrijven is een cyclisch proces, dat wil zeggen dat schrijven, denken, opnieuw schrijven en weer overdenken elkaar afwisselen totdat de tekst klaar is. Het schrijfproces wordt vergemakkelijkt als het in 3 stappen gebeurt:

### Stap 1: bouwplan

Maak op liefst maximaal 1 A4 of A3 een duidelijk bouwplan van de opbouw van je tekst. Hierop geef je in steekwoorden de structuur van de tekst weer (probleemstelling, subvragen + korte antwoorden hierop). Een bouwplan moet je vergelijken met een bouwtekening van een architect: deze denkt voor het bouwen na over het eindresultaat en besluit niet halverwege het bouwproces dat er nog een extra verdieping op een huis gebouwd moet worden. De fundamenten zijn hier immers niet op berekend.

Maak een bouwplan gewoon met potlood op papier. Verspeel geen tijd aan het maken van mooie computertabellen.

### Stap 2: sneuvelversie

Schrijf vervolgens een **concepttekst** op basis van je bouwplan. Concentreer je op de inhoud. Let nog niet teveel op je stijl en spelling. Houd voortdurend je probleemstelling in het oog!

### Stap 3: bijschaven

Stel je concept bij: stem je inhoud en stijl zoveel mogelijk af op de **beoogde lezer**. Vragen die je jezelf hierbij kunt stellen zijn:

- waar is meer uitleg nodig?
- waar moet ik nog wat toevoegen?
- wat kan ik weglaten?

- waar kan ik voorbeelden of vergelijkingen plaatsen?
- is de toonzetting juist?
- is het taalgebruik aangepast aan de lezer?
- zijn alle delen wel relevant voor mijn probleemstelling? Zo niet: schrappen!

#### **Stap 4: correctie**

In deze fase is nog veel winst te behalen. Auteurs hebben vaak veel tijd besteed aan hun rapport, maar verzuimen tijd in te ruimen voor een grondige afwerking van hun tekst. Lees en controleer nu alle onderdelen. Aandachtpunten zijn:

- sluiten de **inleiding** en het **slot** goed op elkaar aan?
- plaats de noten, literatuurlijst en bijlagen
- zijn de titelbeschrijvingen in de literatuurlijst volledig?
- controleer tabellen, figuren, schema's
- controleer citaten en bronvermeldingen
- lees de tekst grondig na op stijl-, leesteken- en spelfouten

## HOOFDSTUK 2 RAPPORTONDERDELEN

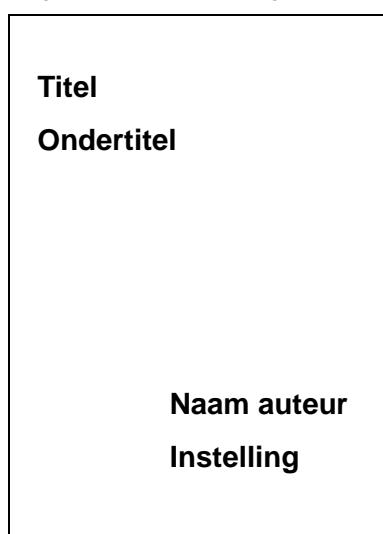
In een rapport komt een aantal vaste onderdelen aan de orde. De behandeling van die onderdelen vindt plaats in de volgorde waarin ze in een rapport opgenomen worden.

### 2.1 Omslag

Een omslag dient ter bescherming en verfraaiing van het rapport. Houd de omslag zakelijk en eenvoudig: op de omslag staat normaal gesproken alleen de titel (+ eventueel een ondertitel) en de naam van de auteur. Hou ook rekening met de volgende aandachtspunten:

- Zorg voor een (bondige) titel die de lading van het rapport zo goed mogelijk dekt.
- Illustraties op de omslag (kaft) moeten relevant zijn, dus betrekking hebben op de inhoud van de tekst.
- Bij een verslag van beperkte omvang is het niet ongebruikelijk ook de gegevens van de titelpagina op de omslag te vermelden.

\*fig. 5 Voorbeeld omslag



### 2.2 Titelpagina

Een wat langer rapport (meer dan 10 pagina's ) heeft vaak een titelpagina. Hierop staat vermeld:

- titel met (eventueel) ondertitel.



- een managementsamenvatting. Deze vind je voornamelijk in adviesrapporten. Hierin wordt meer de nadruk gelegd op de adviezen die aan het management gegeven worden, dan op de resultaten uit het onderzoek.
- een auteursreferaat. Een auteursreferaat is een indicatieve samenvatting. Dat wil zeggen dat er geen inhoudelijke informatie gegeven wordt, maar slechts een indicatie van wat er in het rapport te vinden is. Bijvoorbeeld: "In dit rapport wordt een advies gegeven om het centrale dienstverleningsmeldpunt van de Gemeente X te reorganiseren, zodat de klantvriendelijkheid verbetert." (etc.) Wat dat precies advies inhoudt, kun je in de informatieve samenvatting (je 'normale' samenvatting) opnemen. Een auteursreferaat vind je direct na de titelpagina.

## 2.4 Voorwoord

Het voorwoord mag niet verward worden met de inleiding. De inleiding geeft de lezer inleidende informatie op de eigenlijke tekst; het voorwoord is niet meer dan een begeleitend, meestal persoonlijk woord van de schrijver aan de lezer. In een voorwoord hoort dus géén informatie thuis over de probleemstelling of de onderzoeksmethode. Onderwerpen die wèl in een voorwoord opgenomen kunnen worden zijn: informatie over de schrijver, een aanduiding van de beoogde doelgroepen, dankbetuigingen aan personen of instellingen die op de één of andere manier een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van het rapport. Hou ook rekening met de volgende aandachtspunten:

- Een voorwoord behoort niet standaard tot een rapport; het kan dus weggelaten worden.
- In het voorwoord mag (nogmaals) géén tekstinleidende informatie staan.
- Een **nawoord** is qua inhoud hetzelfde als een voorwoord; het enige verschil is dat het achterin het rapport staat. Men kan dus voor een voorwoord òf voor een nawoord kiezen.
- Het voorwoord wordt van **datum, plaats en naam** voorzien.

## 2.5 Inhoudsopgave

De inhoudsopgave behoort een duidelijk overzicht te geven van de structuur van de tekst die verdeeld is in de inleiding, de kern, het slot en de delen die daarop moeten volgen (noten, literatuuropgave, bijlagen). Een rapport moet een genummerde hoofdstukindeling bevatten voor de kern. Verdeel je hoofdstukken niet verder dan in paragrafen en subparagrafen. Gebruik voor hun aanduiding een decimale codering. Zorg ervoor dat de indeling in hoofd-



stukken, paragrafen en subparagrafen duidelijk de inhoudelijke opbouw van je tekst weer-geeft (zie paragraaf 1.3). Let bovendien op de volgende aandachtspunten:

- De titels in de inhoudsopgave moeten exact overeenkomen met de titels in de tekst.
- Achter kopjes en titels geen punt of dubbele punt.
- Maak de inhoudsopgave pas op het moment dat je tekst af is. Controleer in gevallen van latere correcties of de bladzijdeverwijzingen nog corresponderen met de inhoud.
- De onderdelen die zich vóór de inhoudsopgave bevinden (+ de inhoudsopgave zèlf) worden niet in de inhoudsopgave vermeld.
- De bladzijdenummering begint idealiter ná de inhoudsopgave, dus bij de eerste bladzijde van de inleiding.
- Verdeel de inhoudsopgave goed over de pagina, zodat je een mooie bladspiegelindeling krijgt.
- Zie voor een voorbeeld de inhoudsopgave voorin deze handleiding.

## 2.6 Inleiding

In de inleiding moet het de lezer duidelijk worden waar het rapport/onderzoek precies over gaat, wat de achtergronden zijn en hoe het is opgezet. Als deze elementen onduidelijk zijn, zal de lezer geen houvast hebben bij het verwerken van de informatie die in de kern is opgenomen. Bedenk ook dat veel lezers, om een snelle indruk van de inhoud te krijgen, alleen de inleiding en het slot van een rapport lezen. De volgende aspecten behoren in de inleiding aan de orde te komen:

- 1) de aanleiding en verantwoording van het onderwerp (het WAT);
- 2) de probleemstelling (precisering van het WAT);
- 3) evt. de doelstelling(en) van het rapport (het WAAROM);
- 4) eventuele subvragen
- 5) een beknopte beschrijving van de opzet van het rapport (het HOE);
- 6) eventuele verklaringen van de kernbegrippen in de probleemstelling en het rapport (zoals belangrijke definities en gehanteerde criteria).

De volgorde van 2 en 3 kan ook omgewisseld worden.

De informatie moet een inleidende functie hebben op de eigenlijke tekst, dus persoonlijke opmerkingen als: "Ik hoop dat u het verslag met plezier zult lezen", zijn op deze plaats niet

relevant. De inleiding behoort daarom ook niet van datum, plaats en naam te worden voorzien, zoals dat bij het voorwoord het geval is. De inleiding wordt niet als hoofdstuk genummerd, omdat deze geen deel uitmaakt van de kern van de tekst.

Om een idee te krijgen hoe een goede inleiding eruitziet, vind je hieronder twee voorbeelden. De één is afkomstig uit een kort, de ander uit een lang adviesrapport.

Voorbeeld 1: een inleiding uit een kort (advies)rapport van 7 pagina's

---

## **Inleiding**

Uit een recent gehouden medewerkersenquête bij ons bedrijf kwam naar voren dat sommige medewerkers ontevreden zijn over het binnenklimaat. Zo werden er opmerkingen gemaakt over de temperatuur in de kantoren en werd er melding gemaakt van allergische reacties vanwege slechte ventilatie. Daarnaast bleek uit een onderzoekje van eerstejaarsstudenten aan de Haagse Hogeschool dat het binnenklimaat inderdaad niet op alle fronten aan de Arbo-eisen voldoet.

Naar aanleiding van deze geluiden is de facilitaire dienst gevraagd om een onderzoek te doen naar de mogelijke verbeteringen van het binnenklimaat op de werkplekken.

Doel van deze rapportage is om de uitkomsten van dit onderzoek te presenteren. De centrale vraag van het onderzoek luidt: Hoe kan het binnenklimaat (de temperatuur, luchtvochtigheid, luchtkwaliteit en luchtverversing) op de werkplekken van *Communicom* zodanig verbeterd worden, dat het voldoet aan de huidige Arbo-eisen? Deelvragen bij dit onderzoek zijn:

1. Hoe is het huidige binnenklimaat op de werkplekken?
2. Welke Arbo-eisen worden gesteld aan een optimaal binnenklimaat op werkplekken?
3. Welke mogelijke oplossingen zijn om het binnenklimaat te verbeteren?

Deze deelvragen worden in hoofdstuk 1 tot een met 3 worden stuk voor stuk behandeld. In de conclusie is ons advies geformuleerd.

---

## Inleiding

"Steeds meer mensen hebben groene stroom, kopen Max-Havelaarkoffie en eten biologisch vlees en biologische groenten. Maar het zet pas echt zoden aan de dijk als overheden, universiteiten en andere grote consumenten ook duurzaam inkopen. (NRC Handelsblad, 15 juli 2003).

De overheid noemt het milieuaspect in relatie tot overheidsaanschaffen voor het eerst in het *Nationaal Milieubeleidsplan 1* in 1989. Actiepunt 153 van het beleidsplan stelt: "Milieu-Aspecten zullen voortaan een belangrijke rol spelen bij het overheidsaanschaffingenbeleid; ditzelfde geldt voor de zogenaamde innovatieve overheidsaanschaffen." In 1997 wordt, in de nota *Milieu en Economie*, dieper op het duurzaamheidsaspect ingegaan. In deze nota zijn drie doelstellingen neergelegd voor duurzaam inkopen:

1. "het stellen van het voorbeeld voor anderen;
2. het bereiken van directe milieuwinst;
3. het beïnvloeden van de markt door het scheppen en vergroten van de vraag naar producten die minder belastend zijn voor het milieu en het stimuleren van productgerichte milieu-innovatie." (pag. 3)

Naar aanleiding van bovenstaande doelstellingen wil het Ministerie van Algemene Zaken weten welke mogelijkheden er zijn om duurzaam inkopen te integreren in het inkoopbeleid. Dit rapport is gebaseerd op de volgende probleemstelling: op welke wijze kan het Ministerie van Algemene Zaken duurzaam inkopen integreren in het departementale inkoopbeleid, zodat de bovengenoemde doelstellingen uit de nota Milieu en Economie worden behaald?

In de eerste fase van het onderzoek is er literatuuronderzoek verricht. Daarna zijn er oriënterende interviews gehouden met medewerkers van het bureau Inkoop. Na een analyse van de gevonden informatie zijn er externe bezoeken gebracht aan ministeries die het begrip duurzaamheid al hebben opgenomen in het inkoopproces. Om te kijken in hoeverre de verschillende mogelijkheden te realiseren zijn, of er draagvlak is en in hoeverre er financiële middelen beschikbaar zijn, zijn er vervolgens interviews gehouden binnen het Ministerie zelf.

De opzet van dit rapport is opgebouwd aan de hand van de volgende subprobleemstellingen:  
Deel 1: Duurzaam inkopen

1. Wat betekent het begrip inkoop?
2. Wat betekent het begrip duurzaamheid?

Deel 2: De huidige situatie

3. Hoe ziet het inkoopbeleid eruit?
4. Wat is het overheidsbeleid m.b.t. duurzaamheid?
5. Wat is de huidige stand van zaken op het gebied van duurzaam inkopen bij de Nederlandse overheid?
6. Hoe ziet de huidige situatie op het gebied van duurzaamheid eruit binnen het ministerie van algemene zaken?

Deel 3: Integratiemogelijkheden

7. Dat zijn de juridische mogelijkheden voor duurzaam inkopen?
8. Dat zijn organisatorische mogelijkheden voor duurzaam inkopen en dat zijn de kosten en baten?

Om een concrete invulling te geven aan de aanbevelingen, is er tot slot een implementatieplan opgesteld dat ertoe moet leiden dat duurzaamheid volledig in het inkoopproces wordt verankerd.

Achter in dit rapport is een lijst opgenomen van enkele veelgebruikte afkortingen.

---

Einde voorbeeld

## 2.7 De kern: de eigenlijke tekst

Hoe de kern van je tekst er uit komt te zien, hangt natuurlijk af van de inhoud ervan.

De tekst moet in ieder geval in eigen woorden, in een verhalende, leesbare vorm geschreven zijn: telegramstijl of een aaneenschakeling van opsommingen zijn uit den boze. Eventuele illustraties, grafieken, tabellen etc. moeten de tekst verduidelijken en mogen geen mystificaties tot gevolg hebben.

De informatie in de kern moet op een zinvolle manier in hoofdstukken en paragrafen ingedeeld zijn (zie hiervoor § 1.4.3). Ga met je indeling niet verder dan 3 cijfers (dus niet: 5.1.2.1), anders kan de lezer door de wirwar van subsubparagrafen de verbanden niet meer zien.

Let er overigens bij het schrijven op, dat je niet 'doorschrijft' op een titel:

niet zo:     **"Nen-normen**  
              Deze zijn sinds 1995...."

Maar zo:    **"Nen-normen**  
              Nen-normen zijn sinds 1995 ...". Of: "Sinds 1995 zijn Nen-normen"

In de rest van deze paragraaf besteden we aandacht aan citeren en het geven van bronvermeldingen.

### 2.7.1 Citaten

Citeren is het overnemen van letterlijke tekst uit een bron. Een bron kan bijvoorbeeld een Internetpagina, een boek, een artikel of een onderzoek zijn. Ga zorgvuldig met citaten om en neem de volgende regels in acht:

- Citeer bij uitzondering. Een citaat gebruik je alleen als de formulering uit de oorspronkelijke bron iets toevoegt aan jouw eigen tekst. Het is absoluut niet de bedoeling dat je rapport een samenraapsel wordt van citaten uit andere teksten. Hierdoor loop je bovendien het risico van fraude en van misbruik van copyright beschuldigd te worden.

- Letterlijke citaten moeten **altijd** herkenbaar gemaakt worden. Dit kun je doen door een citaat tussen aanhalingstekens te plaatsen en door het citaat tevens te laten inspringen:

"Op deze wijze is het duidelijk welke tekst geciteerd wordt." (Mante: 2004)

- Citaten moeten altijd van een correcte bronvermelding worden voorzien. Hoe zo'n bronvermelding eruitziet, bespreken we in § 2.7.2.

Soms wil je een deel van een citaat weglaten, omdat bijvoorbeeld niet de hele zin uit de oorspronkelijke bron relevant is voor je eigen tekst. Dit mag, maar dan moet het voor de lezer wel duidelijk zijn dat je bepaalde delen weg hebt gelaten. Dit kun je doen met behulp van vierkante teksthaken [...]:

"Als iemand interessante tekst opschrijft, maar je hebt niet alles nodig, dan kun je zo aangeven [...] dat je iets weg hebt gelaten."

## 2.7.2 Bronvermeldingen

Het is van belang dat je de gegevens uit bronnen die je in je rapport gebruikt altijd voorziet van correcte bronvermeldingen. Ten eerste moeten rapportgegevens namelijk controleerbaar zijn. Zonder bronvermelding kan er geen controle plaatsvinden. Ten tweede is het onfatsoenlijk en verwarrend om gegevens van anderen te presenteren als die van jezelf.

Zoals we hierboven gezien hebben, plaats je als je letterlijk citeert de tekst tussen aanhalingstekens. De bronvermelding kun je dan op verschillende manieren weergeven:

- Vóór het citaat:

Jansen (2003: p. 13) meldt: "HEAO-studenten zijn zeer te spreken over de handleiding *Schriftelijke rapportage*."

- Direct na het citaat:

"HEAO-studenten zijn zeer te spreken over de handleiding *Schriftelijke rapportage*" (Jansen 2003: p.13).

Het geven van de achternaam van de auteur, het jaartal van publicatie en evt. het paginanummer zijn voldoende, omdat de lezer aan de hand van deze gegevens alle overige informatie in de **literatuuropgave** kan vinden. Je vermeld in een bronvermelding dus niet de hele titel van de bron of de voornaam of voorletters et cetera van de auteur. In de literatuuropgave achterin het rapport kan de lezer deze gegevens vinden (zie § 2.10).

Maak je veel gebruik van een bepaalde bron, dan kun je bijvoorbeeld aan het begin van je hoofdstuk de volgende opmerking plaatsen:

In dit hoofdstuk wordt veel gebruikt gemaakt van gegevens uit de studie *Organisatie van de Facilitaire dienst*, van K. Grubbel (2005).

Een bronvermelding is ook noodzakelijk bij een **parafrase**. Parafraseren is het niet letterlijk citeren, maar het weergeven in je eigen woorden van iemands onderzoeksresultaten of standpunt. Omdat een parafrase geen letterlijke weergave is, hoef je deze niet tussen aanhalingstekens te plaatsen. Verder kun je op dezelfde manier als bij een citaat een bronvermelding geven. Maar omdat een parafrase niet als een citaat tussen aanhalingstekens staat, moet je er wel voor zorgen dat het voor de lezer duidelijk is welke gegevens je uit de bron overneemt. Dat kun je bijvoorbeeld doen op de volgende manier:

Jansen (2003, p.13) geeft aan dat HEAO-studenten zeer te spreken zijn over de handleiding *Schriftelijke rapportage*. Of:

Uit het jaarverslag van KPN uit 2002 komt het volgende beeld naar voren. Of:

Het centraal planbureau gaf in 2004 de volgende prognoses:..... (Uit: *Het statistisch jaarboek 2004*)

Geef bijvoorbeeld door een witregel tussen alinea's aan waar je parafrase ophoudt.

Naast de weergave en de plaats is ook **de kwaliteit van een bronvermelding** van belang. Zorg er zoveel mogelijk voor dat je uit de eerste hand citeert. Zoek zonnodig de oorspronkelijke bron op in de bibliotheek of ergens anders.

Gebruik je een **internetpagina** als een bron? Wees er dan op bedacht, dat deze lang niet altijd als betrouwbare bron worden gezien. Iedereen kan immers van alles op het Internet zetten. Gebruik daarom informatie of gegevens van internetpagina's van gerenommeerde instellingen of bedrijven als je deze als argumentatie gebruikt. Bronvermeldingen die verwijzen naar een zoekmachine (www.google.com) verwijzen in feite naar niets en hebben geen enkele status. Vermijd dus dit soort nietszeggende bronvermeldingen!

Op internetpagina's is niet altijd een auteursnaam te vinden van bepaalde tekst. Je zult dan actief moeten zoeken op de internetsite wie of wat (bijvoorbeeld een bepaalde instelling) verantwoordelijk is voor het plaatsen van de informatie.

Presenteer je eigen gegevens, geef dan altijd in je rapport aan hoe je aan deze gegevens bent gekomen. Dit doe je door bijvoorbeeld aan te geven hoe je je onderzoek hebt uitgevoerd, wie je hebt geïnterviewd, hoeveel personen, waarom deze personen et cetera). De uitwerkingen van enquêtes en interviews kun je als bijlage toevoegen aan je rapport. N.B. In een literatuurlijst neem je alleen schriftelijke bronnen op; niet de namen van geïnterviewde personen.

Soms worden ook voetnoten gebruikt voor een bronvermelding. Wij bevelen deze methode echter niet aan. Ten eerste haalt het de lezer onnodig uit de tekst. Ten tweede is vaak onduidelijk waarop de noot precies betrekking heeft:

Niet zo: "Hoofdstuk 1 Het Slootervaart ziekenhuis in het algemeen<sup>2</sup>

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste afdelingen van het ziekenhuis besproken.  
(...)"

Maar zo: "Hoofdstuk 1 Het Slootervaart ziekenhuis in het algemeen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste afdelingen van het ziekenhuis besproken. De cijfermatige gegevens over het ziekenhuis zijn afkomstig van de website [www.slootervaartziekenhuis.nl](http://www.slootervaartziekenhuis.nl). (...)"



## 2.8 De conclusie

De conclusie van een rapport sluit direct aan op de doelstelling en probleemstelling die aan het begin van het rapport in de inleiding gesteld zijn. In het geval van een **beschrijvende probleemstelling** zal er een korte (1a) samenvatting gegeven moeten worden van de gevonden informatie. In het geval van een **betogende probleemstelling** dient het slot hiernaast ook een (1b) conclusie ofwel antwoord op de probleemstelling te bevatten. Andere onderdelen van de conclusie zijn mogelijkerwijze:

(2a) adviezen (in het geval van een adviserende probleemstelling, maar evt. ook bij andere soorten probleemstellingen wanneer adviserende opmerkingen n.a.v. het onderzoek of de stage relevant zijn)

(2b) discussie (bespreken van:

- het belang van de resultaten
- de reikwijdte van de conclusies
- suggesties voor vervolgonderzoek)

(2c) evaluatie (persoonlijk getint stuk waarin de schrijver het proces evalueert waarlangs het rapport tot stand is gekomen)

Let ook op het volgende:

- belangrijk is dat de schrijver van een rapport erop let dat de onderbouwing van de conclusies in de voorafgaande hoofdstukken terug zijn te vinden. Het slot mag geen compleet nieuwe elementen bevatten.
- de conclusie moet idealiter leesbaar zijn voor iemand die niet het gehele rapport heeft gelezen, maar bijvoorbeeld alleen de inleiding.
- geef als schrijver zelf duidelijke conclusies: laat het niet aan de lezer over om eigen conclusies uit de gelezen informatie te moeten trekken.
- bij de evaluatie kan men niet alleen volstaan met het geven van waardeoordelen (bv. goed/slecht); men zal deze met argumenten moeten onderbouwen.
- ook in het slot zijn opmerkingen in de trant van: "Ik hoop dat u mijn rapport met plezier hebt gelezen" niet relevant.

---

<sup>2</sup> [www.slootervaartziekenhuis.nl](http://www.slootervaartziekenhuis.nl)

## 2.9 Noten

Er kan gebruik gemaakt worden van twee soorten noten: **voetnoten** (onder aan de pagina) of **eindnoten** (aan het einde van ieder hoofdstuk òf tussen het slot en de literatuuropgave).

Noten worden altijd in de tekst door een nummer aangegeven<sup>3</sup>. Noten worden gebruikt om een aanvulling te geven die niet direct relevant is voor de lopende tekst. Zo worden uitweidingen en/of zijsporen vermeden, terwijl op deze manier toch bepaalde informatie gegeven kan worden.

Soms worden noten gebruikt om bronvermeldingen te geven. Aan deze functie kleeft echter het bezwaar dat de lezer 'uit de tekst wordt gehaald' voor een literatuurverwijzing die vaak net zo goed in de tekst zelf opgenomen kan worden. Bovendien geven noten vaak onvoldoende informatie over waarop precies de bronvermelding betrekking heeft. Vermijd dus het gebruik van noten voor literatuurverwijzingen.

Kies bij het gebruiken van noten steeds voor één systeem, dus voor òf voetnoten òf eindnoten.

## 2.10 Literatuuropgave

Als voor de totstandkoming van het verslag literatuur is geraadpleegd, is het opnemen van een literatuuropgave in het verslag noodzakelijk. Een **literatuuropgave** is een lijst van geraadpleegde schriftelijke bronnen. De informatie in een literatuuropgave over een schriftelijke bron noemen we een **literatuurbeschrijving of titelbeschrijving**. Aan de hand hiervan moet een lezer een schriftelijke bron terug kunnen vinden om bijv. een citaat te checken of een theorie na te lezen. In een literatuurbeschrijving moet dus dié informatie opgenomen worden, die de lezer in staat stelt de bronnen ook daadwerkelijk te kunnen vinden. Om hiervoor te zorgen, bestaan er bepaalde conventies op het gebied van de literatuurbeschrijving, m.a.w.: de literatuurbeschrijvingen hebben **vaste** vormen.

- **Bij een boek: Naam auteur, voorletter(s)** (geen titels als drs. of prof!): **Volledige titel** (onderstreept òf gecursiveerd). **Druk (behalve bij de eerste). Plaats van uitgave : uitgeverij, jaar. ISBN-nr.**

---

<sup>3</sup>. Zo dus.

Vb. boek met één auteur

Verhoeff, A.W.: Inleiding tot de voorlichtingskunde. 4e herz. dr. Meppel : Boom, 1979. ISBN 901234567

Vb. boek met 2 of 3 auteurs

Verhoeff, A.W. en Booij, G.C.: Facilitair Management. etc.

Vb. boek met meer dan 3 auteurs

Verhoeff, A.W. e.a.: De fijne keuken. etc.

- **Bij een artikel: Naam auteur, voorletter(s): Volledige titel. In: titel tijdschrift/dagblad/boek (onderstreept of cursief). Jaargang, nummer, datum, pagina's.**

(Alternatief: na titel artikel : // en dan titel tijdschrift (niet cursief of onderstreept) etc.)

Vb. artikel in blad

Hoos, A.M.: De arts in gesprek met de patiënt. In: Nederlands tijdschrift voor geneeskunde. Jrg. 125, nr. 43, (okt. 1981), p. 61-79.

Vb. alternatief

Hoos, A.M.: De arts in gesprek met de patiënt // Nederlands tijdschrift voor geneeskunde. Jrg. 125, nr. 43, (okt. 1981), p. 61-79.

Vb. krantenartikel

Venetië, E. van: Er is meer dan een spotje op Postbus 51. In: Volkskrant, 7 nov. 1987, p. 7.

Vb. artikel in boek

Lindenboom, J.: 'Begeleiding van patiënten met hersenletsel'. In: A. Jennekens (red.): Neuropsychologie in Nederland. Deventer: Van Loghem Slaterus, 1980, p. 332-348. ISBN ....

- **Bij een rapport: Naam auteur, voorletter(s): Volledige titel (onderstreept of cursief). Plaats van uitgave: Instelling of bedrijf, jaar.**

- **Syllabus: Naam auteur, voorletter(s): Volledige titel (onderstreept of cursief). Plaats van uitgave : Uitgever, jaar. Nummer syllabus.**

Vb. syllabus

Mante, Y. *Hoe vertel ik een goede mop?* Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Facilitaire Dienstverlening. 1995. Nr. 1FD.14 .

- **Internetbronnen**

Elektronische bronnen nemen een steeds belangrijker plaats in onze samenleving in en je zult er steeds meer gebruik van maken. Op internet is veel informatie te vinden die niet in gedrukte vorm verschenen is, maar die mogelijk wel relevant is voor je onderzoek.

Elke pagina op internet heeft zijn eigen adres. Neem de titel van de pagina op (cursief of onderstreept) en de auteur of de 'site-eigenaar' en het adres. Omdat de pagina's nogal eens veranderen van adres, is het handig de datum van raadpleging te vermelden. Is een hele 'site' relevant, dan neem je het adres van de homepage op.

Vb internetbron:

McDonald. R. Cheeseburgers in the 'Haagse Hogeschool'.

<http://www.macdonald.com/cheese/cheeseburger.html> (28/06/96)

Let op:

- Plaats in je literatuuropgave de gebruikte werken op **alfabetische volgorde van auteurs**.
- In de titelbeschrijving wordt bij de auteursnaam geen voorvoegsel (dhr./ mevr.) of titel (drs./dr/ prof etc.) opgenomen.
- Als de plaats van uitgave onbekend is, kan deze vervangen worden door [z.p.] (zonder plaats). Idem dito met het ontbreken van het jaartal: [z.j.].
- Neem alleen die publicaties in je literatuurbeschrijving op die je ook werkelijk gebruikt hebt!
- Kies je eenmaal voor een methode (**cursief/onderstreept: in of //**): houd je daar dan aan. Wees consequent en gebruik de titelpagina van een boek als uitgangspunt en niet de kaft!! Dit geldt ook voor een tijdschrift: de omslag biedt niet alle benodigde informatie, kijk daarom naar het colofon (vaak meteen na de kaft, 1e bladzijde, tegenwoordig ook vaak achterin).
- Personen, bijvoorbeeld deskundigen die je hebt geïnterviewd, hoef je niet in je literatuuropgave op te nemen. Daarin neem je immers alleen schriftelijke bronnen op.
- In je literatuuropgave hoef je geen onderverdeling te maken onder tussenkopjes met boeken, syllabi etc. Wat voor soort bron iets is, blijkt namelijk vanzelf uit de titelbeschrijving.

## 2.11 Bijlagen

In de bijlagen staat informatie die vanwege de omvang of geringe belangrijkheid bij opname in de eigenlijke tekst tot hinderlijke onderbrekingen zou leiden, bijvoorbeeld: berekeningen, bedrijfsinformatie, volledige uitwerkingen van enquêtes etc. Zorg er wel voor dat de tekst zonder gebruikmaking van de bijlagen een begrijpelijk geheel vormt. Neem bovendien de volgende drie regels in acht:

1. Verwijs in de tekst naar je bijlagen, anders heeft opname geen zin. Bijvoorbeeld:  
"De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 2 (blz.45)."
2. Vermeld de bijlagen met een cijfer en een korte aanduiding van het onderwerp in de inhoudsopgave. Bijvoorbeeld:  
"bijlage 3 Het aanvraagformulier voor subsidies"
3. Laat de bladzijdennummering in je bijlagen doorlopen, zodat er verwezen kan worden naar vindplaatsen binnen de bijlagen. Bijlagenpagina's zonder bladzijdennummering maken het vinden van een bijlage tot een nodeloos zoekwerkje voor de lezer.

## HOOFDSTUK 3 TAALGEBRUIK

Je rapport kan er nog zo mooi uitzien en netjes zijn ingedeeld, als de manier waarop het geschreven is niet aansluit bij het publiek, of als het bol staat van spel- en interpunctiefouten, zal het zijn doel waarschijnlijk niet bereiken. De lezer haakt af uit irritatie of verwarring, of je slaat een flater bij je opdrachtgever of werkgever. Aan het correct formuleren, spellen en interpungeren (het plaatsen van leestekens) zal in dit hoofdstuk dan ook kort aandacht besteed worden.

### 3.1 Formuleren

De tekst van een rapport moet begrijpelijk en aanvaardbaar zijn voor het beoogde publiek. De aanvaardbaarheid hangt onder meer af van de stijl die kiest voor je tekst. De begrijpelijkheid hangt af van de gekozen zinsbouw en het woordgebruik. Hier onder gaan we in op de meestgemaakte fouten.

#### 3.1.1 Het gebruik van de ik-vorm

Een heet hangijzer is de vraag of je een rapport in de ik-vorm mag schrijven. Sommigen gruwen hiervan, anderen hebben er geen bezwaar tegen. De ik-vorm is niet bezwaarlijk in evaluatieve rapporten, zoals bijvoorbeeld een stageverslag. De ik-vorm is namelijk moeilijk te omzeilen als je je eigen werkzaamheden of leerdoelen tijdens de stage moet beschrijven. Bij meer zakelijke rapporten is het niet wenselijk om de ik-vorm te gebruiken. Het gaat daar immers niet om de persoonlijke mening van de auteur. Een neutralere formulering is daar meer op zijn plaats. Een voorbeeld:

niet zo: "Ik heb een a-selecte steekproef genomen tijdens mijn onderzoek"

maar zo: "Voor het onderzoek is een a-selecte steekproef gebruikt".

#### 3.1.2 Spreektaal

De meeste fouten worden gemaakt door spreektaalzinnen te gebruiken. Je schrijft in een andere stijl dan je spreekt. Het gebruik van interpunctie (leestekens), zakelijk taalgebruik en signaalwoorden (want, omdat etc.) doet hier wonderen. Een voorbeeld:

niet zo: "Onze groep vond dat niet zo leuk het is ook erg moeilijk"

maar zo: "Onze groep beleefde weinig plezier aan de opdracht, omdat deze erg moeilijk was."

Vermijd dus spreektaal in een geschreven rapport, zoals: "ik vond het best wel leuk..." en "maar ja dat is nu eenmaal niet aan mij om dat te beoordelen".

### 3.1.3 Ambtenarentaal

Het tegenovergestelde van spreektaal, ambtenarentaal, is net zomin aan te bevelen. Een ambtenarenstijl kenmerkt zich door complexe zinsbouw, afstandelijkheid, een omslachtige formulering en het gebruik van lange zinnen. Sommige auteurs denken dat een ambtelijke stijl passend is in zakelijke tekst. Maar de lezer leest liever een heldere en bondige tekst, dan een wollige tekst die minstens twee keer gelezen moet worden eer deze begrijpelijk is. De volgende taalfactoren moeten in een heldere zakelijke tekst met de nodige terughoudendheid gebruikt worden:

- de lijdende vorm
- tangconstructies
- naamwoordstijl
- dubbele ontkenningen
- lange opsommingen in lopende zin
- lange aanloopzinnen
- voorzetselstijl en voorzetselconstructies
- onnodig formeel woordgebruik

*De schrijfwijzer* van Jan Renkema gaat nader op deze aspecten in.

### 3.1.4 Verwijsfouten

Veel verwarring ontstaat wanneer een schrijver verwijswoorden (deze, die, dat, dit, het etc.) gebruikt die niet terugverwijzen naar een duidelijk antecedent (het woord waarnaar verwezen wordt). Een voorbeeld:

"De groep heeft twee weken hard moeten werken om de opdracht af te ronden. **Ze** [verwijst naar het nog niet genoemde woord *groepsleden*?] hebben het op het nippertje gered."

Een andere veelgemaakte fout is het verwijzend naar 'het'-woorden verwijzen met 'die'.

Voorbeeld:

"Fatima kwam met een plan, die [moet 'dat' zijn] we meteen hebben uitgevoerd."

Of *wat* gebruiken als verwijzwoord bij *het*-woorden:

niet zo: "Het boek wat het meest wordt uitgeleend, is aan vervanging toe."

maar zo: "Het boek dat het meest wordt uitgeleend, is aan vervanging toe."

Verwijsfouten bij het geslacht tenslotte, komen ook vaak voor. Het verwijzwoord moet qua geslacht overeenstemmen met het antecedent. Het is bijvoorbeeld "de gemeenteraad en zijn leden" (want gemeenteraad is mannelijk, dus niet haar leden).

### 3.1.5 Overige aandachtspunten

Lees je tekst altijd een paar keer na. Je zou verbaasd staan, als je een weddenschap afsluit voor € 5,- per fout, hoeveel je nog zult moeten betalen ☺. Laat ook je tekst, voordat je deze verstuurt, kritisch door iemand anders lezen. Hieronder vind je nog een aantal aandachtspunten voor de correctiefase:

- Wees zuinig met **afkortingen**! Vermijd ze als het kan.
- Gebruik het juiste **voorzetsel**, met name in combinatie met bepaalde werkwoorden.  
niet zo: Hij onttrok zich van zijn verplichtingen.  
maar zo: Hij onttrok zich aan zijn verplichtingen.
- Kies een duidelijk perspectief vanwaaruit je schrijft (gebruik niet "ik", "we" en "je" door elkaar)
- Hou je stijl in een rapport zakelijk, ook al geef je je eigen mening!
- Gebruik de stijl die het best past bij je publiek, maar schrijf nooit te populair of te ambtelijk.
- Wees consequent in de stijl die je kiest.
- Gebruik niet *als* in plaats van *dan* bij een vergrotende trap:  
niet zo: Dit voorstel is beter en goedkoper als de andere.  
maar zo: Dit voorstel is beter en goedkoper dan de andere.
- Verwar niet *hun* en *hen*. *Hun* gebruik je als het om een meewerkend voorwerp gaat zonder *aan* of *voor*; *hen* als het om een lijdend voorwerp gaat en na een voorzetsel. Een meewerkend voorwerp krijgt iets of heeft 'iets met communicatie te maken'. Je herkent



het aan het volgende: er staat *aan* of *voor* voor of je kunt *aan* of *voor* erbij denken: Ik geef (*aan*) *hun* een boek, Ik schenk (*voor*) *hun* een glaasje wijn in, Ik geef (*aan*) *hun* geen antwoord. Overigens: worden *aan* en *voor* echt gebruikt in deze zinnen, dan is *hen* de juiste vorm (altijd *hen* na een voorzetsel).

Een lijdend voorwerp ondergaat iets. Je vindt het door de vraag stellen: wat [persoonsvorm] [onderwerp]? Bij 'Hij ziet hen/hun' kun je vragen: wat ziet hij? Het antwoord is *hen/hun*. Dit is dus het lijdend voorwerp, en dus is *hen* de juist vorm. Een voorbeeld:

niet zo: Ik geef hen een boek en laat hun dan weggaan.

maar zo: Ik geef hun een boek en laat hen dan weggaan.

Zie voor een meer uitgebreide behandeling van veelgemaakte formuleerfouten: Een goede zin, van Y. Mante en L. Vening, Thieme-Meulenhoff, 2004.

### 3.2 Spelling en interpunctie

Als je tekst spel- of interpunctiefouten bevat, gaat dat ten koste van je geloofwaardigheid als schrijver en de leesbaarheid van je tekst. Hieronder volgen veelgemaakte fouten.

- **Juiste schrijfwijze** van woorden: interview i.p.v. intervieu. Er zit niet voor niets een spellingscontrole op je computer. Gebruik deze! Hou er wel rekening mee dat een spellingscontrole nooit alle spelfouten uit je tekst kan halen. Blijft dus zelf alert!
- **Werkwoordsvormen**: let met name op de 'd' en 't' bij de persoonsvorm en het voltooid deelwoord. Een voorbeeld:
  - niet zo: In dit rapport moet een aantal vragen *beantwoordt* worden.
  - maar zo: In dit rapport moet een aantal vragen *beantwoord* worden.
- **Samenstellingen**. Een fout die je spellingscontrole niet kan zien, is een fout met het aaneenschrijven van de delen van een samenstelling. 'Stageverslag' is bijvoorbeeld een samenstelling tussen 'stage' en 'verslag'. Omdat beide woorden ook 'los' voorkomen, zal je spellingscontrole deze fout niet melden. Andere voorbeelden:
  - niet zo: benchmark onderzoek, standaard oplossing, top positie
  - maar zo: benchmarkonderzoek, standaardoplossing, toppositie
- Gebruik een streepje in een combinatie van een afkorting en een woord:
  - niet zo: RSI klachten, NS stations, IT oplossingen
  - maar zo: RSI-klachten, NS-stations, IT-oplossingen

- Gebruik een apostrof bij een **afleiding**:  
niet zo: IT-er, hbo-er  
maar zo: IT'er, hbo'er
- Gebruik een **komma** tussen twee persoonsvormen:  
niet zo: De informatie die verstrekt *wordt is* erg onduidelijk.  
maar zo: De informatie die verstrekt *wordt, is* erg onduidelijk.
- **Wel of geen (n)** achter *sommige, meeste* etc.? Je gebruikt een *(n)* als je naar mensen verwijst, geen *(n)* als je naar dingen verwijst:  
niet zo: De meeste beschikken over een auto.  
maar zo: De meesten beschikken over een auto.
- **Meervoudsuitgangen**: niveaus i.p.v. niveau's; categorieën i.p.v. categoriën.
- **Hoofdletters**: dhr. Van Dam i.p.v. dhr. yan Dam.

De nieuwste officiële woordenlijst vind je op: <http://woordenlijst.org/>

Veel meer over spelling en interpunctie, waaronder een diagnostische toets, vind je in *Een goede spelling* (Mante 2006)

## HOOFDSTUK 4 PRESENTATIE (lay-out)

Het uiterlijk van een rapport draagt in hoge mate bij aan de leesbaarheid. Ten onrechte is de presentatie vaak het ondergeschoven kindje door een slechte printuitdraai te gebruiken of een onoverzichtelijke bladindeling. Hieronder volgt een aantal aandachtspunten die de presentatie ten goede komen. In paragraaf 3.2 wordt ingegaan op het gebruik van de tekstverwerker als hulpmiddel bij het schrijven en presenteren van de tekst.

### 4.1 Presentatie-eisen

Gebruik de onderstaande regels en tips voor al je rapporten:

- Let op een gelijkmatige verdeling van de tekst over de pagina. Houd ook de volgende marges aan: rechts, onder en boven: 3 cm. Links: 4 cm (in verband met inbinden).
- Gebruik minstens een lettergrootte 12 Times New Roman.
- Begin op een nieuwe pagina bij:
  - . De titelpagina
  - . De inleiding
  - . De eindnoten
  - . Het voorwoord
  - . Een hoofdstuk
  - . De literatuuropgave
  - . De inhoudsopgave
  - . De conclusie
  - . De bijlagen
- De inleiding **en conclusie** krijgen geen hoofdstuknummer (want behoren niet tot de kern van de tekst).
- **Papierformaat:** A4. **Regelafstand:** 1 of 1 ½
- De **paginanummering** begint idealiter ná de inhoudsopgave. De inleiding is dan pagina 1. Plaats het paginanummer bij voorkeur onderaan de pagina in het midden.
- Gebruik niet teveel opmaakkenmerken (vet, onderstreept, cursief, hoofdletters) tegelijk. Hierdoor wordt je tekst onoverzichtelijk.

- Gebruik alleen **illustraties** (tabellen, foto's etc.) wanneer deze relevant zijn bij de tekst. Plaats tabellen, wanneer het er veel zijn, in een bijlage. Nummer al je illustraties en voorzie ze van een titel. Bespreek ze altijd in je tekst: 'gooi' ze niet klakkeloos in je rapport zodat de lezer de draagkracht ervan zelf maar moet uitzoeken.
- Laat **citaten** opvallen door:
  - . altijd òf aanhalingstekens òf cursiveringen te gebruiken;
  - . in te springen.
- Vul bij voorkeur alleen links uit: bij rechts uitvullen vallen er soms grote gaten tussen de woorden, waardoor het lezen bemoeilijkt wordt.
- Maak de inhoudsopgave pas op het moment dat je niets meer verandert! Het komt vaak voor dat in het eindproduct de pagina's in de inhoudsopgave niet meer corresponderen met de werkelijke paginering.

## 4.2 De tekstverwerker

Een tekstverwerkingsprogramma, kortweg tekstverwerker, is een zeer handig gebruiksmiddel bij het schrijven van documenten, waaronder verslagen. Er zijn wel enkele criteria waaraan je als auteur moet denken. Het betreft zowel technische criteria als gedragscriteria. In onderstaande tekst worden beide aspecten behandeld.

### 4.2.1 Gedragscriteria

Wanneer je een verslag gaat schrijven met behulp van de tekstverwerker zijn er grofweg drie fasen te onderscheiden. Allereerst zul je beginnen met het invoeren van de tekst (a). Vervolgens zal de tekst een of meerdere correctiefasen (b) doorlopen en tenslotte zul je je concentreren op de opmaak van de tekst (c).

#### ad a. invoeren van tekst

De tekstverwerker biedt een scala aan mogelijkheden om de gebruiker te helpen bij het maken van zijn verslag. De meest belangrijke eenheid bij het tekstverwerken is de alinea. De alinea bestaat uit een of meerdere zinnen. Deze zinnen worden achterelkaar ingetypt. Binnen

de alinea is het gebruik van de <enter>toets uit den boze en de spatie wordt alleen gebruikt om twee woorden van elkaar te scheiden. Daarnaast moeten de leestekens direct aan het voorgaande woord worden getypt en altijd gevolgd worden door een spatie. Wil je een speciale vorm geven aan de alinea (inspringen of hangende alinea, bijvoorbeeld bij opsommingen) dan biedt de tekstverwerker daar instellingen voor om dat automatisch te laten verlopen.

Ook de pagina-indeling moet je aan de tekstverwerker overlaten. Geef alleen een gedwongen paginascheiding als de tekst dat vereist (bijvoorbeeld bij het begin van een nieuw hoofdstuk). De overige paginascheidingen moet je aan de tekstverwerker overlaten. Wil je dat twee alinea's per se bij elkaar blijven, dan biedt ook daar het programma weer speciale instellingen voor (tekstdoorloop of tekstflow).

### **b. de correctiefase**

Wanneer je een tekst, met name lange verslagen, gaat schrijven, concentreer je dan eerst op het inhoudelijke aspect van de tekst: weet waarover en wat je wilt gaan typen! Breng eventueel structuur aan door eerst de hoofdstuktitels en paragraaftitels in te typen-voortgekomen uit fase 3 (gegevens ordenen in een raamplan), zodat de inhoudelijke structuur van de tekst als het ware al vastligt. Typ vervolgens bij elke titel de tekst die je wilt hebben.

Wanneer de eerste concepttekst getypt is, zal er een correctieronde (of meerdere) volgen. Een belangrijk aspect dat daarbij in de gaten gehouden moet worden, is de samenhang van de tekst en de zinnen. Het is met een tekstverwerker heel eenvoudig om stukken tekst te knippen en te plakken en om hier en daar aan de zinsbouw te sleutelen. Dit kan leiden tot een onsamenhangend tekstverloop en kromme zinnen. Het is dan ook verstandig om niet direct vanaf een conceptuitdraai aan de tekst te gaan sleutelen, maar om een conceptuitdraai eerst in zijn geheel door te lezen en te maken correcties te markeren om vervolgens vanuit deze gegevens achter de computer te gaan zitten om de correcties door te voeren. Dus niet lezen en corrigeren tegelijkertijd uitvoeren.

Pas wanneer een tekst inhoudelijk naar wens is, wordt het tijd om aan de opmaak te gaan denken. Een veel voorkomende fout is dat de schrijver teveel gefixeerd is op de opmaak en vervolgens de inhoud van de tekst verwaarloost.

### **c. de opmaakfase**

Ook bij het opmaken van de tekst moet enige zorgvuldigheid betracht worden. De moderne tekstverwerkingsprogramma's bieden een scala aan mogelijkheden om de tekst op te maken. Zo heb je al snel de beschikking over een twintigtal of meer lettertypen. Ga daar echter spaarzaam mee om. Een tekst die uit veel verschillende lettertypen en/of -grootten bestaat wordt al snel onrustig. Doorgaans kan de schrijver zich beperken tot een of twee verschillende lettertypen: één voor de leestekst en één voor de hoofdstuktitels, alineatitels en bijschriften van tabellen en figuren. Zorg er daarnaast voor dat de opties onderstrepen, vet en schuinschrift functioneel, en zeker niet overdadig, gebruikt worden.

NB: maak reservekopieën!

Zeker bij belangrijke documenten (stageverslagen, afstudeerscripties etc.) is het gevaarlijk om maar met één kopie te werken.

#### **4.2.2 Technische aspecten**

Zoals eerder vermeld, biedt de moderne tekstverwerker een scala aan mogelijkheden om met je tekst aan de gang te gaan. Deze mogelijkheden hebben enerzijds te maken met de opmaak van de tekst, anderzijds zijn er ook allerlei gereedschappen om zaken automatisch te laten verlopen, alsmede om allerlei repeterende handelingen te vereenvoudigen en om dubbel werk te voorkomen. Achtereenvolgens bespreken we hier:

1. nummeringen
2. verwijzingen
3. bladspiegelindeling
4. het invoegen van andere programmabestanden

Het is niet mogelijk om alle in's en out's van de moderne tekstverwerker te behandelen. Effectief tekstverwerken leer je alleen door regelmatig van dit gereedschap gebruik te maken en je constant af te vragen of zaken niet efficiënter gedaan kunnen worden en door nieuwe mogelijkheden uit te proberen.

ad 1. Nummeringen

Voor de hand liggende mogelijkheden zijn automatische nummering van pagina's<sup>4</sup>, maar denk ook aan het nummeren van opsommingen (ook meerdere niveau's) of het automatisch nummeren van hoofdstukken en paragrafen. Maak bij het laatste gebruik van opmaakprofielen (styles). Deze zorgen voor een consequente opmaak van deze titels. Daarnaast is aan deze faciliteit doorgaans het genereren van een inhoudsopgave gekoppeld.

Met behulp van profielen kun je hoofdstuktitels automatisch laten nummeren en op laten nemen in de inhoudsopgave. Nu is een algemene eis dat de inleiding en conclusie géén nummer krijgen. Toch wil je deze in de inhoudsopgave laten vermelden. Je kunt hiervoor twee oplossingen kiezen. Ten eerste kun je deze titels er los bijtypen. Let dan wel op een consequente opmaak. Ten tweede biedt het programma doorgaans de mogelijkheid om de nummering over te laten slaan: de wijze waarop dit gerealiseerd kan worden hangt af van de versie waarmee gewerkt wordt, maar ook hiervoor kan het programma 'automatiseerbare' oplossingen bieden.

#### ad 2. Verwijzingen

Indien je in je document veel verwijzingen hebt naar andere tekstdelen (bijvoorbeeld: zie paragraaf 3.2 pagina 16) dan kun je het programma deze verwijzing bij laten houden. Komt de alinea op een andere pagina terecht of wijzigt zelfs het nummer van de alinea, dan zal het programma deze verwijzing automatisch aanpassen. Ook kun je dit soort verwijzingen gebruiken bij figuren in je document. Wellicht overbodig om te vermelden, maar het nummeren van de figuren kun je natuurlijk ook door het programma per hoofdstuk laten verzorgen!

#### ad 3. Bladspiegelindeling

De linkerbladspiegel moet in verband met het inbinden een grotere marge hebben. Indien je dubbelzijdig af wilt drukken moet dit op de oneven pagina's de linkermarge en op even pagina's de rechtermarge zijn. Dit kun je automatisch instellen door een rugmarge op te geven. Het aantal centimeters dat je opgeeft is het extra aantal ten opzichte van de normale marge.

#### ad. 4 Invoegen andere programmabestanden

---

<sup>4</sup>Alle tekstverwerkers bieden de mogelijkheid om de nummering te beïnvloeden. Het is dus mogelijk om de nummering met "1" te laten starten bij de inleiding, terwijl dit de 3e of 4e pagina van het document is!

Indien je in je document illustraties wilt opnemen, dan kun je deze laten scannen en als een bitmap-figuur in je document opnemen. Je hoeft dan verder niet meer (letterlijk!) te knippen en te plakken om het figuur in je document op te nemen. Maak je geen gebruik van deze optie, dan is het wel raadzaam om een figuurframe in je document op te nemen, zodat standaard de gewenste ruimte vrij gehouden wordt. Ook kun je dan binnen je tekst naar dit figuurframe laten verwijzen (zie verwijzingen).

Gegevensbestanden van andere programma's (spreadsheetmodellen, Organogrammen) kunnen direct in je document opgenomen worden. Werk je met Microsoft Office, of een andere Windowsomgeving dan kun je zelfs dynamische koppelingen maken. In je document wordt dan automatisch de actuele versie van je ingevoegde bestand opgenomen.



## Literatuur voor verdere studie

Janssen, D. (red.): *Zakelijke communicatie*. 4<sup>e</sup> herziene druk. Groningen: Wolters Noordhoff, 2002. ISBN 90-01-43298-0.

Mante, Y.A. en L. Vening: *Een goede zin*. Utrecht/Zutphen: Thieme Meulenhoff, 2004. ISBN 90-06-95024-6.

Mante, Y.A. *Een goede spelling*. Utrecht/Zutphen: Thieme Meulenhoff, 2006. ISBN 90-06-95083-1.

Renkema, J. *Schrijfwijzer*. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2004.

## BIJLAGE 1 Checklist rapport

	onvold.	zwak	voldoende	opmerking
<u>Zijn de rapportonderdelen correct?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• omslag + titel rapport</li> <li>• titelpagina</li> <li>• evt. voorwoord of nawoord</li> <li>• inhoudsopgave</li>   <li>• inleiding               <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanleiding van het verslag</li> <li>- doel- of probleemstelling</li> <li>- aangeven opbouw van het verslag</li> </ul> </li>   <li>• kern               <ul style="list-style-type: none"> <li>- verband met inleiding en conclusie</li> <li>- duidelijkheid titels</li> </ul> </li>   <li>• conclusie</li> <li>• bronvermelding &amp; citatenweergave</li> <li>• noten</li> <li>• bijlagen</li> <li>• literatuuropgave</li> </ul>				
<u>Is de opbouw logisch?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• van hoofdstukken</li> <li>• van paragrafen</li> <li>• van alinea's</li> </ul>				
<u>Is de lay-out verzorgd en duidelijk?</u>				
<u>Is de formulering correct?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakelijke stijl</li> <li>• zinsbouw</li> <li>• woordkeus</li> </ul>				
<u>Is het Nederlands correct?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spelling</li> <li>• interpunctie</li> </ul>				

## BIJLAGE 2      Opdrachten

1. **Welke probleemstellingen zijn operationeel geformuleerd? Motiveer je keuze.**
  - a. Is er een oplossing te vinden voor het inbraakprobleem in filiaal 'de Rozenstraat'?
  - b. Welke tekstverwerker is het meest geschikt voor instituut X, gezien criterium C?
  - c. Welk schoonmaakmiddel is beter, A of B?
  
2. Formuleer bij de probleemstellingen uit de eerste vraag een meetbare **doelstelling**.
  
3. **Welke begrippen uit de probleemstelling komen volgens jou voor nadere definiëring in aanmerking? Waarom?**
  - a. Wat is de gemiddelde intelligentie van tweejarigen?
  - b. Wat is een bruikbare lesmethode om te gebruiken in klas 5e?
  
4. Formuleer bij het onderwerp 'beveiliging' 4 verschillende typen probleemstellingen.
  
5. Bedenk een **onderwerp** voor een rapport. Verzin bij dit onderwerp een **probleem** dat je zou willen behandelen, een **(onderzoeks)doel** dat je wilt bereiken met je rapport en het **publiek** waarvoor je het schrijft. Formuleer vervolgens op basis van deze gegevens een goede **probleemstelling**.
  
6. Maak bij je casus uit opgave 5 een **hoofdstuk- en paragraafindeling**. Je zult je bij het maken hiervan moeten inleven in hoe een werkelijk rapport hierover eruit zou kunnen zien.

## Oefening rapportonderdelen

1. Voldoet onderstaande inleiding aan de rapportage-eisen? Wat is er goed aan en wat mankeert eraan? **Geef op minstens 4 punten inhoudelijk commentaar bij onderstaande inleiding.**

### Inleiding

Dit verslag heb ik geschreven naar aanleiding van de projectweken, bij het K.N.M.I. We moesten een gezamenlijk verslag maken dat o.a. voor het vak Nederlands wordt beoordeeld. Voor het K.N.M.I. hebben we een vervoersplan opgesteld als gevolg van het besluit van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat waaronder het K.N.M.I. resulteert. In dit verslag heb ik de volgende punten behandeld:

- \* Motivatie voor het project
- \* Het ontstaan van het project
- \* Evaluatie werkwijze project
- \* Paneldiscussie
- \* Evaluatie programmaonderdelen
- \* Suggesties oriëntatieperiode

### 2. Wat neem je wel en wat niet op in je literatuuropgave?

- a. een woordenboek waarin je wel eens iets opgezocht hebt.
- b. een syllabus waarin je opdracht geformuleerd staat.
- c. een tijdschriftartikel waaruit je geciteerd hebt.
- d. een tijdschriftartikel waaruit je cijfermateriaal hebt gehaald.

### 3. Schrijf een correcte literatuurbeschrijving van twee boeken, zoals je ze in de literatuuropgave op zou moeten nemen.

4. In 1.3.3 wordt in figuur 4 een **hoofdstukindeling** gegeven. Beantwoord de vragen die in die paragraaf naar aanleiding van die indeling gesteld worden.

## BEKNOPTE INDEX

adviezen.....	12, 24, 33
alinea-indeling .....	12, 19
auteursreferaat.....	24
bijlagen.....	21, 24, 37, 43, 50
bladzijdenummering .....	25, 37
Bronnenonderzoek.....	10
bronvermelding .....	31
bronvermeldingen .....	21, 30, 34
citaat .....	30, 34
citaten .....	21, 30, 44
citeren .....	31
conclusie .....	13, 16, 23, 33, 43, 47, 50
discussie .....	12, 33
doelstelling .....	10, 12, 25, 33, 51
Empirisch onderzoek.....	11
evaluatie.....	33, 34
hoofdstukindeling .....	13, 14, 18, 24, 52
hoofdstuksamenvattingen .....	23
inhoudsopgave.....	15, 17, 18, 24, 25, 37, 43, 44, 47, 50
inleiding.....	9, 10, 12, 13, 16, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 33, 43, 47, 50, 52
Internetbronnen.....	36
interpunctie .....	38, 50
interpungeren.....	38
literatuurbeschrijving .....	34, 36, 52
literatuuronderzoek .....	10
Literatuuropgave .....	34
literatuurverwijzing.....	34
managementsamenvatting .....	24
Methodische indeling.....	16
nawoord .....	24, 50
noten.....	21, 24, 34, 43, 50
perspectief .....	40
probleemstelling.....	7, 25, 33, 50
raamplan .....	5, 11, 45

samenvatting.....	23, 24, 33
subvragen .....	12, 14
Thematische indeling .....	15
titelbeschrijving.....	34, 36
Titelpagina .....	22
vaste vraagstructuren.....	12
voetnoten .....	34
voorwoord .....	24, 43, 50
Vraagstructuur .....	14