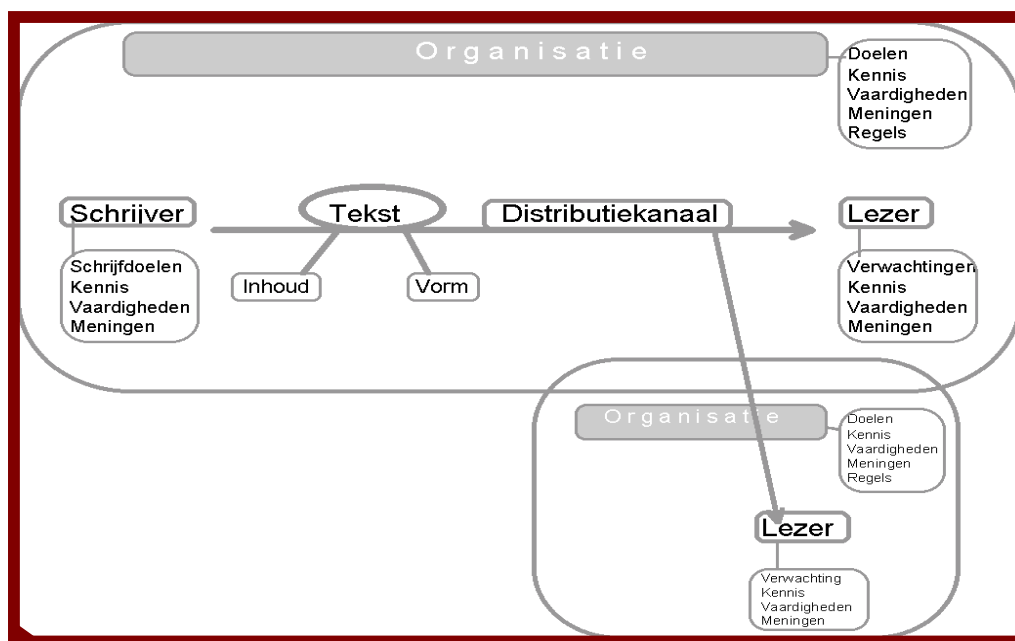


# Stappenplan tekstproductie



## Inhoud

1. Tekstproductie?	2
Schrijfmodel	3
Tekstmodel	6
Stappenplan tekstproductie	11
Spiekbriefje	16
Oefeningen (huisvoorwerk!)	17

Voorvertoning

---

# 1. Tekstproductie?

De eerste stap voor het schrijven van een tekst: bedenken hoe je een tekst schrijft.

Wanneer u weet wat u doet wanneer u schrijft, en wanneer u weet hoe een tekst in elkaar zit, dan weet u ook welke stappen u moet zetten om een tekst te produceren.

*Producersen*, want in uw organisatie komt er meer bij kijken voor een lezer uw tekst onder ogen krijgt, dan schrijven alleen.

Over schrijven is veel geschreven. Omdat deze cursus als praktische hulp bedoeld is, geven wij hier alleen de theorie die nodig is om de praktische aanwijzingen te kunnen plaatsen.

De theorie van het schrijven kan in twee modellen samengevat worden. Op grond van die twee modellen kan een productieplan voor teksten gemaakt worden.

## 1 Schrijfmodel

Het schrijfmodel is een variant op het u waarschijnlijk bekende communicatiemodel: zender, boodschap, ontvanger et cetera. Het beschrijft wat er gebeurt wanneer u iemand een tekst stuurt.

## 2 Tekstmodel

Het tekstmodel brengt teksten zo in kaart, dat duidelijk wordt hoe een tekst geschreven zou moeten worden. Het tekstmodel legt de verbinding tussen het schrijfmodel en het productieplan.

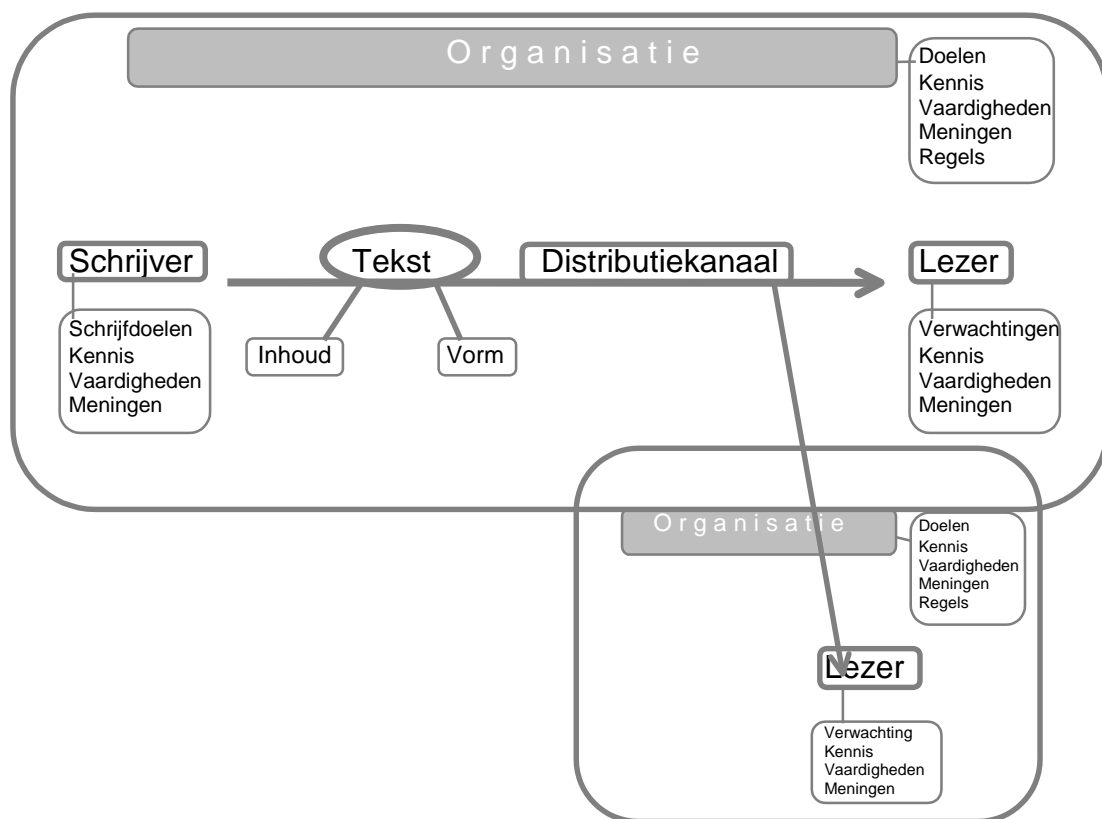
## 3 Stappenplan tekstproductie

Met het productieplan in de hand, stapt u van onderwerp naar kant en klare tekst. U ziet dat “schrijven” een productieproces is, met te onderscheiden productiestappen.



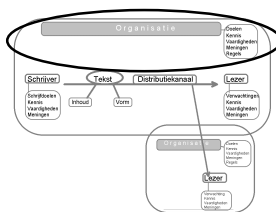
## Schrijfmodel

Het schrijfmodel beschrijft wat er gebeurt als u iemand een tekst stuurt. Dan schrijft u binnen een organisatie een tekst die over een distributiekanaal bij een lezer belandt. Het schrijfmodel is een onderdeel van het communicatiemodel van uw organisatie.



Voorvertoning

## Organisatie



U schrijft binnen een organisatie. U werkt zelf binnen een organisatie, uw lezer werkt in uw organisatie of in een andere organisatie, en iemand van de organisatie heeft u opdracht gegeven te gaan schrijven.

## Doelen, kennis, vaardigheden, meningen (KV&M) en regels

Elke organisatie heeft doelen, en kennis, vaardigheden en meningen (KV&M), en min of meer dwingende huisregels. Uit de KV&M kiest u de inhoud van uw tekst. De regels bepalen de vorm van uw tekst -en nog meer.

De doelen van de organisatie zullen, hoe afgeleid ook, het schrijfdoel van uw tekst bepalen.

Organisatiedoel:

Winst maken door technische adviezen te verkopen.

Schrijfdoel:

Offerte zo goed maken dat de klant koopt voor onze prijs.

*voorbeeld 1-1 Organisatiedoel en schrijfdoel.*

De verzameling kennis, vaardigheden en meningen van de organisatie is de som van die van alle medewerkers -plus die in al haar databases. U kunt, u moet, die kennis, vaardigheden en meningen gebruiken bij het schrijven van uw tekst.

Kennis:

water kookt bij honderd graden Celsius.

Vaardigheid:

een keteltje water aan de kook brengen.

Mening:

thee is lekkerder dan koffie.

*voorbeeld 1-2 Kennis, vaardigheden en meningen.*

En een organisatie zou geen organisatie zijn, als zij geen regels zou stellen. Van regels voor opmaak -de huisstijl!- tot routing van teksten over een trimparcours van parafen en medeparafen. U zult u toch tot op zekere hoogte aan die regels moeten houden, om uw tekst over het distributiekanaal te krijgen. Een deel van die regels staat op papier, een veel groter deel niet.

Alle offertes boven de f 10.000,- moeten langs FEZ.

Alle offertes boven de f 100.000,- worden door de directeur ondertekend.

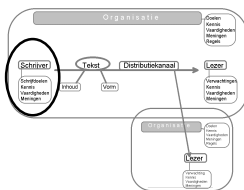
Notities aan de minister gaan vergezeld van een aanbiedingsbrief en een oplegnota.

*voorbeeld 1-3 Organisatieregels.*



Waarschijnlijk werkt u trouwens in een organisatie die onderdeel is van een -min of meer afgeplatte- hiërarchisch opgebouwde organisatie. Uw organisatieonderdeel erft dan een deel van de doelen, kennis en regels van de organisatie.

## Schrijver



De schrijver, dat bent u zelf. Ook wanneer u namens de organisatie schrijft, of wanneer de baas uw tekst ondertekent -voor deze, namens deze. U bent degene die het uiteindelijk schrijfwerk zult moeten doen. U zult rekening moeten houden met uw organisatie en met uw lezer, u zult het distributiekanaal moeten graven voor uw teksten. Kortom: u bent als schrijver verantwoordelijk voor het schrijfproces.

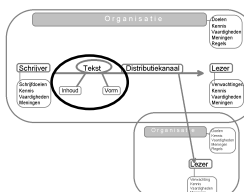
Steeds vaker zult u met collegae samen aan één tekst werken. Dat biedt voordelen, maar vergt een strakke organisatie van het schrijfproces. Deze cursus helpt u organiseren.

## Schrijfdoelen en kennis, vaardigheden en meningen (KV&M)

Net als uw organisatie, hebt u doelen en een zekere hoeveelheid kennis, vaardigheden en meningen (KV&M). In het ideale geval lopen die van u en die van uw organisatie parallel.

U zult uw schrijfdoel af moeten stemmen op de verwachtingen van uw lezer. Ook de kennis, vaardigheden en meningen die u in uw tekst bekend veronderstelt, zult u af moeten stemmen op die van de lezer.

## Tekst



U schrijft een tekst. Een tekst is een gestructureerde verzameling woorden, meer niet. Een tekst is de eenheid van distributie van kennis binnen en tussen organisaties. Elke tekst is zelf weer een “hoofdstuk” uit het grote boek “De kennis van de organisatie” -of zou dat moeten zijn.

## Inhoud en vorm

Een tekst heeft een vorm: letters worden woorden, woorden worden zinnen, zinnen worden alinea's, alinea's worden paragrafen, paragrafen worden hoofdstukken, hoofdstukken worden een tekst. Die vorm geeft de inhoud weer, een tekst gaat ergens over. De inhoud is het stukje kennis dat gedistribueerd wordt.



## Tekstmodel

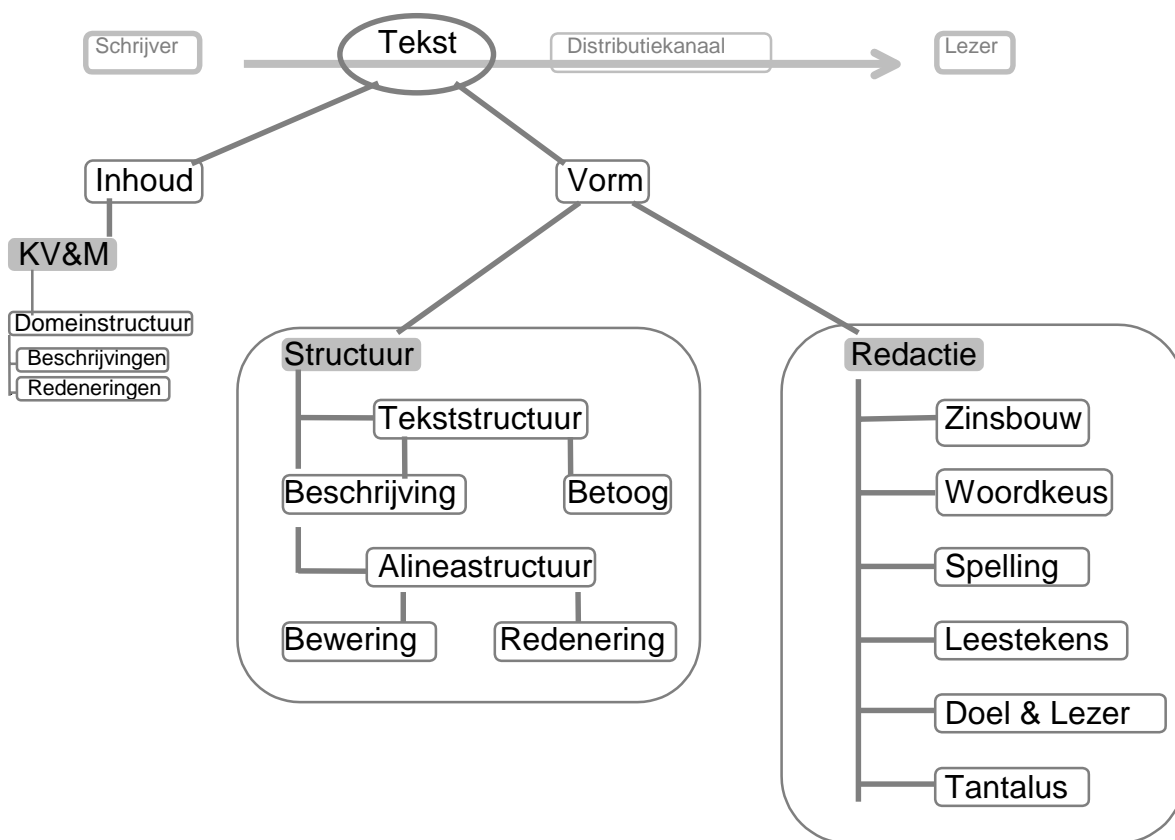
Het schrijfmodel beschreef wat er gebeurt als er geschreven wordt.

Het tekstmodel verbindt het schrijfmodel met het productiemodel.

Het Tekstmodel laat u zien uit welke “onderdelen” de tekst bestaat.

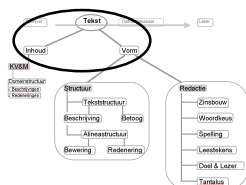
De tekst die uw KV&M een vorm geeft, en die vorm zo inpakt dat hij de barre tocht over het distributiekanaal overleeft.

Wilt u een goede tekst produceren, dan zult u alle onderdelen moeten verwerken. Per onderdeel geven we aan hoe u dat doen kunt.



**voorvertoning**

## Tekst



Een tekst is de eenheid van distributie van kennis binnen en tussen organisaties: u stuurt of leest er één tegelijk. Het is ook vrijwel altijd de eenheid van productie: u maakt er één tegelijk.

U zult uit de vele tekstsoorten de meest adequate moeten kiezen.

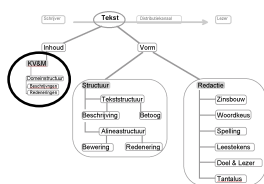
accountantsrapport	memo
AO-beschrijving	nota
beleidsnota	notitie
beleidsnotitie	onderzoeksverslag
beoordelingsformulier	proces-verbaal
brief	rapport
cursusboek	samenvatting
excerpt	scriptie
functie-informatieformulier	speech
handleiding	thesaurus
hypertekst	vergaderverslag
jaarcijfer	vergunning

*voorbeeld 1-4 Tekstsoorten.*

## Inhoud en vorm

Een tekst gaat over de inhoud: de KV&M die de schrijver “erin stopt”, en die zijn eigen domeinstructuur heeft. Die KV&M moeten zo vormgegeven worden, dat de lezer ze weer netjes uit kan pakken, en zo ingepakt worden dat de inhoud het distributiekanaal overleeft.

## Kennis, vaardigheden en meningen (KV&M)



De kennis, vaardigheden en meningen zijn geen “onderdeel” van de tekst. Ze zijn de inhoud. De schrijver verpakt zijn KV&M in een vorm, de lezer pakt ze weer uit. Uw tekst is een doos voor uw “boodschap”, voor de KV&M die u bij de lezer in het hoofd wilt krijgen.

U leert de KV&M van uw tekst te bepalen, door uw doelen te bepalen. Door te bepalen wat uw lezer na lezing van uw tekst moet weten, doen of vinden.



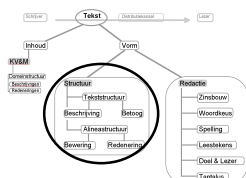
## Domeinstructuur

Van uw functie, van uw dossiers of van uw beleidsgebied zitten de kennis, vaardigheden en meningen in uw hoofd -en in de hoofden van uw collega's- als een grote associatieve kluit beschrijvingen en redeneringen. U weet veel, u kunt een hoop, en u hebt overal een mening over. Daar hebt u tenslotte voor doorgeleerd. En daar bent u toch ook voor aangenomen. Een goede schrijver weet zijn kluit zo gestructureerd te presenteren, dat zijn lezer hem kan ontwarren.

Een domein kan zijn "auto's". Dat domein kan gestructureerd zijn in kennis over onderdelen, over merken, over brandstofverbruik, over prijzen, en in meningen over merken, prijzen en verbruik.

*voorbeeld 1-5 Domein*

## Structuur



Een vorm heeft structuur. Een tekst heeft twee structuren: een tekststructuur en een alineestructuur. Een tekststructuur bestaat uit hoofdstukken, paragrafen en alinea's, een alineestructuur bestaat uit zinnen.

Die structuren hebben samen drie functies: de inhoud onbeschadigd over het distributiekanaal krijgen, de KV&M overzichtelijk aan de lezer presenteren, en de KV&M ontsluiten voor de organisaties van schrijver en lezer.

Goede structuren geven lezers een duidelijk overzicht van de domeinstructuur, maken het hun mogelijk op verschillende niveaus te lezen: van hoofdlijn tot detail, en maken het hun mogelijk hun eigen leespad door de tekst te volgen.

Zulke structuren moeten gemaakt worden op basis van eenvoudige structuurprincipes. Dan zijn ze makkelijk toepasbaar voor schrijvers, en zichtbaar en begrijpelijk voor lezers. De structuren moeten hiërarchisch uitbreidbaar zijn in de breedte en in de diepte, om ook grote en ingewikkelde domeinen weer te kunnen geven.

U leert in deze cursus met een aantal methoden werken die u in staat stellen de structuurprincipes snel en controleerbaar toe te passen.

## Tekststructuur

De tekststructuur is de indeling in hoofdstukken, paragrafen en alinea's. Een tekststructuur kan beschrijvend of betogend zijn. In één tekst kunnen beschrijvende en betogende structuren elkaar afwisselen.

U kunt bijvoorbeeld in het eerste hoofdstuk beschrijven uit welke onderdelen een bepaalde auto bestaat, en in het tweede proberen mij ervan te overtuigen dat ik die auto moet kopen. Dan gebruikt u eerst een beschrijvende, en dan een betogende structuur.

*voorbeeld 1-6 Betogend en beschrijvend*

### Beschrijvende tekststructuur

In een beschrijvende tekststructuur wordt per hoofdstuk, paragraaf of alinea een onderdeel van een domein beschreven.

Een beschrijvende tekststructuur voor een deel van het domein auto's kan zijn:





- *hoofdstuk* Onderdelen
  - *paragraaf* Chassis
  - *paragraaf* motor
  - *paragraaf* Interieur
- *hoofdstuk* Merken
  - *paragraaf* BUMW
  - *paragraaf* SABB
  - *paragraaf* VWGEN
  - *paragraaf* SKADO

*voorbeeld 1-7 Beschrijvende structuur.*

## Betogende structuur

In een betogende tekststructuur wordt per hoofdstuk, paragraaf of alinea een conclusie of een argument beschreven.

Een deel van een betogende structuur om mijzelf de auto in te krijgen zou kunnen zijn:

*Toch maar de auto nemen vandaag.*

Want het is guur weer.

En ik voel me een beetje verkouden.

En om nou met die zware tas met dossiers en een appel te gaan lopen sjouwen.

Hoewel het voor het milieu beter zou zijn als ik de trein nam.

Maar dikke kans dat ik tot Utrecht eerste klas moet staan rond dit tijdstip.

Er staat natuurlijk ook wel een knappe file op de A2 nu.

*voorbeeld 1-8 Betogende structuur.*

## Alineastructuur

Alinea's bestaan uit zinnen met een samenhang. De zinnen bestaan op hun beurt uit zinsdelen met een zinsdeelvolgorde.

## Zinsdeelvolgorde

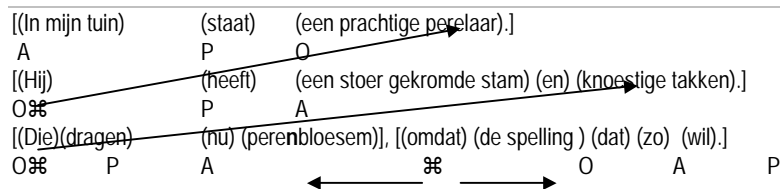
De zinsdeelvolgorde ontstaat door de manier waarop u de zinsdelen rangschikt. De belangrijkste zinsdelen zijn *onderwerp* en *persoonsvorm*. Het verschil tussen duidelijke en minder duidelijke zinnen blijkt afhankelijk van herkenbaarheid en volgorde van die twee zinsdelen.

## Samenhang



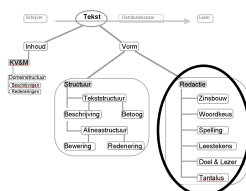
De samenhang tussen zinnen van een alinea ontstaat door de manier waarop de beweringen tot redeneringen geknoopt worden. De begrijpelijkheid van uw alinea's blijkt afhankelijk van de zichtbaarheid van uw beweringen en van de helderheid van uw knopen.

Zinnen bouwt u met de *OPA-methode*. De samenhang tussen de zinnen brengt u aan door ze volgens de *Macramémethode* aaneen te knopen.



voorbeeld 1-9 Zinsdelen en knopen.  
 O staat voor onderwerp, P voor persoonsvorm, A voor andere  
 ⌘ voor knoop, (...) is een zinsdeel en [...] een zin.

## Redactie



Een goede tekst heeft een grammaticale, stijlvolle, doel- en lezgerichte zinsbouw en woordkeus, de woorden zijn juist gespeld, en alle punten en komma's staan op hun plaats. Redigeren is afwerken, verzorgen.

Redigeren doet u in "slagen":

- >zinsbouw en woordkeus
  - . grammaticaal juist
  - . geen stijlfouten
  - . voldoen aan de stijlcriteria
  - . zoveel mogelijk stijlfiguren
- >spelling
- >leestekens
- >Tantulusproblemen

Voorbeeld 1-10 Redactieslagen

Veel van de normen en criteria die u in de redactieslagen hanteert, zijn subjectief. In de lessen hanteren wij steeds de grootste gemene deler uit de actuele adviesliteratuur.

De redactie van uw tekst heeft twee functies: de inhoud onbeschadigd over het distributiekanaal krijgen, en uw zinnen acceptabel en aantrekkelijk maken voor uw lezer.

## Zinsbouw en woordkeus

Uw zinnen moeten in de eerste plaats grammaticaal juist zijn. Daarnaast mogen er geen stijlfouten in voorkomen, moeten ze voldoen aan de criteria voor een goede stijl, waar mogelijk stijlfiguren bevatten, en doel- en lezgericht zijn.

## Grammaticale criteria



De grammaticale criteria voor uw zinnen bepalen of uw zin "echte taalfouten" bevat, en of uw zinsdeelvolgorde de meest duidelijk is. Het verschil tussen taalfouten en stijlfouten is niet altijd duidelijk.

Amerikaanse programmatuur heeft de laatste jaren zo'n goede naam verworven, dat zelfs Europese landen ze importeren.

voorbeeld 1-11 Eén fout legen de grammatica, of twee?

---

## Stappenplan tekstproductie

Schrijfmodel en Tekstmodel leveren ons de inzichten om een productieplan voor teksten te maken. Handig, want de meeste tekstproducerende organisaties produceren nog weinig planmatig. En dat kost tijd, geld en ergernis. Uw tekstproductieplan is onderdeel van het communicatieplan van uw organisatie -als het goed is.

In het *Stappenplan tekstproductie* staat natuurlijk wat u stap voor stap doen moet om een goede tekst te schrijven. Maar het plan geeft ook aan hoe u in uw organisatie een tekst kunt produceren: het schetst een complete “workflow”. Handig voor projectmatige tekstproductie, of voor zware nota’s, Maar -meer gemoedelijk geïnterpreteerd- ook handig voor uw dagelijkse brief of notitie.

In het productieplan ziet u alle onderdelen van het Tekstmodel terug. En het zal u niet verbazen dat het programma van uw cursus de stappen in hun productievolgorde weerspiegelt. De meeste productiestappen hebben een eigen les.



## Overzicht van de productiestappen en de lessen

Een tekst produceer je in vijf stappen: voorbereiden, opzetten, uitschrijven, redigeren en opmaken, die vaak uit een aantal substappen bestaan.

Voordat je gaat produceren, heb je in het ideale geval een communicatieplan van uw organisatie en een beschrijving van de schrijfprocessen in uw organisatie.<sup>1</sup>

De tabel laat zien in welke les u de verschillende stappen leert zetten. U ziet in de rechterkolom wat uw inspanning aan het dossier toevoegt.

Tekstproductiestappen	Lessen	Dossier
<b>Opzetten</b>		📄 Tekststructuur
Doelen en lezers bepalen	Doelen en lezers	📁 Doelen en lezers-tabel
Beschrijvende structuur maken	Doorvraagmethode®	📁 Vragenstructuur
Argumentatiestructuur maken	PAC-methode®	📁 PAC-argumentatiestructuur
	MAC-methode®	📁 MAC-argumentatiestructuur
<b>Uitschrijven</b>		📄 Uitgeschreven tekst
Structuren vullen	Macramémethode®	📁 Romptekst
	OPA-methode®	
<b>Redigeren</b>		📄 Geredigeerde tekst
op zinsbouw en woordkeus	Grammaticale criteria	📁 Deels geredigeerde tekst
	Stijlfouten	
	Stijlcriteria	
	Stijlfiguren	
op doel- en lezergerichtheid	Doel- en lezergericht	
op spelling	Spelling	
op leestekens	Leestekens	
op overige problemen	Tantalus	



<sup>1</sup> Hebt u uw tekst eenmaal geproduceerd, dan kunt u gaan distribueren. En tijdens produceren en distribueren moet u alle producten en dossierstukken beheren. Maar dat valt buiten deze cursus.

## Beschrijving van de productiestappen en de lessen

Per productiestap geven we in de volgende paragrafen een korte beschrijving van de les, met een voorbeeld.

De beschrijvingen geven u een beeld van wat u in uw lessen kunt verwachten.

### stap: Opzetten

In den beginne was er de bouwtekening, het grote plan. De eerste productiestap: een tekst opzetten.

Deze stap resulteert in het halfproduct *tekststructuur*.

#### les: Doelen en lezers

Met deze les begint het echte werk. U bepaalt wat uw lezer moet weten, doen en vinden, als hij uw tekst uit heeft. En u analyseert de verwachtingen, kennis, vaardigheden en meningen van uw lezer.

De les resulteert in een doelen- en lezerstabel voor uw dossier.

Doelen	
weten	wat een appel is
doen	een appel schillen en eten
vinden	dat een appel gezond is

Lezers	
verwachtingen	een verkooppraatje van de fruitboerenakvereniging
KV&M	de lezers weten wat fruit is, kunnen pellen en vinden fruit niet vies

*voorbeeld 1-12 Doelen- en lezerstabel.*

#### les: Doorvraagmethode

U leert een beschrijvende tekst opzetten en in detail structureren met de *Doorvraagmethode*. Deze methode levert u een gedetailleerde inhoudsopgave voor uw tekst, nog voor u een zin geschreven hebt.

U leert op de juiste plaats in uw tekst de vragen stellen die uw lezer daar zou moeten stellen om uw doelen te bereiken. Alle hoofdstukken, paragrafen en alinea's zullen in een beschrijvende tekst antwoorden op zulke vragen zijn. De vragen die uw lezer zou moeten stellen, zijn afhankelijk van uw doelen en van de KV&M van uw lezers.



- HV 1: wat heb ik onderzocht?
- SV 1.1: voldoet de opzet van de administratie?
- SV 1.1.1: aan de eisen van betrouwbaarheid?
- SV 1.1.2: aan de eisen van doelmatigheid?
- SV 1.1.3: aan de voorschriften?
- SV 1.2: werkt de administratie?
- SV 1.2.1: betrouwbaar?
- SV 1.2.2: doelmatig?
- SV 1.2.3: volgens de voorschriften?
- HV 2: hoe heb ik het onderzocht?
- HV 3: wat zijn mijn bevindingen?
- HV 4: wat adviseer ik?

*voorbeeld 1-13 Een beschrijvende vragenstructuur.*

De les resulteert in een vragenstructuur voor uw dossier.

### les: PAC-methode

U leert een betogende tekst opzetten en structureren met de *PAC-methode*. Ook deze methode levert u -delen van- lege inhoudsopgaven.

U leert ingewikkelde betogen schematiseren tot een conclusie op grond van afweging van argumenten voor en argumenten tegen. Uiteindelijk zal blijken dat PAC-schema's te kwantificeren zijn, zodat u uw gelijk uit kunt rekenen.

Conclusie: de administratie voldoet niet aan voorschrift 18

pro argument 1: *voorschrift 18 eist twee parafen onder een betalingsopdracht*  
 pro argument 2: *ik vond dertien betalingen met maar één paraaf*

contra argument 1: *de directeur zegt alles te paraferen*  
 contra argument 1 bij contra 1: *ik vond twee betalingen zonder directieparaaf*

*voorbeeld 1-14 PAC-methode.*

De les resulteert in een argumentatiestructuur voor uw dossier.

### les: MAC-methode

U leert een betogende tekst opzetten en structureren met de *MAC-methode*. Ook deze methode levert u -delen van- lege inhoudsopgaven.

U leert ingewikkelde betogen schematiseren tot keuzen uit alternatieven op grond van criteria. Uiteindelijk zal blijken dat ook MAC-schema's te kwantificeren zijn, zodat u uw gelijk uit kunt rekenen.

We kunnen het beste dat nieuwe model Lada GTI kopen, want die wagen lust weliswaar een aardig slokje, maar hij is veiliger en sneller dan de Volkswagen of de Volvo, en goedkoper in aanschaf.

**voorvertoning**

Aanschafcriteria					
Alternatieven	verbruik	veiligheid	snelheid	aanschafprijs	Totaal
Volkswagen	8	6	3	6	<b>23</b>
Volvo	7	7	4	4	<b>22</b>
<u>Lada</u>	4	8	9	9	<b>30</b>

*voorbeeld 1-15 MAC-methode.*

De les resulteert in een argumentatiestructuur voor uw dossier.

# Voorvertoning

## Spiekbriefje

De spiekbriefjes van deze cursus vatten steeds een les samen. Wat op zo'n spiekbriefje staat moet u echt onthouden. Maar de rest mag u niet vergeten.

Het spiekbriefje van deze les is het stappenplan tekstproductie. Het laat zien wat u stap voor stap doen moet om een goede tekst te schrijven. U zult het regelmatig in deze cursus terugzien. Het vat de hele cursus samen. Dit wordt het dus.

<i>Spiekbriefje Stappenplan tekstproductie</i>			
Tekstproductiestappen	Lessen	Dossier	
Opzetten		📄 Tekststructuur	
Doelen en lezers bepalen	Doelen en lezers	📁 Doelen en lezers-tabel	
Beschrijvende structuur maken	Doorvraagmethode®	📁 Vragenstructuur	
Argumentatiestructuur maken	PAC-methode®	📁 PAC-argumentatiestructuur	
	MAC-methode®	📁 MAC-argumentatiestructuur	
Uitschrijven		📄 Uitgeschreven tekst	
Structuren vullen	Macramémethode®	📁 Romptekst	
	OPA-methode®		
Redigeren		📄 Geredigeerde tekst	
op zinsbouw en woordkeus	Grammaticale criteria	📁 Deels geredigeerde tekst	
	Stijlfouten		
	Stijlcriteria		
	Stijlfiguren		
op doel- en lezergerichtheid	Doel- en lezergericht		
op spelling	Spelling		
op leestekens	Leestekens		
op overige problemen	Tantalus		



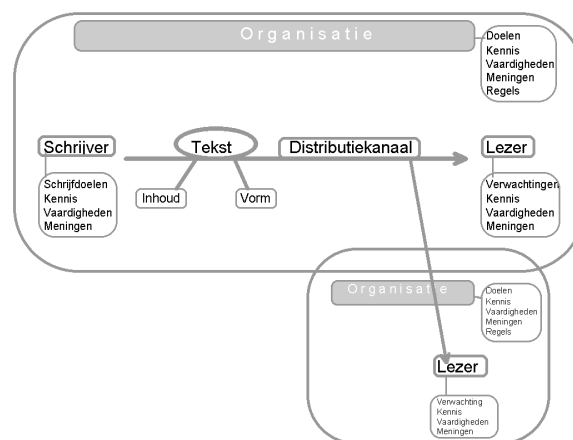


## Oefeningen (huisvoorwerk!)

Zorg dat u deze oefeningen voor de eerste lesdag maakt. De docent wijst een aantal vrijwilligers aan om voor het bord te komen!

U kunt uw oefeningen in uw persoonlijke werkboek maken.

## Schrijfmodel



Het schrijfmodel beschrijft wat er gebeurt als u iemand een tekst stuurt. Dan schrijft u binnen een organisatie een tekst die over een distributiekanaal bij een lezer belandt.

Neem een recent door u geschreven tekst in gedachten, ontspan u, en beantwoord deze vragen.

1. Hebt u hem in uw eentje geschreven?
2. Wat was uw doel met deze tekst?
3. Wat voor KV&M hebt u bekend verondersteld?
4. Wat was globaal de inhoud van de tekst?
5. In wat voor vorm hebt u uw inhoud gegoten?
6. Over welk kanaal is uw tekst bij de lezer beland?
7. Wie was die lezer of waren die lezers trouwens?
8. Kent u zijn of hun verwachtingen?
9. Kent u zijn of hun KV&M?

**Voorvertaling**