

De schuld van incassodocumenten

De taakgerichtheid van de aanmaning en de dagvaarding in incassozaken

Tialda Sikkema, Leo Lentz, Henk Pander Maat en Nadja Jungmann

TT 39 (3): 273–295

DOI: 10.5117/TVT2017.3.SIKK

Abstract

Indebted documents: Empirical research on the comprehensibility of the reminder and the court summons in debt collection cases

Every day, thousands of households receive documents concerning debt collection. Unsurprisingly, these documents have a great impact on the lives of many. Do these documents inform readers properly about basics such as the claim, the claimant and what to do when one disagrees? Which literacy skills predict success in understanding this information and how are these results linked to document and task characteristics? In this study two debt collecting documents were examined, the non-judicial reminder and the legal court summons informing the defendant about the claim, about the claimant and about the legal procedure. 83 respondents answered questions about these documents. Their scores have been related to reader characteristics, document characteristics and task characteristics. The reminder was understood by a great majority of the participants. Comprehending information was easy because the document was suitable for the task. In contrast, the court summons enabled readers to understand less than half of the information. This document is characterized by a substantial volume, a style and structure not helping participants to understand basic information. A higher education and a larger vocabulary predicted better success, but prior knowledge about legal debt collection did not help participants to perform better.

Keywords: comprehensibility, literacy, debt literacy, legal documents, document design

Inleiding

Dagelijks ontvangen duizenden huishoudens brieven en andere documenten vanwege onbetaalde rekeningen. In Nederland kampen 1,2 miljoen huishoudens met zulke hoge schulden dat die niet of nauwelijks zelfstandig op te lossen zijn (Westhof, de Ruig & Kerckhaert, 2015). Bij die 1,2 miljoen moeten we nog alle schuldenaren optellen die incassodocumenten ontvangen, maar bij wie de schulden nog wel op te lossen zijn. Al deze huishoudens ontvangen minnelijke en gerechtelijke incassodocumenten zoals aanmaningen, sommaties, dagvaardingen, gerechtelijke vonnissen met een bevel van betaling, en dwangbevelen. Het is essentieel dat schuldenaren begrijpen wat er in deze documenten staat. Naar aanleiding van elk incassodocument moeten zij passende keuzes in hun schuldsituatie kunnen maken: bijvoorbeeld een betaalregeling treffen, de bewindvoerder inschakelen, hulp vragen of de vordering (deels) niet betalen omdat die niet klopt. Foutieve bedragen komen veelvuldig voor: de Autoriteit Consument & Markt (2015) heeft berekend dat 20% van de vorderingen hoger is dan toegestaan en ze maakt melding van malafide bedrijven die spookfacturen versturen met dreigementen in de hoop dat er betaald wordt.

Aan een passende keuze moet wel begrip vooraf gaan: schuldenaren moeten immers eerst beoordelen waar de vordering over gaat, of die terecht is en of de bedragen correct zijn. Niet begrijpen kan tot gevolg hebben dat een schuldenaar te veel betaalt, dat hij overvallen wordt door een gedwongen huisuitzetting of dat hij verschijnt in een procedure terwijl hij de vordering niet betwist, met alle spanning en kosten die dat met zich meebrengt. Hoewel regelmatig wordt gesteld dat incassobureaus en deurwaarders zo moeilijk schrijven (Van Gaal, 2016; Van Nispen, 2016; Snoeijer, 2013) weten we niet goed in hoeverre lezers eigenlijk begrijpen wat er in deze documenten staat en of dat door de kenmerken van dat document komt, door het gebrekkige begripsvermogen van de lezer, of misschien door de taak waarvoor lezers zich met incassodocumenten gesteld zien. Zolang dat niet duidelijk is, zijn interventies zoals de in 2011 geïntroduceerde bijsluiter bij deurwaardersexploten voorbarig. Afgezien van het feit dat zo'n bijsluiter tot rechtskundige en praktische problemen kan leiden, weten we namelijk nog niet welk probleem die bijsluiter beoogt op te lossen.

In dit artikel rapporteren wij over empirisch onderzoek naar de begrijpelijkheid van twee incassodocumenten: de aanmaning en de dagvaarding. De aanmaning is een niet-gerechtelijk document dat tot doel heeft om de wanbetaler te informeren over een bedrag dat hij nog moet betalen nadat

de betalingstermijn verstreken is. De dagvaarding is een oproep om voor de rechter te verschijnen. De functie van de dagvaarding, een gerechtelijk document, is volgens de wetgever dat gedaagden met dit document kunnen beoordelen of zij willen verschijnen in de juridische procedure die tegen hen is aangespannen. Niet voor niets is in verschillende wetten uitvoerig voorgeschreven welke informatie in de dagvaarding opgenomen moet worden.¹ Functies die het document voor andere partijen vervult, laten we hier buiten beschouwing.

De studie van de aanmaning is een casestudy: aanmaningen verschijnen in vele vormen en de resultaten van dit onderzoek zijn dus niet toepasbaar op al deze vormen. Maar wanneer gerechtsdeurwaarders het aanmaningsproces uitvoeren, dan doen zij dat allemaal op ongeveer dezelfde wijze met een korte brief aan de schuldenaar waarin staat hoe hoog de schuld is, waar die schuld betrekking op heeft, wanneer er betaald moet zijn en wat de gevolgen van niet-betalen zijn. De studie rond deze dagvaarding is een genrestudie (Askehave & Swales, 2001). Praktisch alle dagvaardingen in huur- en incassozaken hebben dezelfde opmaak, zijn hetzelfde opgebouwd, hebben dezelfde kopteksten en kennen een vergelijkbare stijl van formuleren. Alleen de namen van partijen en van de deurwaarder verschillen van kantoor tot kantoor. De resultaten voor de dagvaarding gelden dus voor het gehele genre en die voor de aanmaning hebben alleen betrekking op dit specifieke exemplaar in de vorm van de korte brief, zoals deurwaarderskantoren ze versturen. We beantwoorden met deze studie twee vragen:

- 1 *In welke mate kunnen lezers informatie succesvol verwerken in de aanmaning en de dagvaarding?*
- 2 *In hoeverre wordt die prestatie verklaard door kenmerken van de lezer of de taakgerichtheid van deze documenten?*

Met het antwoord kunnen we in een vervolgstudie nagaan hoe deze incassodocumenten beter op de taak kunnen worden toegesneden en welke lezers daar het meeste voordeel van hebben.

Tekstbegrip in drie dimensies: lezer, taak en tekst

Tekst begrijpen is betekenis kunnen geven aan tekst. Dat doen we door een cyclisch proces te doorlopen van associëren, construeren en integreren van concepten uit de tekst met de kennis, ervaringen, gevoelens en opvattingen

die we al hebben. Dit proces resulteert in een mentale representatie van de informatie in een tekst: een situatiemodel (Graesser, Singer & Trabasso, 1994; Kintsch, 1989; Kintsch & van Dijk, 1983; Zwaan & Brown, 1996). In dit onderzoek gaan we vooral in op de rol van de vaardigheden en voorkennis die volgens dit model voorspellende waarde hebben voor tekstbegrip.

Naast lezerscompetenties speelt de taak van de lezer ook een rol. Die taak kan moeilijker of makkelijker zijn, afhankelijk van waarnaar gevraagd wordt en hoe de tekst de lezer helpt bij het beantwoorden van de vraag (Kirsch, Jungeblut & Mosenthal, 1998; Kirsch, 2001; Mosenthal, 1998; Valencia, Wixson & Pearson, 2014). Beide factoren werken we hieronder verder uit. De onderzochte teksten bespreken we verderop bij de methode van het onderzoek.

Lezerskenmerken

De competentie van de lezer bestaat uit leesvaardigheid en voorkennis. Bij het verwerken van documenten spelen over het algemeen drie vaardigheden een rol: prozageletterdheid, gecijferdheid en figuurvaardigheden (Berkman, Davis & McCormack, 2010; Perfetti, Landi & Oakhill, 2005). De meeste incassodocumenten bestaan bijna helemaal uit tekst en dat maakt vooral begripend lezen, of prozageletterdheid, belangrijk. Gecijferdheid is bij deze documenten minder aan de orde: lezers moeten getallen wel begrijpen, maar zij hoeven geen sommen of kansen te berekenen, en incassodocumenten bevatten geen figuren.

Ook voorkennis is belangrijk. De lezer brengt zijn voorkennis in verband met wat er in de tekst staat en dat heeft effect op zijn tekstbegrip (Anderson & Davison, 1988; Kintsch, 1998; Ozuru, Dempsey & McNamara, 2009). Wij onderscheiden algemene domeinkennis en specifieke topickennis over schulden en incasso. Wie bijvoorbeeld vanwege zijn studie voorkennis heeft over het systeem om geldschulden via de rechter te innen, zal bekend zijn met de gebruikte juridische begrippen en concepten in incassodocumenten. Ook kent deze lezer het genre van de aanmaning en de dagvaarding en weet hij waar hij welke informatie moet vinden. Deze genregerelateerde verwachtingen activeren kennis over de doelen van de tekst, en van de auteur en over het onderwerp (Zwaan & Rapp, 2006). Voorkennis kan ook door ervaring ontstaan (Zwaan, 1999), maar Lusardi & Tufano (2009) hebben schuldsituaties juist met gebrekkige domeinkennis in verband gebracht. Voor dit onderzoek zijn we benieuwd of topickennis en ervaring met schuldsituaties tot meer tekstbegrip leidt, of juist tot

minder. Ten slotte is opleidingsniveau een kenmerk dat zowel vaardigheid als voorkennis kan indiceren.

De taakgerichtheid van het document

De taakgerichtheid van een document bespreken we in navolging van Kirsch et al. (1998) en Kirsch (2001, 2005) in termen van (1) de abstractie van de informatie waarnaar gevraagd wordt en (2) de inspanning die de lezer moet verrichten om de vraag te koppelen aan de juiste passage in de tekst. Kirsch (2001) onderscheidt drie abstractieniveaus. Het gemakkelijkst zijn antwoorden op vragen naar personen of concrete zaken. Antwoorden die het resultaat zijn van redeneringen of vergelijkingen, zijn van het hoogste abstractieniveau. Op het middenniveau vinden we bijvoorbeeld informatie over acties.

Koppelingsproblemen ontstaan wanneer er (2a) inferenties nodig zijn om de vraag te koppelen aan een relevante passage in de brontekst, (2b) de lezer meerdere passages verspreid over het document met elkaar in verband moet brengen, of (2c) als de tekst meerdere kandidaat-antwoorden op de vraag noemt (afleiders).

Klassieke begrijpelijkheidsproblemen zoals met jargon zijn vooral problematisch wat betreft abstractheid en noodzakelijke inferenties. Neem een uitdrukking als *uitvoerbaar bij voorraad*. Wie zich afvraagt of een beroepsprocedure uitstel van betaling oplevert, moet een inferentie maken om te weten dat *uitvoerbaar bij voorraad* betekent dat beroep geen uitstel tot gevolg heeft. De noodzaak van een inferentie is dus mede afhankelijk van de voorkennis van de lezer. De drie woorden *uitvoerbaar bij voorraad* zijn op zich niet ingewikkeld, maar als uitdrukking is het een voorbeeld van idioom dat een complex juridisch concept aanduidt en dat als tekstkenmerk begrijpelijkheid in de weg kan staan (Jakobsen, Jensen & Mees, 2007).


Of er sprake is van de noodzaak om gespreide informatie aan elkaar te koppelen, wordt vooral bepaald door de opbouw van de tekst: staat informatie die bij elkaar hoort ook bij elkaar? Een factor die zowel betrokken kan zijn bij inferentieproblemen als spreidingsproblemen, is de kwaliteit van de kopjes (Kools et al., 2008; Lorch et al., 2001; Pander Maat, Lentz & Raynor, 2015). Goed voorspellende kopjes kunnen het vinden van de relevante passage eenvoudiger maken, en er dus ook voor zorgen dat er geen relevante passages over het hoofd worden gezien.

Methode

Materiaal

We hebben twee incassodocumenten getest: een aanmaning voor niet-betalde zorgverzekeringspremie en een dagvaarding voor niet-betalde huur. Deze documenten zijn allebei volgens het format van gerechtsdeurwaarderskantoor Incassade opgesteld en op het papier van dat kantoor gedrukt.² De namen van de wanbetaler en de eisers zijn fictief. Het zijn twee standaarddocumenten die wat vorm en inhoud betreft vergelijkbaar zijn met aanmaningen in briefvorm en dagvaardingen van andere deurwaarderskantoren. De aanmaning is een brief die bestaat uit een bladzijde met informatie over de schuld, de schuldeiser en betaalmogelijkheden. De brief is ingedeeld in twee verticale vakken. In het rechterdeel staat bedrijfsinformatie. Het linkerdeel is verdeeld in drie horizontale vakken, met de brieftekst in het middelste deel (zie figuur 1).

Betalingsoverzicht	
Totaal:	€ 250,47
Rekeningnummer:	NL29ING0003560930
Naam:	Incassade
Betalingskenmerk:	09876208012236
Uiterste betaaldatum:	12 februari 2014



Incassade
DEURWAARDERS EN INCASSO

De heer D. Gankema
Willems Marielief 3
9876 BZ UTRECHT

Onderstaande vordering heeft betrekking op dossiernummer(s):
AZB/0012236

Leeuwarden, 29 januari 2014 Telefoon: 0885 444 200

Geachte heer,


AZB Zorgverzekeringen te PLANCKEN heeft ons haar vordering op u ter incasso gegeven met betrekking tot verzekeringsvereenkomst onder nummer: D035566441291. U bent verschuldigd:

Hoofdsom (specifiek nr achterzijde)	€	956,80
Rente tot heden	-	72,88
Incassokosten	-	170,79 +
In mindering voldaan		950,00 -/.
Totaal	€	250,47

Wij sommen u dit bedrag over te maken onder vermelding van bovengestand betalingskenmerk. Het bedrag moet uiterlijk 12 februari 2014 zijn bijgeschreven op onze rekening. Details u niet op tijd, dan gaan wij over tot verdergaande maatregelen. Als u op tijd betaalt, voorkomt u de kosten van een gerechtelijke procedure van minimaal € 208,80.

U kunt online uw dossier(s) betalen en/of inzien, maar ook een betaalfpreek treffen. Ga naar www.incassade.nl, kies "Inloggen" en daarna "Mijn Dossier". Maak een inlogaccount aan met activeringscode-1 A9876322 en activeringscode-2 JRDKNKW165

Hoogachtend



Incassade Leeuwarden BV

Himpensdijk 7
Postbus 3
8900 AA Leeuwarden

Tel: 0885 444 200
Fax: 0885 444 209
E-mail: royaal@incassade.nl
Internet: www.incassade.nl

Bezoekadres Amstredam
Bus en Lommerplein 26

Bezoekadres Apeldoorn
Baogschuiterstraat 3d


Bezoekadres Eindhoven
La Hare 66


Bezoekadres Rotterdam
Hooftweg 236


Kwaliteitskenning

ING 3560920
IBC ING2012A
IBAN NL 59 ING0 0003 5609 30

Kantoor Nederland omgevings
165 nr. NS030141.06301







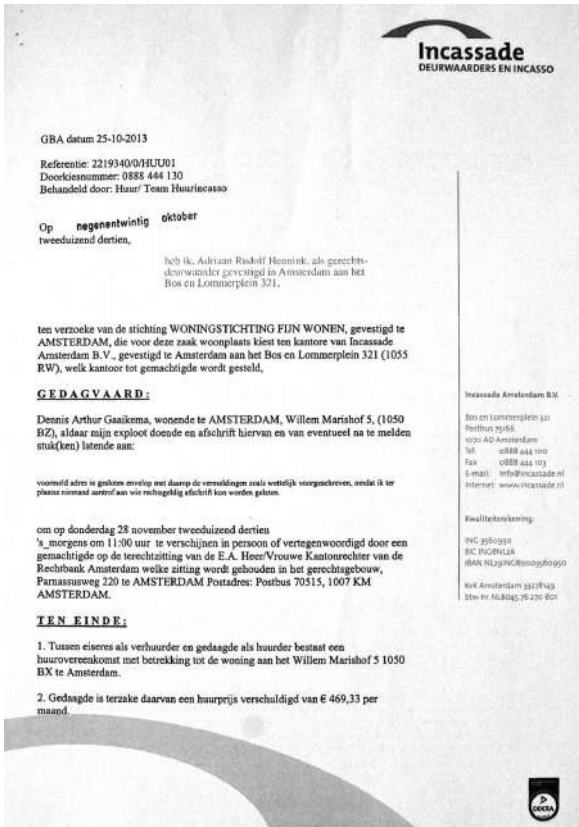
Online betalen
via uw eigen bank

www.incassade.nl/mijn-dossier

Bestaan kan ook via iDEAL. U kunt hiervoor inloggen in "mijn dossier" op onze website. Gebruik voor het vloggen de actiescode uit deze brief.

Figuur 1 Aanmaning voor zorgverzekeringskosten

De huurdagvaarding bestaat uit vier bladzijden met informatie over de gerechtsdeurwaarder, de gedaagde, de verhuurder als schuldeiser, de eis en de onderbouwing daarvan, plus alle wettelijk verplichte informatie over de procedure en kosten. Daarachter zijn vier aanmaningsbrieven gehecht en één factuuroverzicht. In totaal gaat het om negen bladzijden tekst. Op de eerste bladzijde staat in de rechtermarge bedrijfsinformatie (zie figuur 2).



Figuur 2 Dagvaarding bladzijde 1

Proefpersonen

Via een selecte gelegenhedensteekproef hebben zes proefleiders uit hun eigen netwerk 61 respondenten geworven. De proefleiders zijn vier (oud)studenten en twee docenten van het Instituut voor Recht van de Hogeschool Utrecht. Een doelgerichte steekproeftrekking is tot stand gekomen door 27 respondenten te werven bij de balie van een deurwaarderskantoor in Amsterdam,

bij de schulddienstverlening van de gemeente Utrecht en bij de rechtbank Midden-Nederland. Proefpersonen hebben als dank voor hun deelname een vvv-bon van €7,50 gekregen. Er zijn 5 deelnemers uitgesloten omdat zij het Nederlands te weinig beheersten of omdat zij jurist bleken. 40 mannen en 43 vrouwen zijn overgebleven. De gemiddelde leeftijd is 40 (*SD* 16). Hoog- en laagopgeleiden zijn oververtegenwoordigd in dit onderzoek (zie tabel 1).

Tabel 1 Opleidingsniveau volgens Eurostat (2016) en van de respondenten (N = 83)

Opleidingsniveau	CBS	Steekproef
basisschool, vmbo, mbo 1	30%	41%
havo, vwo, mbo 2, 3, 4	41%	24%
hbo, wo	28%	35%

Een vergelijking met de werkelijke populatie ontvangers van incassodocumenten is niet mogelijk: er zijn geen gegevens bekend over deze groep. We kunnen hooguit op basis van gezond verstand stellen dat iedereen boven de 18 wel eens een herinnering of aanmaning in briefvorm heeft gezien en dat dit genre iedereen bekend zal zijn. De dagvaarding zal bij minder mensen bekend zijn. In deze studie zegt 27% van de respondenten zelf ervaring te hebben (gehad) met een problematische schuldsituatie. 51% zegt ooit een dagvaarding te hebben ontvangen of gelezen.

Instrumenten

We hebben een aantal lezerskenmerken getest die wellicht invloed hebben op de constructie van een coherent situatiemodel. Sommige van deze kenmerken, zoals de hoogst genoten opleiding, ervaring met incassodocumenten en ervaring met problematische schulden, zijn uitgevraagd met enkele vragen naar de persoonlijke situatie. De vaardigheden en de voorkennis zijn gemeten met toetsen die we hierna bespreken (zie tabel 2). Bij geen van de vragenlijsten is een tijdslimiet aan de respondenten opgelegd.

Tabel 2 Instrumenten die ingezet zijn bij de test

Lezerskenmerk	Instrument
Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, ervaring met schulden en/of incassodocumenten	Vragenlijst persoonlijke gegevens
Vaardigheden: leesvaardigheid/prozageletterdheid	Woordenschattest
Voorkennis over schulden en incasso	Voorkennistest
Vinden en begrijpen aanmaning en dagvaarding	Gebruikerstest

Woordenschat

Met een woordenschattest verkrijgen we een indicatie van de mate waarin een deelnemer begrijpend kan lezen, oftewel prozageletterd is. Er zijn sterke correlaties gerapporteerd tussen leesvaardigheid en woordenschat (zie bijvoorbeeld Graves, 1986, Ouellette, 2006 en Stahl, 2003; Stahl et al., 1991), maar woordenschat meet leesvaardigheid niet één-op-één. De woordenschattoets bestaat uit 25 meerkeuzevragen waarbij respondenten de juiste betekenis van een idiomatisch of laagfrequent woord moeten kiezen uit vier betekenissen en een *ik weet het niet*-optie (Lentz & Pander Maat, 2013). Het woord wordt in een zin aangeboden. De leesvaardigheidsmaat is de optelsom van het aantal correct-scores. Een betrouwbaarheidsanalyse van de woordenschattest met KR20 komt uit op α 0,91. De gemiddelde score was 16,6 ($SD = 6,81$) op een schaal van 0 tot 25 ($N = 83$).

- 2 Maria antwoordde **gedecideerd**.
- a vastberaden
 - b traag
 - c onverststaanbaar
 - d positief
 - e ik weet het niet

Voorbeeldvraag 1: Woordenschattest

De woordenschattest bevat geen juridische, financiële of schuldgerelateerde begrippen zodat kan worden uitgesloten dat deze test invloed heeft op de erop volgende testen.

Voorkennis schulden en incasso

Voorkennis over het topic schulden en incasso is getest met een vragenlijst met tien meerkeuzevragen, verdeeld over drie thema's: incasso, de bevoegdheid van de deurwaarder en het gerechtelijk traject. De proefpersoon kan kiezen uit drie antwoorden en een *ik weet het niet*-optie. De vragen zijn gebaseerd op het Mesis screeningsinstrument voor schulden (Blommesteijn et al., 2012) en in navolging van Grossmann & Kross (2014) is gekozen voor scenariovragen. Er is geen tijdslimiet aan de test verbonden. De voorkennistest is op twee manieren gepretest om de validiteit te verbeteren: in een eerste pretest zijn respondenten betrokken die vanuit hun achtergrond een grote voorkennis hebben, waarna de vragen en antwoorden inhoudelijk zijn verbeterd. De tweede pretest bij 131 studenten van niet-juridische opleidingen heeft het mogelijk gemaakt om van drie naar twee afleiders te

komen (Paes & Ten Cate, 2009). Ook bij deze toets wordt de maat bepaald door het aantal correct-scores. Een betrouwbaarheidsanalyse van de voorkennistest met Kuder Richardson 20 komt uit op α 0,60 als één van de tien vragen buiten beschouwing wordt gelaten. De gemiddelde score is 4,10 ($SD = 1,93$) op een schaal van 0 tot 10 met een range van 0 tot 9 ($N = 83$).

5 Wanneer mag een gerechtsdeurwaarder de spullen van mevrouw Pieters meenemen?

- a Als de rechter haar heeft veroordeeld om haar schuld te betalen.
- b Als zij een dagvaarding heeft gekregen.
- c Als zij te weinig geld heeft om haar schuld mee te betalen.
- d Weet ik niet.

Voorbeeldvraag 2: Voorkennistest

De gebruikerstest

De vragen van de gebruikerstest zijn gebaseerd zijn op een functionele analyse, waarbij we de wettelijke functie van beide documenten als uitgangspunt hebben genomen.³ Bij elke vraag is vooraf in een codeerschema vastgesteld uit welke elementen een correct antwoord moet bestaan. Voor de aanmaning moeten proefpersonen zeven elementen noemen op zeven vragen. Bij de dagvaarding bestaat een foutloze beantwoording van twaalf vragen uit het noemen van 22 elementen (zie tabellen 4 en 6).

Bij de aanmaning vragen we naar degene bij wie de ontvanger een schuld heeft, hoeveel hij nog moet betalen, wat hij moet doen om een betaalregeling te treffen en met wie hij contact op moet nemen als hij het niet met de vordering eens is. We vragen ook naar de gevolgen van niet betalen. Bij de dagvaarding wordt daarnaast nog gevraagd naar de ontvangst van de dagvaarding, de incassokosten, eerder verweer van de gedaagde, de eis en de gevolgen van niet verschijnen. De vragen zijn anders geformuleerd dan de relevante passages in de brontekst om te voorkomen dat proefpersonen vraag en antwoord kunnen matchen zonder begrip van de tekst te hebben. De proefleider noteert op een formulier welke passage de proefpersoon aanwijst en of hij in eigen woorden antwoordt of letterlijk voorleest. Wie binnen één minuut het juiste antwoord uit het document heeft gehaald, scoort op die vraag voldoende op leessucces. Respondenten worden niet aangemoedigd om door te zoeken als zij een fout antwoord geven of zeggen het antwoord niet te weten.

Procedure

De proefpersonen starten het onderzoek met een vragenlijst over hun persoonlijke gegevens. Daarna volgen de voorkennis- en de woordenschattoets. De laatste twee toetsen zijn de gebruikerstesten met beide incassodocumenten.⁴ De procedure bij de gebruikerstest is als volgt: de proefpersoon krijgt eerst instructie over het verloop van de test. Hem wordt gevraagd de passage aan te wijzen waar hij zijn antwoord uit haalt. Dan krijgt hij dertig seconden om de aanmaning te bekijken, waarna de proefleider start met de eerste vraag. Daarna herhaalt de procedure zich met de dagvaarding. De totale testduur ligt rond de dertig minuten.

Resultaten

Voor we ingaan op het leessucces van de incassodocumenten, bekijken we de onderlinge samenhang tussen enkele lezerskenmerken. Proefpersonen met ervaring met incassodocumenten scoren niet hoger op de voorkennistest dan proefpersonen zonder die ervaring ($t = 1,77$; $df = 77,98$; $p = 0,08$). Dat geldt ook voor de variabele ervaring met schulden ($t = -0,51$; $df = 78$; $p = 0,61$). Het opleidingsniveau van de 22 proefpersonen met ervaring met schulden is significant lager dan dat van de 61 mensen zonder die ervaring ($U = 421,5$; $p = 0,006$). De woordenschat is ook significant kleiner bij proefpersonen met ervaring met schulden ($t = 3,11$; $df = 81$; $p = 0,003$). Woordenschat en hoogst voltooide opleiding vertonen een positieve rangordecorrelatie ($r_s = 0,59$; $p = < 0,001$).

Aanmaning: lezerskenmerken en leessucces

De gemiddelde successcore van proefpersonen op de aanmaning is 79%. We voeren een stapsgewijze regressieanalyse uit om vast te stellen welke lezerskenmerken invloed hebben op deze prestatie: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau (met twee dummy-variabelen), woordenschat, voorkennis van schulden en incasso, ervaring met schulden en ervaring met de dagvaarding. Een hogere opleiding is een voorspeller van meer leessucces met 12% verklaarde variantie. Samen met voorkennis stijgt de verklaarde variantie naar 19%. De andere kenmerken vallen buiten het model.

Tabel 3 Regressieanalyse van de voorspellers van leessucces aanmaning

Model	Voorspeller leessucces aanmaning	B	SE	Bèta	t	p
r = ,43	Opleidingsniveau (hoog)	,11	,01	,29	2,80**	< ,001
R ² = ,19	Voorkennis	,26	,10	,27	2,52*	< ,05
SE = ,17						

Deze regressieanalyse laat zien dat de aanmaning geen groot beroep doet op de bagage van lezers: de gemiddelde score is heel redelijk en het voordeel dat mensen van hun opleidingsniveau en voorkennis hebben, is significant maar bescheiden (zie tabel 3).

Aanmaning: document- en taakkenmerken

Met een gemiddelde successcore van 79% behaalt de aanmaning net niet de norm van 80% die voor de medische bijsluiters geldt (Richtlijn 2001/83/EC art. 63.2). Dat is vooral te wijten aan de lagere scores bij de vragen 4 en 5 (zie tabel 4); de andere vragen leveren minder problemen op.

Tabel 4 Overzicht taakkenmerken en successcore per vraag over de aanmaning

Vraag	Antwoord	Abstractie-niveau (1 = laag; 3 = hoog)	Matchings-probleem Spreiding?	Matchings-probleem Inferentie?	Matchings-probleem Afleider?	Succes-score
1. Bij wie heeft Dennis een schuld?	0 AZB	1. naam	Nee; binnen alinea	Nee	Ja; Incassade	,94
2. Welk bedrag is Dennis schuldig?	0 250,47	1. bedrag	Nee; binnen alinea	Nee	Ja; bedrag hoofdsom	,83
3. Hoeveel incassokosten moet Dennis betalen?	0 170,29	1. bedrag	Nee; binnen alinea	Nee	Ja; bedrag rente	,82
4. Wat gebeurt er als Dennis op 12 februari niet heeft betaald?	0 Incassade gaat over tot "verdergaande maatregelen"	3. gevolgtrekking	Nee; binnen alinea	Ja	Geen	,57
5. Wat voor maatregelen zijn dat?	0 Gerechtelijke procedure	3. gevolgtrekking	Nee; binnen alinea	Ja	Geen	,65
6. Dennis wil via internet betalen. Wat moet hij doen?	0 naar incassade.nl 0 naar inloggen 0 naar mijn dossier 0 een login maken	2. actie	Nee; binnen alinea	Nee	Geen	,90
7. Dennis is het niet eens met wat er in deze aanmaning staat. Met wie moet hij contact opnemen?	0 Incassade	1. naam	Nee; drie autonome indicaties	Ja	Ja; AZB	,83

In hoeverre is het leessucces met de aanmaning te verklaren met de taakgerichtheid van de tekst? De moeilijke vragen 4 en 5, die gaan over de gevolgen voor Dennis als hij niet op tijd betaalt, combineren twee soorten taakcomplexiteit: het gaat om gevolgtrekkingen en de uitdrukkingen *verdergaande maatregelen* en *gerechtelijke procedure* die inferenties nodig maken. Voor het antwoord op vraag 5 moeten respondenten bijvoorbeeld informatie omdraaien: er staat in de aanmaning dat met tijdig betalen rechtsmaatregelen *voorkomen worden*, wat betekent dat bij *niet* tijdig betalen rechtsmaatregelen *het gevolg zijn*.

Bij de eenvoudiger vragen zien we dat taakcomplexiteiten gecompenseerd worden door het ontbreken van complexiteit bij andere factoren. Zo is de informatie waarnaar gevraagd wordt bij de vragen 2, 3 en 7 concreet: een persoon, een (bedrijfs)naam of getal. Bij vragen 2 en 3 naar de hoogte van de schuld en de incassokosten is sprake van afleiders in de vorm van getallen. De hoogte van de schuld loopt in het oog doordat dit getal onder de streep staat, en de incassokosten worden letterlijk onder die noemer opgenomen in de rekensom (zie figuur 1). Bij vraag 7 (met wie moet Dennis contact opnemen als hij het niet eens is met de vordering?) is er een inferentie nodig omdat het antwoord niet letterlijk in de tekst staat; bovendien is er een afleider: de lezer zou kunnen denken aan AZB als aanspreekpunt. Maar er zijn drie indicaties die in de richting van Incassade wijzen: de ondertekening, het briefhoofd en de mededeling dat de schuldeiser [...] *ons haar vordering op u ter incasso [heeft] gegeven [...]*. Die indicaties staan verspreid, maar dat is niet schadelijk omdat elke indicatie op zich in een bepaalde richting wijst. Bij vraag 6 moeten respondenten de stappen noemen die Dennis moet zetten voor een internetbetaling. Inhoudelijk is dat thema iets abstracter, maar de stappen staan bij elkaar in een alinea, met een heldere aankondiging in de eerste zin, en zijn expliciet geformuleerd. Vraag 1 ten slotte (bij wie heeft Dennis een schuld?) is ook een concrete vraag. De afleider (*Incassade*) is om twee redenen weinig plausibel. Ten eerste meldt de eerste zin al dat het gaat om een vordering van AZB. Ten tweede is er een externe factor in het spel: alledaagse voorkennis leert ons dat je schuld hebt bij degene van wie je iets gekocht of gehuurd hebt.

Dagvaarding: lezerskenmerken en leessucces

Het gemiddelde leessucces dat proefpersonen behalen met de dagvaarding is 45%. Om na te gaan welke lezerskenmerken invloed hebben op leessucces op de dagvaarding voeren we weer een stapsgewijze regressieana-

lyse uit waarbij we de volgende kenmerken meenemen: leeftijd, geslacht, voorkennis, ervaring met schulden, ervaring met de dagvaarding, woordenschat en opleidingsniveau. Hieruit blijkt dat woordenschat en opleidingsniveau overblijven als voorspellers van verklaarde variantie. Woordenschat alleen blijkt voor 31% de variantie te verklaren en samen met een hoog opleidingsniveau stijgt de verklaarde variantie naar 37% (zie tabel 5).

Tabel 5 Regressieanalyse voorspellers van leessucces dagvaarding

Model	Voorspellers leessucces dagvaarding	B	SE	Bèta	t	p
R = ,61	Woordenschat	,29	,07	,40	3,89**	< ,001
R ² = ,37	Opleidingsniveau (hoog)	,12	,04	,29	2,76*	< ,05
SE = ,16						

De dagvaarding blijkt een document te zijn dat lezers niet goed begrijpen en dat een groot beroep doet op algemene kennis en vaardigheden: het document stelt hoge geletterdheidseisen aan zijn lezers. Het zijn de hoog-opgeleide, leesvaardige deelnemers die aanzienlijk meer leessucces hebben dan anderen. In de volgende paragraaf bekijken we waar die kennis en vaardigheden voor nodig zijn.

Dagvaarding: taak- en documentkenmerken

Het gebrekkige leessucces bij de dagvaarding is goed te verklaren vanuit taak- en documentkenmerken. Om te beginnen is de dagvaarding een minder bekend genre voor de niet juridisch geschoolde lezer, waardoor het effect van genregerelateerde verwachtingen kleiner is dan bij de aanmaning. Er wordt gevraagd naar namen, getallen en acties, en dat is informatie met een laag abstractieniveau. Gerelateerd aan de documentkenmerken wordt de taak echter wel moeilijk. De eerste vraag is daar een goed voorbeeld van: de vraag voor wie dit document bedoeld is, is heel eenvoudig. Maar door de manier waarop de naam van de gedaagde gepresenteerd wordt, namelijk in lopende tekst nadat de naam van de gerechtsdeurwaarder is gegeven, heeft toch niet iedereen het goede antwoord gegeven (zie figuur 2 en tabel 6).

Tabel 6 Overzicht successcore en taakarakteristiek per vraag over de dagvaarding

Prestatietest dagvaarding		Taakarakteristiek				
Vraag	Antwoord	Abstractie Informatie	Matchingsprobleem Spreiding?	Matchingsprobleem Inferentie?	Matchingsprobleem Afleiders?	Succes score
1. Voor wie is dit document bedoeld?	0 Dennis Arthur Gaaike- ma	1. naam	Nee; binnen alinea	Weinig	Ja; naam deur- waarder	,91
2. Wie heeft de deurwaarder aan de deur getroffen?	0 niemand [omdat ik ter plaatse niemand aantrof]	1. naam	Nee; binnen alinea	Veel	Geen	,22
3. Bij wie heeft Dennis een schuld?	0 Woningstichting Fijn Wonen	1. naam	Nee; binnen alinea	Weinig	Ja; Incassade	,93
4. Waarom krijgt Dennis dit document?	0 huur niet betaald	2. actie	Nee; binnen alinea	Weinig	Geen	,92
5. Hoe hoog is het bedrag dat Dennis moet betalen op de dag dat hij de dv ontvangt (29 oktober 2013)?	0 1857,79 0 + dagvaar- dings-Kosten	2. bedrag	Ja; tussen alinea's én in berekening	Weinig Veel	Ja; andere be- dragen	,71 ,00
6. Is dit bedrag inclusief of exclusief incassokosten?	0 inclusief	3. eigenschap	Ja; tussen drie alinea's – evt. berekening	Weinig	Ja; andere be- dragen	,52
7. Hoeveel incassokosten moet Dennis betalen?	0 328,70	2. getal	Nee; binnen alinea	Weinig	Ja, andere be- dragen	,83
8. Welke maanden heeft Dennis zijn huur niet betaald?	0 mei, juni, juli en okto- ber	2. tijd: maan- den	Ja; achteraan dv gehecht	Weinig	Ja; andere maanden en bedragen	,08
9. Heeft Dennis volgens dit document een goede reden om zijn huur niet te betalen?	0 nee- hij heeft geen ju- ridisch relevant verweer gevoerd	3. voorwaarde	Nee; binnen ali- nea	Veel	Geen	,19
10. Kunt u in steekwoorden aangeven wat de woningstichting van de rechter vraagt?	0 ontbinding van de huurovereenkomst 0 ontruiming van de wo- ning 0 betaling van huur Incasso procedure kosten	2. acties	Ja; verspreid over pagina	Veel	Geen	,30 ,31 ,46
11. Dennis is het niet eens met deze rechtszaak. Wat moet hij nu doen?	0 kan mondeling ge- voerd op de zitting 0 ook kan schriftelijk verweer gevoerd	2. actie	Nee; binnen ali- nea	Veel	Geen	,38 ,39
12. Wat is de laatste dag dat hij bezwaar kan maken?	0 De zittingsdag	2. tijd	Nee; binnen ali- nea	Veel	Ja; andere data	,29

Prestatietest dagvaarding		Taakarakteristiek				
Vraag	Antwoord	Abstractie Informatie	Matchings-probleem Spreiding?	Matchings-probleem In-ferentie?	Matchings-probleem Af-leiders?	Succes score
13. Wat gebeurt er als Dennis geen brief schrijft of niet bij de rechter langskomt?	0 Rechter verleent verstek 0 wijst vordering toe 0 tenzij de eis hem onredelijk of ongegrond voorkomt	3. gevolg, actie	Nee; binnen aliena	Veel	Geen	,43 ,52 ,29
14. Dennis is het er niet mee eens en hij schrijft een brief. Aan welke eisen moet een brief van Dennis voldoen?	0 2-voud 0 voor de zitting bij de Griffie of 0 tijdens de zitting	3. eigenschap	Nee; binnen aliena	Veel	Geen	,46 ,42 ,24

Bij vraag 9, 11, 13 en 14 is de aard van de informatie iets moeilijker, omdat er naar acties wordt gevraagd. Vragen 11, 13 en 14 vragen naar de wijze waarop Dennis verweer kan voeren en wat er gebeurt als hij niet verschijnt. De lage score op deze drie vragen kan echter beter verklaard worden vanuit matchingsproblemen dan vanuit het abstractieniveau van de gevraagde informatie.

Bij nagenoeg elke vraag is het koppelen van informatie uit de vraag met gegeven informatie in de dagvaarding problematisch, omdat er veel inferentie nodig is om het juiste antwoord te geven, of omdat er sprake is van afleiders. Bij de formulering van de vragen is ervoor gekozen om geen jargon of complexe woorden te gebruiken, terwijl de gegeven informatie in de dagvaarding juist wel in dergelijke formuleringen is gegoten. Dat veroorzaakt de meeste inferentieproblemen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij vraag 9 of *Dennis volgens dit document een goede reden had om zijn huur niet te hebben betaald*. Het antwoord zoals dat in de dagvaarding staat is dat *verweerder niet bekend is met enig juridisch relevant inhoudelijk verweer van gedaagde*. Slechts 19% van de respondenten heeft het goede antwoord op deze vraag gegeven.

Bij vier vragen treedt het probleem van de gespreide informatie op. Bij vraag 5 bijvoorbeeld wordt gevraagd naar het bedrag dat Dennis moet betalen op de dag dat hij de dagvaarding ontvangt. De respondent moet hier twee bedragen noemen: het eerste bedrag staat op pagina 2 (zie figuur 3).

5. Op grond van het vorenstaande is gedaagde verschuldigd een totaalbedrag van € 1.857,79.

Figuur 3 Fragment dagvaarding blz. 2: het 'totaalbedrag'

Het woord 'totaalbedrag' suggereert dat dit het gehele bedrag is dat Dennis moet betalen. Maar op pagina 4 van de dagvaarding staat nog een tweede bedrag: € 94,79 dat samen met de € 1857,79 moet worden genoemd en dat heeft geen enkele respondent gedaan (zie figuur 4).⁵ De kern van het matchingsprobleem ligt hier in de presentatie van de rekensom en de spreiding van de informatie.

De kosten van deze ambtshandeling zijn verhoogd met een percentage gelijk aan de btw omdat eiser(es) nadrukkelijk heeft verklaard niet btw-plichtig te zijn.

De kosten hiervan zijn:

Dagvaarding	€	76,71
Informatie gba	.	1,97
Art. 10 Btag.	.	16,11 +
	€	94,79

Figuur 4 Fragment dagvaarding blz. 4: toch niet het totaalbedrag?

Spreiding is ook het probleem bij de essentiële vraag naar wat de woningstichting van de rechter vraagt. De respondent moet hier verschillende stukjes informatie uit een gehele pagina met tekst vissen. Daarnaast is de formulering van de eis ook lastig: de eis volgt na de koptekst mitsdien, *bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad* en vervolgens wordt de eis gepresenteerd in een verdeling onder de nummers 1, 2a t/m e en 3. In figuur 5 zijn punten 1 en 2a van de eis te zien. Onder 2a wordt de ontruiming van de woning geëist: 31% van de respondenten heeft die informatie in de dagvaarding gevonden.

MITSDIEN:

bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad:

1. Ontbonden zal worden verklaard, althans zal worden ontbonden, de tussen partijen bestaande huurovereenkomst met betrekking tot de woning aan het Willem Marishof 5, 1050 BZ Amsterdam.

2. Gedaagde zal worden veroordeeld om:

a. de woning aan het Willem Marishof 5, 1050 BZ Amsterdam binnen 14 dagen na betekening van het ten deze te wijzen vonnis met alle daarin bevindende personen en zaken – voor zover die niet het eigendom van eiseres zijn – te verlaten en te ontruimen en vervolgens ontruimd en verlaten te houden en onder overgave van de sleutels ter vrije en algehele beschikking van eiseres te stellen;

Figuur 5 Fragment dagvaarding blz. 3: De eis volgt na 'mitsdien'

Bij drie vragen speelt ook een krachtige afleider een rol. Bij vraag 12 moeten respondenten aangeven wat de laatste dag is dat Dennis bezwaar kan maken. Zij gaan op zoek naar data die op de plek in het document staan waar over de formaliteiten van de procedure wordt geschreven. Maar het antwoord moet de respondent afleiden uit de volgende tekst (zie figuur 6). 29% van de respondenten heeft het goede antwoord op deze vraag gegeven.

De eisende partij is niet bekend met enig juridisch relevant verweer van gedaagde partij tegen de onderhavige vordering.

De gedaagde kan, wanneer de vordering niet wordt erkend, daartegen verweer voeren. Dat verweer kan mondeling worden gevoerd op de zitting. Ook kan schriftelijk verweer worden gevoerd. Het schriftelijke verweer dient -in tweevoud- uiterlijk voor de voormelde zittingsdatum door de Griffie te zijn ontvangen, of wel tijdens de zitting overgelegd te worden. Bij verschijning in de procedure zal van gedaagde geen griffierecht worden geheven.

Figuur 6 Fragment dagvaarding blz. 2: de zittingsdag is de laatste dag om te reageren

Tot slot nog een voorbeeld van een nog niet eerder genoemd documentkenmerk dat de taak bemoeilijkt. De vraag naar degene die de deurwaarder heeft getroffen (vraag 2) is niet alleen moeilijk omdat het antwoord (niemand) abstract is, maar ook omdat de relevante informatie in een zeer klein formaat gedrukt is (zie figuur 2, midden op de pagina). Deze typografische keuze zorgt voor een 'fysiek' vindbaarheidsprobleem dat vooraf lijkt te gaan aan de drie koppelingsproblemen die Kirsch (2001) onderscheidt.

Conclusie

De aanmaning stelt lezers behoorlijk goed in staat om informatie te vinden en te begrijpen; toch wordt de begrijpelijkheidsnorm van 80% die bijvoorbeeld voor de medische bijsluiter geldt (Lentz & Pander Maat, 2010) in deze casestudy net niet gehaald. Dat kan aan de vorm van deze specifieke aanmaning liggen, want niet elke aanmaning ziet er hetzelfde uit. De analyse van de relatie tussen de taak en de tekstenkenmerken laat zien dat de taakcomplexiteit in de aanmaning niet al te hoog is. Toch hebben opleidingsniveau en voorkennis invloed op de scores: beide factoren verklaren samen 19% van de variantie.

De dagvaarding stelt lezers voor veel grotere problemen, met een successcore van 45%. Op zeven vragen zijn zelfs scores van onder de 30% behaald. Deze scores gelden voor het gehele genre, want dagvaardingen kennen een vergelijkbare structuur en stijl, ongeacht auteur of kantoor. Het leessucces bij de dagvaarding hangt veel sterker samen met kenmerken van de lezer dan bij de aanmaning: woordenschat en opleidingsniveau voorspellen gezamenlijk 37% van de variantie. Ervaring met dagvaardingen en voorkomenis over incasso dragen niet bij aan het leessucces.

Een analyse van de taak- en documentkenmerken maakt duidelijk wat de oorzaken zijn van het geringe leessucces. Bij alle vragen met een score onder de 50%, is sprake van inferentieproblemen. Ook spreiding van informatie levert moeilijkheden op: niet alle informatie die bij elkaar hoort, is bij elkaar geplaatst. De twee vragen naar informatie die verspreid was over meerdere bladzijden, haalden scores van minder dan 10%. Bij de vragen die betrekking hebben op bedragen zijn er afleiders in de vorm van andere bedragen of van een onoverzichtelijke bijlage waarin het bedrag gevonden moest worden. De taak van respondenten werd ook bemoeilijkt door het visuele ontwerp van de dagvaarding. Wanneer bedragen in een som worden gepresenteerd, of tekst in een zeer klein formaat staat gedrukt, lukt het minder proefpersonen de relevante informatie te vinden. Dergelijke lokale ontwerpkenmerken noemen Lentz & Pander Maat (2010) ook als taakbelemmering bij de begrijpelijkheid van de medische bijsluiter.

We concluderen dat bij de aanmaning verbetering mogelijk is, maar dat het probleem niet zo urgent is als bij de dagvaarding. Dat document voorziet niet in de informatiebehoefte die het wettelijk gezien moet vervullen. Optimalisering van de dagvaarding is vanuit wettelijk en maatschappelijk perspectief noodzakelijk.

Discussie

In dit artikel hebben we een benadering van begrijpelijkheid voorgesteld die kenmerken van tekst, taak en lezer combineert. Waar in ander onderzoek tekstkenmerken op zichzelf worden beschouwd, bespreken wij die kenmerken vooral waar ze de specifieke taak bemoeilijken die bij een tekst hoort. Dat is vooral van belang wanneer het gaat om de meer praktische leestaken: de tekst is niet om van te leren, maar om een situatie in te schatten en eventueel tot handelen over te gaan. Zulke taken impliceren een meer selectieve tekstverwerking, waarin het vinden en taakgericht interpreteren van informatie centraal staat. Zelfs een combinatie van een

gemakkelijke taak en een gemakkelijke tekst kan nog problemen opleveren wat betreft taakgerichtheid: de tekst kan nog steeds inferenties nodig maken of relevante informatie nodeloos verspreid aanbieden.

Het combineren van tekst- en taakkenmerken in de notie taakcomplexiteit is interessant omdat we zo beter begrijpen waarom lezers moeite hebben met bepaalde vragen, en waarom geletterdheid (in ruime zin) nodig is. Een belangrijke vraag is waarom de ene keer het ene aspect van geletterdheid een voorspeller is (voorkennis bij de aanmaning) en de andere keer een ander aspect (woordenschat en opleiding bij de dagvaarding). Ook in het onderzoek naar pensioendocumenten voorspelden verschillende aspecten van geletterdheid bij verschillende documenten de prestatie van de lezers (Nell, 2017). Om die reden menen we dat bij het beoordelen van begrijpelijkheid, 'geletterdheidseisen' moeten meewegen: begrijpelijkheid is niet los te zien van de mate waarin een document een beroep doet op de geletterdheid van de lezer.

Hoe betrouwbaar zijn onze peilingen? We denken dat de resultaten vrij optimistisch zijn. Mogelijk hadden de respondenten die bereid waren deel te nemen meer zelfvertrouwen en vaardigheden ten aanzien van incassoteksten dan de mensen die niet wilden deelnemen, al hebben we geprobeerd dit zelfselectie-effect te beperken door kandidaat-proefpersonen te vragen of zij tijd hadden om aan *een* onderzoek mee te doen, zonder melding te maken van aanmaningen of deurwaarders. Daarnaast zijn deelnemers in de context van een onderzoek met een proefleider meer geneigd zich tot het eind in te spannen dan lezers in werkelijkheid zouden doen. Ten slotte is uit de praktijk van gerechtsdeurwaarders en uit onderzoek naar schuldenaren bekend dat taalzwakke groepen, zoals NT2-sprekers en laagopgeleiden, oververtegenwoordigd zijn onder de ontvangers van incassodocumenten (Jungmann & Madern, 2016; Madern, 2015). In ons onderzoek hebben te weinig NT2-sprekers meegedaan om uitspraken te kunnen doen over het effect van talige achtergrond.

Kortom, critici van de deurwaardersbrieven zoals Van Nispen (2016) hebben gelijk als het gaat om de onbegrijpelijkheid van de dagvaarding. Dat document vraagt om optimalisatie. Niet alleen zou dat het verwerkingssucces moeten vergroten, vooral ook zou een nieuwe tekst een minder groot beroep moeten doen op de geletterdheid van de lezer.

Noten

1. Voor exploten in het algemeen zijn normen vastgelegd in artikel 45 Rechtsvordering (Rv), 46 Rv, 47 Rv, 156 Rv, 430 Rv, art. 15 gerechtsdeurwaarderswet. Voor dagvaardingen: 82 Rv, 111 Rv, 117 Rv, 139 Rv, 140 Rv.
2. Incassade is in 2015 opgegaan in Syncasso. Dank aan P. Otter en T. van der Woude van Incassade die belangeloos documenten beschikbaar hebben gesteld voor dit onderzoek.
3. De functionele analyse valt buiten de reikwijdte van dit artikel.
4. In werkelijkheid hebben proefpersonen vijf toetsen gemaakt: ook een test over hun houding en gedrag rond financieel-juridische documenten en een emotietest behoorden bij de testbatterij. Deze testresultaten maken geen deel uit van deze rapportage.
5. Overigens is dit bedrag nog niet correct omdat het salaris van de gemachtigde er ook bij opgeteld moet worden. Aangezien dat bedrag nergens in de dagvaarding staat, is er ook niet naar gevraagd in de performancetest. Van de proefpersonen werd niet verwacht dat zij een optelsom maakten: alleen het noemen van de twee bedragen was genoeg voor een goed antwoord.

Bibliografie

- Anderson, R.C., & Davison, A. (1988). *Conceptual and empirical bases of readability formulas*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Askehave, I., & Swales, J.M. (2001). Genre identification and communicative purpose: A problem and a possible solution. *Applied linguistics*, 22(2), 195-212.
- Autoriteit Consument & Markt (ACM). (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. Geraadpleegd op 20 maart 2017, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14892/Oneerlijke-praktijken-bij-incassobureaus/>
- Berkman, N.D., Davis, T.C., & McCormack, L. (2010). Health literacy: what is it? *Journal of Health Communication*, 15(2), 9-19.
- Blommesteijn, M., Jungmann, N., Geuns, R. van, Witvliet, M. (2012). *Mesis: Methodisch screenings-instrument schulddienstverlening*. Amsterdam/Utrecht: Regioplan/Divosa.
- Gaal, A. van (2016, 8 mei 2016). Koninklijke deurwaarders. *De Telegraaf*, p.17.
- Graesser, A.C., Singer, M., & Trabasso, T. (1994). Constructing inferences during narrative text comprehension. *Psychological review*, 101(3), 371-395.
- Graves, M.F. (1986). Vocabulary learning and instruction. *Review of research in education*, 13, 49-89.
- Grossmann, I., & Kross, E. (2014). Exploring Solomon's paradox self-distancing eliminates the self-other asymmetry in wise reasoning about close relationships in younger and older adults. *Psychological science*, 25, 1571-1580.
- Jakobsen, L.A., Jensen, K.T., & Mees, I.M. (2007). Comparing modalities: Idioms as a case in point. *Copenhagen studies in language*, 35, 217-249.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* (Working paper 23). Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Kintsch, W. (1989). The representation of knowledge and the use of knowledge in discourse comprehension. In R. Dietrich, C.F. Kaufmann (Eds.), *Language processing in social context*. Amsterdam: Elsevier, 185-209.

- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kintsch, W., & van Dijk, T.A. (1983). *Strategies of discourse comprehension*. New York: Academic Press.
- Kirsch, I.S., Jungeblut, A., & Mosenthal, P.B. (1998). The measurement of adult literacy. In T.S. Murray, I.S. Kirsch, & L. Jenkins (Eds.), *Adult literacy in OECD countries: Technical report on the first international adult literacy survey*. Washington, DC: US Department of Education, National Center for Education Statistics.
- Kirsch, I.S. (2001). *The international adult literacy survey (IALS): Understanding what was measured*. Princeton NJ: Educational testing service.
- Kirsch, I.S. (2005). Prose literacy, document literacy and quantitative literacy: understanding what was measured in IALS and ALL. *International Adult Literacy Survey. Measuring Adult Literacy and Life Skills: New Frameworks for Assessment*, 88-136.
- Kools, M., Ruiter, R.A., Van De Wiel, M.W., & Kok, G. (2008). The effects of headings in information mapping on search speed and evaluation of a brief health education text. *Journal of Information Science*, 34(6), 833-844.
- Lentz, L.R., & Pander Maat, H. (2010). Een leesbare bijsluit. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 32 (2), 128-151.
- Lentz, L.R., & Pander Maat, H.L.W. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Netspar Occasional Paper. Tilburg: Netspar.
- Nell, M.L. (2017). *Multichannel pension communication. An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands*. Proefschrift Universiteit Utrecht. Isbn 978-94-6103-060-3.
- Lorch, R.F., Lorch, E.P., Ritchey, K., McGovern, L., & Coleman, D. (2001). Effects of headings on text summarization. *Contemporary educational psychology*, 26(2), 171-191.
- Lusardi, A., & Tufano, P. (2009). *Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness*. CFS Working Paper, no. 2009/08.
- Madern, T.E. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Proefschrift Universiteit Leiden. Isbn 978-90-8904-078-7.
- Mosenthal, P.B. (1998). Defining prose task characteristics for use in computer-adaptive testing and instruction. *American Educational Research Journal*, 35(2), 269-307.
- Nispen, J. van (2016). Handelingen Tweede Kamer (Vergaderjaar 2015-2016; Aanhangselnummer 3278) Geraadpleegd op 21 maart 2017. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/08/18/antwoorden-kamervragen-over-het-archaisch-taalgebruik-door-gerechtsdeurwaarders>
- Ouellette, G.P. (2006). What's meaning got to do with it: The role of vocabulary in word reading and reading comprehension. *Journal of educational psychology*, 98(3), 554-566.
- Ozuru, Y., Dempsey, K., & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19(3), 228-242.
- Paes, E.C. & ten Cate, O. (2009). Meerkeuzevragen met drie, vier of vijf alternatieven: wat is beter? *Tijdschrift voor Medisch Onderwijs*, 28(3), 124-129.
- Pander Maat, H., Lentz, L., & Raynor, D.K. (2015). How to Test Mandatory Text Templates: The European Patient Information Leaflet. *PloS one*, 10(10), 1-17, e0139250.
- Perfetti, C.A., Landi, N. & Oakhill, J. (2005). The Acquisition of Reading Comprehension Skill. In M.J. Snowling and C. Hulme (Red.), *The Science of Reading: A Handbook*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Snoeijer, J. (2013). Aan gerekwireerde mijn exploit doende en sprekende met voornoemde. Taal in het werk [16]: de deurwaarder. *Onze Taal*, 82(5), 128-129.
- Stahl, S.A., Hare, V.C., Sinatra, R. & Gregory, J.F. (1991). Defining the role of prior knowledge and

- vocabulary in reading comprehension: The retiring of number 41. *Journal of Literacy Research*, 23(4), 487-508.
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and readability: How knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders*, 23(3), 241-247.
- Valencia, S.W., Wixson, K.K., & Pearson, P.D. (2014). Putting text complexity in context. *The Elementary School Journal*, 115(2), 270-289.
- Westhof, F., de Ruig, L. & Kerckhaert, A. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- Zwaan, R.A. (1999). Embodied cognition, perceptual symbols, and situation models. In *Discourse Processes*, 28(1), 81-88
- Zwaan, R.A. & Brown, C.M. (1996). The influence of language proficiency and comprehension skill on situation-model construction. *Discourse processes*, 21(3), 289-327.
- Zwaan, R.A. & Rapp, D.N. (2006). Discourse comprehension. In M.J. Traxler, M.A. Gernsbacher (Eds.), *Handbook of psycholinguistics*, 2nd ed. Amsterdam: Elsevier Academic Press, 725-764.

Regelgeving

- Gerechtsdeurwaarderswet: artikel 15.
- Rechtsvordering: artikel 45, 46, 47, 82, 111, 117, 139, 140, 156, 430.
- Richtlijn 2004/27/EC van de Europese Commissie van 12 januari 2009 tot wijziging van Richtlijn 2001/83/EC betreffende de richtlijn voor leesbaarheid van het label en de bijsluiter bij medische producten voor menselijk gebruik.

Database

- Eurostat (30 juni 2016). Population by educational attainment level, sex and age (%). Geraadpleegd op 10 februari 2017. <https://www.onderwijsincijfers.nl/kengetallen/sectoroverstijgend/nederlands-onderwijsstelsel/hogst-behaalde-onderwijsniveau>.

Over de auteurs

Tialda Sikkema is verbonden aan de Hogeschool Utrecht als docent-onderzoeker. Dit paper maakt deel uit van promotieonderzoek naar incassodocumenten.

Leo Lentz is hoogleraar Tekstontwerp en communicatie aan de Universiteit Utrecht

Henk Pander Maat is senior-docent/onderzoeker bij de afdeling Taal en Communicatie.

Nadja Jungmann is lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht. De auteurs danken de twee anonieme reviewers voor hun uitvoerige commentaar bij eerdere versies van dit artikel.