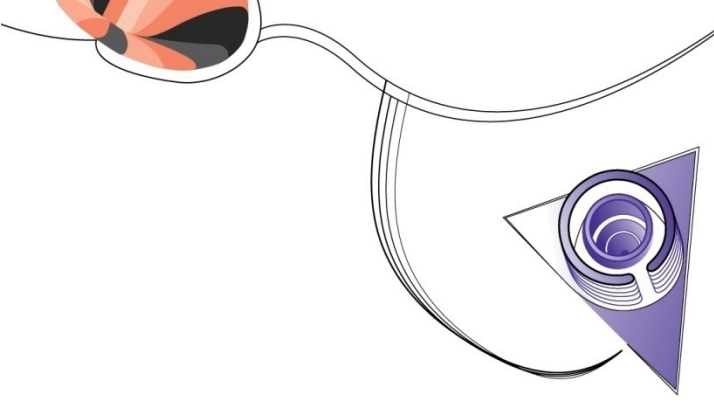


Het gebruik van QuikScan tijdens vergaderingen

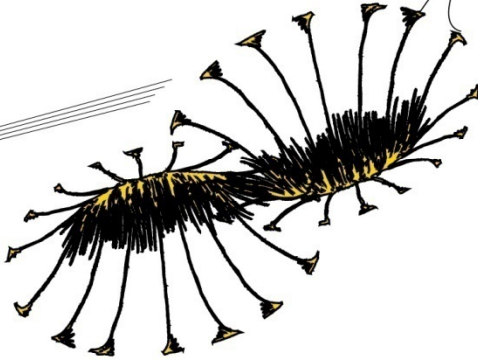


Bachelorthese: Qasim Bajwa (S0176370)

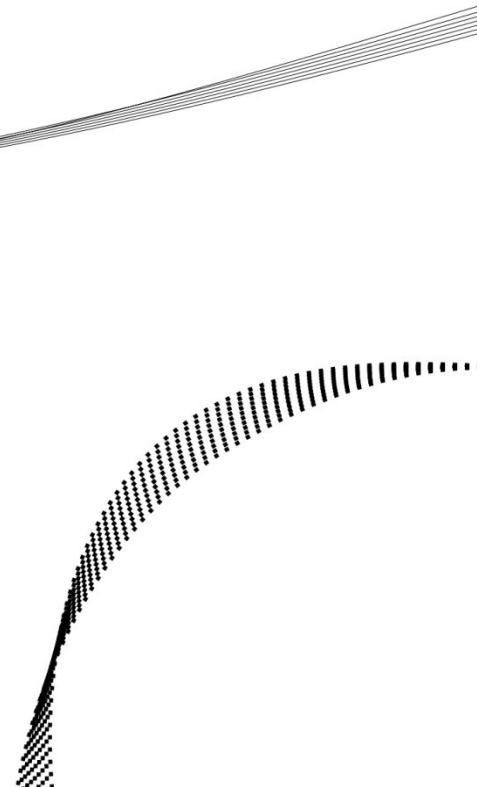
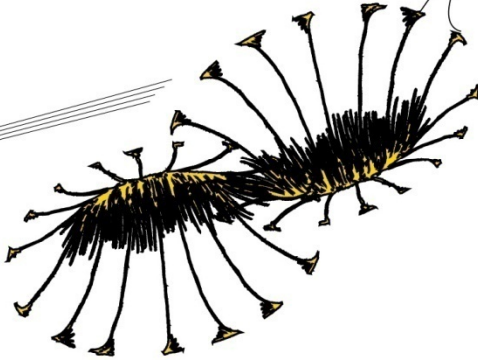
Begeleiders Universiteit Twente:

Hans Van der Meij

Henny Leemkuil



14 augustus 2012



UNIVERSITEIT TWENTE.

Samenvatting

Werkgevers en werknemers besteden een groot deel van hun werktijd aan vergaderingen. De resultaten van deze vergaderingen zijn van cruciaal belang voor organisatorisch succes. Het is dus erg belangrijk dat een vergadering efficiënt en effectief verloopt. QuikScan is een innovatieve uitbreiding op de conventionele opmaak van documenten. Het maakt gebruik van samenvattingen binnen documenten die geformatteerd zijn als een genummerde lijst met samenvattende zinnen. Door het gebruik van QuikScan kan de toegankelijkheid van documenten, die tijdens of voorafgaand aan een vergadering worden gebruikt, verbeterd worden.

In deze case study is er voor het eerst onderzocht hoe de deelnemers tijdens de vergadering gebruikmaken van de QuikScan-tekst en wat de consequenties zijn voor het gebruik van QuikScan in de praktijk. In deze studie is een vergadering geobserveerd, een korte vragenlijst afgenomen en een interview gehouden met een Enschedees gemeenteraadslid. Er zijn analyses gedaan over de onderbouwde mening van de participanten, de video-opname, het survey-onderzoek en het interview.

Er is gevonden dat de participanten voornamelijk argumenten gebruiken die afkomstig zijn uit de QuikScan-samenvattingen. Ook is er gevonden dat de deelnemers de QuikScan-samenvattingen lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud bovendien maken ze gebruik van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te navigeren. Daarnaast is er gevonden dat het enthousiasme van de deelnemers groot is voor het gebruik van QuikScan.

Echter, uit het interview zijn drie knelpunten voor het gebruik van QuikScan naar voren gekomen. De knelpunten hebben betrekking op wie de teksten gaat voorzien van een QuikScan, hoe er moet worden omgegaan met teksten die veel privé-informatie bevatten en hoe QuikScan zich gedraagt op digitale documenten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Introductie QuikScan.....	6
2.1 Wat is QuikScan?.....	6
2.2 Hoe wordt een QuikScan geconstrueerd?.....	8
2.3 Onderzoeken naar het effect van QuikScan	9
3. Hoe kan QuikScan bijdragen aan een vergadering?.....	11
4. Onderzoeksvragen.....	13
5. Methode	14
5.1 Deelnemers	14
5.2 Instrumenten	14
5.3 Procedure	17
5.4 Video-analyse	17
5.4 Interview.....	18
6. Resultaten.....	19
6.1 Analyse voor- en nameting argumenten.....	19
6.2 Videoanalyse.....	21
6.3 Analyse vragenlijst QuikScan.....	25
6.4 QuikScan in de praktijk	26
7. Conclusie en discussie	27
Bibliografie	31
Appendix.....	33
Appendix A: QuikScan-transcript	33
Appendix B: Instructie deelnemers.....	35
Appendix C: QuikScan-tekst.....	36
Appendix D: Argumentenformulier (vooraf/achteraf).....	47
Appendix E: Vragenlijst QuikScan.....	48
Appendix F: Argumentenkaart	49
Appendix G: Interviewrichtlijnen	50
Appendix H: Interview gemeenteraadslid Enschede	51

1. Inleiding

Werkgevers en werknemers besteden een groot deel van hun werktijd aan vergaderingen en de resultaten van deze bijeenkomsten zijn van cruciaal belang voor organisatorisch succes. In 1973 publiceerde Henry Mintzberg zijn baanbrekende studie over het dagelijkse werk van managers. Tot dan toe was er veel speculatie over hoe het dagelijkse werk van managers georganiseerd is, maar er was weinig empirisch onderzoek gedaan. De resultaten waren verbazingwekkend, managers zijn 69% van hun werktijd bezig met geplande en ongeplande vergaderingen. Latere studies bevestigen deze cijfers (Mosvick & Nelson, 1987). Tijdens deze vergaderingen wordt in meer dan de helft van de gevallen ondersteunende documenten uitgedeeld tijdens de vergadering en in een kwart van de gevallen worden de ondersteunende documenten verspreid voorafgaand aan de vergadering (Volkema & Niederman, 1995).

Uit ditzelfde onderzoek blijkt dat deelnemers voorafgaand aan vergaderingen veel pagina's moeten lezen om zich voor te bereiden op de vergadering, gemiddeld zijn dat zeventien pagina's (Volkema & Niederman, 1995). Door het onderzoek van Mintzberg (1973) en het onderzoek van Volkema en Niederman (1995) krijgen we beter inzicht in de werklust van professionals op de werkvloer. Aan de ene kant worden ze overweldigd door een enorme informatie-overload (Davenport & Prusak, 1997). Informatie-overload kan bekeken worden als een tijdsprobleem: er is te veel informatie dat gelezen moet worden in korte tijd. Aan de andere kant moet de kwaliteit van informatie worden gewaarborgd, omdat het een aanzienlijke invloed heeft op de productiviteit van de onderneming (Volkema & Niederman, 1995).

Daarom is het correct presenteren van geschreven informatie tijdens een business meeting van cruciaal belang voor het succes van een project (Emanuel, 1996). Goed georganiseerd gebruik van informatie verhoogt namelijk de kwaliteit van de besluitvorming tijdens vergaderingen en verbetert de efficiëntie van de vergaderingen. Echter, uit onderzoek is gebleken dat deelnemers aan vergaderingen vaak slecht voorbereid zijn. Bedrijfsleiders gaan bijvoorbeeld met gebrekkige kennis van de documenten die gebruikt zullen worden naar vergaderingen (Romano & Nunamaker, 2001; Emanuel, 1996). Dergelijke vergaderingen zullen hoogstwaarschijnlijk niet productief zijn.

Door het gebruik van QuikScan kan de toegankelijkheid van documenten die tijdens of voorafgaand aan een vergadering worden gebruikt, worden verbeterd. Zelfs een slecht voorbereide deelnemer kan aan de hand van QuikScan makkelijker de essentie van elk deel van het vergaderstuk begrijpen en hierdoor toch productief deelnemen aan de vergadering en de discussie. QuikScan is een nieuw ontwikkelde methode voor het schrijven van teksten

waarmee het tekstbegrip toeneemt. Door het gebruik van QuikScan wordt het makkelijker om teksten snel op belangrijke stukken te scannen en hierdoor de essentie van de tekst snel te begrijpen. Het doel van QuikScan is het vergemakkelijken van het lezen van documenten zonder hun structuur drastisch te veranderen (Zhou, 2008).

Uit empirisch onderzoek is gebleken dat QuikScan veelbelovend is; QuikScan zou leiden tot beter begrip en een verbeterd vermogen om snel te navigeren door een document. Bovendien zou het zorgen voor hogere overall recall scores (Van der Meij & Van der Meij, 2009; Zhou & Farkas, 2007; Zhou & Farkas, 2009; Zhou & Farkas, 2010).

In deze exploratieve studie zal voor het eerst het effect van QuikScan onderzocht worden in een vergadersetting. QuikScan is geconstrueerd voor het gebruik tijdens vergaderingen, maar het effect ervan is nog niet eerder onderzocht in een soortgelijke setting (Zhou, 2008). In deze studie doen de deelnemers mee aan een besluitvormende vergadering en zal de tekst die ter discussie staat tijdens deze vergadering voorzien worden van QuikScan.

Tot zover het algemene gedeelte, nu volgt een bespreking van QuikScan. Aan de hand daarvan zal uiteengezet worden hoe QuikScan kan bijdragen aan een vergadering. Daarna worden de methoden en de resultaten gepresenteerd. In de daarop volgende discussie worden de resultaten belicht vanuit een andere context en ten slotte zal er geëindigd worden met de conclusie

2. Introductie QuikScan

Lezers maken gebruik van de samenvattingen, ofwel abstracts, om ideeën in de tekst te identificeren. Door het lezen van deze samenvattingen krijgt men snel een goed beeld van de inhoud van een artikel. Bovendien wordt hierdoor de aandacht gestimuleerd die nodig is om de tekst te lezen en te begrijpen. Naast de gewone samenvattingen zijn er ook Structured Abstracts, die verschillen van de gewone abstracts door de opdeling in secties. Deze secties bestaan meestal uit introductie, methoden, resultaten, conclusie en discussie (Hartley, 2004). Onderzoek naar structured abstracts laat zien dat zij meer informatie bevatten en makkelijker te lezen zijn. Omdat structured abstracts gebruikmaken van secties die ook terugkomen in artikelen, zorgen zij ervoor dat het zoeken naar informatie toegankelijker wordt (Hartley, 2004). Zie figuur 1 voor een voorbeeld van een structured abstract.

QuikScan maakt ook gebruik van structured abstracts, maar in een aangepaste vorm. De QuikScan-samenvattingen geven de tekst structuur en geven de belangrijkste punten van de tekst voorafgaand weer.

Zhou, Q., & Farkas, D. K. (2007). Improving reading with Quikscan: Introduction and experimental validation. Proceedings of the IEEE international Professional Communication Conference.

Introductie: QuikScan is een nieuw ontwikkelde methode die tekstbegrip en tekst retention verbetert.

Doel: Het doel van deze studie is het onderzoeken of en hoe QuikScan tekstbegrip en tekst retention verbetert.

Methode: Veertig proefpersonen nemen deel aan dit onderzoek, verdeeld in een experimentele- en controleconditie. Deelnemers in de controleconditie krijgen de tekst zonder QuikScan en de deelnemers in de experimentele conditie krijgen de tekst met QuikScan. Beide groepen krijgen 45 minuten leestijd en na afloop wordt het tekstbegrip getoetst door middel van een multiplechoicevragenlijst. Om de invloed op tekst retention te meten, wordt de deelnemers gevraagd een week later wederom de vragenlijst in te vullen.

Resultaten: De proefpersonen in de experimentele conditie presteren significant beter op de tekstbegriptoets dan de deelnemers in de controleconditie. In de QuikScan-conditie wordt tekstbegrip verbeterd met 13%. Deze studie vindt geen significant verschil op tekst retention tussen de beide condities.

Conclusie: Deze studie laat zien dat QuikScan tekstbegrip verbetert, maar geen effect heeft op tekst retention.

Figuur 1 Voorbeeld structured abstract

2.1 Wat is QuikScan?

QuikScan is een innovatieve uitbreiding op de conventionele opmaak van documenten die gebruikmaakt van samenvattingen binnen documenten, geformatteerd als een genummerde lijst met items. Deze items verwijzen naar de nummers geplaatst in het lichaam van het document waar de samengevatte ideeën in volledigheid worden besproken. QuikScan is ontworpen door Zhou en Farkas van de universiteit van Washington met het achterliggende idee dat mensen in het bedrijfsleven vaak veel te lezen hebben en daar te weinig tijd voor hebben (Zhou, 2008).

QuikScan verschilt van structured abstracts doordat de samenvattende zinnen die weergegeven worden in boxen, voorkomen in de gehele tekst. Voor elke zin staat een

doelnummer dat correspondeert met het stukje tekst waar de samenvattende zin in zijn geheel uiteengezet is. Om de doelnummers te onderscheiden van de omringende tekst worden ze vet gemarkeerd en voorafgegaan door een accolade en een spatie. Hiermee worden ze ook onderscheiden van elk ander gewoon nummer dat verschijnt in de tekst. Zie figuur 2 voor een voorbeeld van een QuikScan-samenvatting met de bijbehorende tekst.

Er zijn vier manieren voor het productieve gebruik van QuikScan (Zhou, 2008):

- Lezers kunnen de samenvattingen lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud.
- Lezers kunnen de samenvattingen gebruiken als previews en hierdoor de begripsvorming vergroten.
- Lezers kunnen gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de plaats te navigeren in de tekst waar het samengevatte idee volledig wordt besproken.
- Lezers kunnen andere lezers naar een locatie in de tekst navigeren.

1. De AOW is niet meer te betalen

- 1} De vergrijzing is een bedreiging, minder werkende mensen moeten de uitkering betalen voor steeds meer ouderen.**
- 2} Aflossing van staatsschuld is een illusie gebleken, verhoging van de AOW-leeftijd moet 4 miljard euro opleveren.**

{1} Op zaterdag 16 september 2000 maakte toenmalig PvdA-fractievoorzitter Ad Melkert in een interview met De Telegraaf een grote ommezwaai. Het was een tijd van optimisme, van de nieuwe interneteconomie, van eeuwige groei. De toonaangevende AEX-beursindex bereikte eerder die maand een recordstand van 702 punten. Melkert pleitte voor totale aflossing in één generatie van de Nederlandse staatsschuld van toen, omgerekend, 227 miljard euro. Dat was tot dan toe een VVD-standpunt. Met de aflossing van de staatsschuld wilde Melkert de financiering van de AOW veiligstellen. „We moeten de winst die nu wordt gemaakt voor de komende generaties vasthouden”. De vergrijzing vormt een bedreiging, minder werkende mensen moeten de uitkering betalen voor steeds meer ouderen.

{2} Aflossing van staatsschuld is een illusie gebleken. Volgend jaar rekent het kabinet op 381 miljard euro schuld. Dat is het gevolg van de economische crisis en het opgelopen financieringstekort. „Geld bestemd voor de toekomst is noodgedwongen hier en nu gebruikt”, schrijft minister Piet Hein Donner (Sociale Zaken, CDA) in een notitie over de AOW die hij in juni naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Verhoging van de AOW-leeftijd moet 4 miljard euro opleveren. Het kabinet heeft de AOW-leeftijdsverhoging vastgesteld. In 2020 wordt het 66 jaar, in 2025 volgt een verhoging tot 67. De AOW is van 1957. Elke burger die vijftig jaar in Nederland heeft gewoond, heeft er recht op, ongeacht het arbeidsverleden. De AOW is de basisvoorziening voor de pensioenen. Meer dan 90 procent van de werknemers spaart verplicht via de werkgever een pensioen bij elkaar. Daarbovenop is iedereen vrij om zelf extra te sparen bij een bank, via een verzekeringspolis of bijvoorbeeld een investering in een eigen woning.

Figuur 2 Voorbeeld QuikScan-samenvatting

In het volgende hoofdstuk worden de verschillende soorten QuikScan-samenvattingen besproken en de regels voor het maken van de QuikScan-samenvattende zinnen zullen worden uiteengezet. In het daarop volgende hoofdstuk zullen de onderzoeken naar het effect van QuikScan worden gepresenteerd.

2.2 Hoe wordt een QuikScan geconstrueerd?

Zhou en Farkas (2010) geven richtlijnen voor het maken van een QuikScan. De auteurs stellen voor dat de QuikScan-samenvattingen met regelmaat moeten verschijnen door de gehele tekst en vaker in de belangrijkere gedeelten van de tekst. De samenvattingen bevinden zich in boxen waarvan de achtergrond 15% grijskleur heeft, zodat hij opvalt. Voor het opstellen van een QuikScan kan er gekozen worden uit vier verschillende soorten samenvattingen: standaardsamenvattingen, compound samenvattingen, zwevende samenvattingen en beschrijvende samenvattingen.

Standaardsamenvattingen zijn de meest voorkomende vorm van samenvattingen en volgen gelijk na elke heading. Ze vatten vaak het hele gedeelte samen tot aan het volgende kopje. Sommige documenten bevatten meerdere korte stukken verdeeld door koppen en subkoppen, in deze situatie is een compound samenvatting een betere keuze. De compound samenvatting verschijnt vlak voor de eerste groep van korte secties en het kopje van elke sectie wordt overgenomen in de compound samenvatting. Onder elk kopje schrijft de QuikScanner een korte samenvatting van die sectie. Soms moet er een samenvatting toegevoegd worden na een logisch overgangspunt in een lange tekst zonder een kopje, in deze situatie is een zwevende samenvatting de beste keus. De zwevende samenvatting zorgt ervoor dat de voorafgaande samenvatting niet te lang wordt. De beschrijvende samenvatting bestaat uit slechts één item dat genummerd is, maar niet verwijst naar een specifieke passage in de tekst. Deze soort samenvatting is bedoeld om een overzicht op een hoog niveau te bieden in plaats van een item bij item-samenvatting.

Het hart van elke QuikScan is het schrijven van samenvattende zinnen. Zhou en Farkas (2010) geven hiervoor zeven richtlijnen aan:

- Nieuwe QuikScanners hebben de neiging om te veel samenvattende zinnen te schrijven. Een ruwe richtlijn is drie tot vijf samenvattende zinnen per pagina.
- Elke samenvattende zin moet een complete grammaticale zin zijn en bij voorkeur niet meer dan 25 woorden bevatten.
- Elke samenvatting moet zoveel mogelijk functioneren als een stand-alone module.

- Om begripsvorming te verbeteren voor lezers die door het document aan het bladeren zijn, kan de maker van de QuikScan ervoor kiezen om goed gekozen woorden of zinnen toe te voegen om de betekenis van de samenvattende zin uit te breiden.
- Overweeg het gebruik van de eerste en de laatste zin van elke paragraaf voor het creëren van de samenvattende zin.
- Maak geen samenvattende zin van een paragraaf die niet voorzien is van belangrijke informatie.
- De QuikScanner moet goed overwegen welke ideeën in het document in meer of minder detail moeten worden samengevat.

2.3 Onderzoeken naar het effect van QuikScan

QuikScan is empirisch getest door de onderzoekers van de Universiteit van Washington en de Universiteit Twente. Aan de Universiteit van Washington is een empirisch onderzoek gehouden om het effect van QuikScan te onderzoeken op tekstbegrip en retention (Zhou & Farkas, 2007). De onderzoeksvraag in dit onderzoek was of QuikScan tekstbegrip en retention verbetert. In dit onderzoek is een mix van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodiek gebruikt om een antwoord te krijgen op de hoofdvragen. Veertig studenten van de Universiteit van Washington hebben deelgenomen als proefpersonen aan dit onderzoek, twintig studenten in de experimentele conditie en twintig in de controleconditie. De deelnemers in de experimentele conditie kregen een tekst voorzien van QuikScan-samenvattingen te lezen en de deelnemers in de controleconditie kregen de tekst zonder QuikScan-samenvattingen te lezen. Beide groepen hebben 45 minuten leestijd gekregen, na afloop werd het tekstbegrip getoetst door middel van een multiplechoicevragenlijst. Om te beoordelen of QuikScan ook retention verbetert, werd de proefpersonen gevraagd om een week later de multiplechoicevragenlijst wederom in te vullen. Deze studie laat zien dat QuikScan tekstbegrip verbetert met 13%, maar er werd geen significante verbetering gevonden wat retention betreft. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het lage aantal deelnemers. 28 deelnemers zijn teruggekomen om de multiplechoicevragenlijst wederom in te vullen. De deelnemers in de QuikScan-conditie hebben ook een vragenlijst met vragen ingevuld waarin werd gevraagd naar de attitudes van de deelnemers over het gebruik van QuikScan. De deelnemers gaven aan QuikScan zeer positief te waarderen.

Ook aan de Universiteit Twente is er onderzoek gedaan naar het effect van QuikScan (Van der Meij & Van der Meij, 2009). Deze studie heeft onderzocht of QuikScan de perceptie van tekstbegrijpelijkheid en tekst recall verbetert. Veertig psychologiestudenten aan de

Universiteit van Twente, onderverdeeld in een controle- en experimentele conditie, kregen 45 minuten tijd om een complex hoofdstuk te lezen over flashbulb memories. Dit hoofdstuk is afkomstig uit een psychologieboek dat geen onderdeel is van het curriculum van de deelnemers. De deelnemers in de controleconditie kregen de tekst voorzien van een Structured Abstract-lay-out volgens de methode van Hartley (2004) en de deelnemers in de experimentele conditie kregen de tekst voorzien van negen QuikScan-samenvattingen verspreid door de tekst. Na het lezen van de tekst kregen de deelnemers de instructie een tekstperceptievragenlijst in te vullen die werd gebruikt om tekstbegrijpelijkheid te meten. De vragenlijst bestond uit achttien uitspraken, zoals “I had no problem understanding this text”. De deelnemers gaven op een zevenpunts Likert-schaal aan in hoeverre ze het eens zijn met de uitspraken. Na het invullen van de tekstperceptievragenlijst vulden de proefpersonen de recall test in. De recall test bestond uit twaalf open vragen: vijf vragen toetsten de feitenkennis, vier vragen toetsten het tekstbegrip en drie vragen behandelden hoge ordeverwerking van informatie. Uit de analyse van de resultaten blijkt dat het gebruik van QuikScan niet leidt tot hogere perceptie van tekstbegrijpelijkheid, maar wel tot significant hogere recall scores. De deelnemers in de QuikScan-conditie scoorden aanzienlijk beter op alle typen open vragen vergeleken met de deelnemers in de Structured Abstract-conditie.

Omdat het onderliggende idee van QuikScan simpel en robuust is, is QuikScan zeer intuïtief en kan het uitgelegd worden in een korte hand-out. Hierdoor is QuikScan te gebruiken onder veel omstandigheden, zoals tijdens een bedrijfsvergadering waarin middellange tot lange documenten het onderwerp zijn van de vergadering of discussie (Zhou & Farkas, 2006). Zelfs een slecht voorbereide deelnemer zou door het QuikScannen van de benodigde documenten makkelijker de kern kunnen begrijpen en hierdoor productief kunnen deelnemen aan de vergadering en/of discussie.

Zoals hierboven al is uiteengezet, leidt QuikScan tot beter begrip en hogere recall scores, maar er moet vervolgonderzoek worden gedaan om het effect van QuikScan te onderzoeken in een vergadercontext. Daarvoor zal er nu besproken worden hoe QuikScan zou kunnen bijdragen aan een vergadering.

3. Hoe kan QuikScan bijdragen aan een vergadering?

Omdat QuikScan de belangrijkste ideeën van elke alinea samenvat, kunnen belangrijke stukken snel worden gelokaliseerd in de tekst. Er wordt gebruikgemaakt van lijsten met genummerde onderwerpen. Hierdoor kunnen deelnemers aan een vergadering de belangrijkste gedeelten van het vergaderstuk snel lokaliseren en vervolgens het hele stuk doorlezen. Ze hebben dan tweemaal de belangrijkste gedeelten gelezen: voor het eerst in de QuikScan-samenvatting en vervolgens als de interesse eenmaal is gewekt in het hoofdgedeelte van de tekst.

Wanneer deelnemers aan de vergadering slecht voorbereid zijn doordat ze de vergaderstukken niet adequaat hebben (kunnen) lezen, kunnen er problemen ontstaan in het leiden of volgen van de vergadering. In een vergadering wordt de agenda aangehouden en de agendaonderwerpen worden op volgorde behandeld. Als de vergadering overschakelt van het ene onderwerp naar het andere, zullen de onvorbereide deelnemers heen en weer bladeren op zoek naar structuur. Als hen iets wordt gevraagd, zullen ze eerst het vergaderstuk helemaal moeten scannen op belangrijke informatie, wat ten koste zal gaan van de kwaliteit van de vergadering en natuurlijk ten koste van de tijd. Juist in deze situatie zou QuikScan als rode draad kunnen dienen om snel de juiste informatie te vinden om de vergadering adequaat te kunnen blijven volgen.

QuikScan zorgt ervoor dat slecht voorbereide deelnemers hun aandacht richten op de belangrijkste gedeelten van de vergaderstukken. De methode vermijdt het heen en weer springen in een document op zoek naar houvast, waardoor de deelnemers de discussie beter kunnen volgen (Zhou & Farkas, 2010).

Om te illustreren hoe QuikScan vergaderingen efficiënter kan maken, is een fictief transcript bedacht van een vergadering. Dit QuikScan-transcript is te lezen in appendix A. De vergadering heeft drie deelnemers, A, B, en C. Ze zijn allen line managers van de afdeling HRM. De vergadering gaat over het aanstellen van medewerkers D en E in een hogere functie in dezelfde organisatie waar ook A, B en C voor werken. Deelnemers A, B en C hebben als taak beide medewerkers te evalueren en één de voorkeur te geven voor de promotie naar een hogere functie. Het document dat gebruikt zal worden tijdens deze vergadering bevat tien pagina's met informatie over D en E en heeft een QuikScan-lay-out. Het document bevat onder andere de resultaten die beide kandidaten hebben bereikt met hun afdelingen en meningen van andere medewerkers over kandidaten D en E. Terwijl deelnemers A en B het document volledig hebben bestudeerd, heeft deelnemer C het document alleen kort bekeken.

Hij is dus slecht voorbereid voor deze vergadering en zal daarom uitgebreid gebruikmaken van QuikScan. Maar ook de andere deelnemers zullen profiteren van QuikScan.

Het fictieve transcript laat zien hoe zelfs de slechtvoorbereide deelnemer C in staat is actief deel te nemen aan de vergadering en de discussie. Deelnemer C kan profiteren van de QuikScan-samenvattingen en vooral van de genummerde items. Deze samenvattingen helpen de deelnemer belangrijke stukken te identificeren zonder de gehele tekst te moeten lezen. Ook de andere twee deelnemers kunnen profiteren van QuikScan. Het zoeken van de belangrijkste informatie wordt makkelijk door de genummerde items in de samenvatting. Bovendien kunnen de deelnemers, als het juiste item is gevonden, snel op de corresponderende pagina de complete informatie lezen over het item. Ook het verwijzen naar stukken in de documenten wordt vereenvoudigd door het gebruik van de genummerde items. Hierdoor kunnen deelnemers elkaar snel naar belangrijke gedeelten verwijzen wat ten goede komt aan de discussie.

4. Onderzoeksvragen

In deze casestudie is de vraag hoe de deelnemers tijdens de vergadering gebruikmaken van de QuikScan-tekst. In dit onderzoek zal voor het eerst onderzocht worden hoe de deelnemers aan een besluitvormende vergadering gebruikmaken van QuikScan. Dit leidt tot de hoofdvraag:

Hoe maken de deelnemers tijdens de vergadering gebruik van de QuikScan-tekst en wat zijn de consequenties van het gebruik van QuikScan in de praktijk?

Op pagina zeven zijn de verschillende manieren van productief gebruik van QuikScan uiteengezet, maar gebruiken de deelnemers het ook zoals het bedoeld is? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zal er geobserveerd moeten worden welke facetten van QuikScan gebruikt worden door de deelnemers. Dat het gebruik van QuikScan zeker van toegevoegde waarde is bij het begrijpen en onthouden is al eerder ondersteund in experimentele settings, maar het gebruik van QuikScan tijdens vergaderingen is nog niet eerder onderzocht. In dit onderzoek worden de deelnemers ook gevraagd naar hun mening over QuikScan en zal er gekeken worden wat voor consequenties het in de praktijk heeft als QuikScan gebruikt gaat worden bij het inrichten van alle vergaderingen. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, worden de volgende subvragen afgeleid:

- *Gebruiken de deelnemers voornamelijk argumenten die voorkomen in de QuikScan-samenvatting of ook andere argumenten?*
- *Maken de deelnemers gebruik van de QuikScan-tekst op de manieren reeds genoemd op pagina zeven?*
- *Wat voor praktische waarde heeft QuikScan voor iemand die dagelijks met vergaderingen geconfronteerd wordt en waar zitten de knelpunten?*

De onderzoeksvragen worden beantwoord door een casestudie waarbij een vergadering geobserveerd wordt. De deelnemers moeten voor en na afloop van de vergadering beargumenteerd aangeven of ze voor of tegen de stelling “Verhoging van de AOW-leeftijd” zijn. Na afloop van de vergadering worden de deelnemers gevraagd naar hun mening over QuikScan. Daarnaast wordt er een interview gehouden met iemand uit de praktijk.

5. Methode

5.1 Deelnemers

De deelnemers aan het onderzoek bestaan uit het voltallige bestuur 2011-2012 van studievereniging “Stress”. Het bestuur bestaat uit zes leden die in het bestuursleven ieder een eigen portefeuille beheren. De portefeuilles bestaan uit: voorzitter, penningmeester, secretaris en internationale aangelegenheden, vicevoorzitter en onderwijsaangelegenheden, interne en externe aangelegenheden. Stress is de studievereniging van de studies (Internationale) Bedrijfskunde, Technische Bedrijfskunde en Bedrijfsinformatietechnologie. De bestuursleden zijn studenten aan de Universiteit Twente en spreken Nederlands als moedertaal.

De bestuursleden vergaderen één keer per week met elkaar en daarnaast een paar keer per week met eigen commissies/aangelegenheden en zijn ervaren in het vergaderen. Aan het onderzoek nemen zes bestuursleden deel, van wie één functioneert als voorzitter van de vergadering. Hij leidt de discussie en doet niet mee in de dataset. De voorzitter van de vergadering is tevens ook de voorzitter van het bestuur 2011-2012 van studievereniging “Stress” en heeft ervaring in het leiden van vergaderingen.

In dit onderzoek wordt ook een interview gehouden met het Enschedese gemeenteraadslid Niels van den Berg van de partij Burgerbelangen. Er is gekozen voor een gemeenteraadslid, omdat gemeenteraadsliden veelvuldig vergaderen en daarvoor veel documenten te lezen hebben.

5.2 Instrumenten

Instructie. Voorafgaand aan het onderzoek krijgen de vijf deelnemers een identieke instructie te lezen. In de instructie wordt kort aangegeven dat de deelnemers gaan meedoen aan een onderzoek over de besluitvormende vergadering en dat er een besluit genomen moet worden over een stelling. Voordat de deelnemers de tekst gaan lezen, worden ze verzocht op het instructieblad de vraag te beantwoorden of ze voor of tegen de verhoging van de AOW-leeftijd zijn. De deelnemers krijgen vervolgens de instructie om de gehele tekst te lezen, omdat de tekst voor- en tegenargumenten bevat en ze geacht worden van beiden kennis te nemen. De deelnemers krijgen tien minuten om de tekst te lezen. Om ervoor te zorgen dat de deelnemers optimaal profiteren van QuikScan, krijgen ze kort de tijd om een lange tekst te bestuderen. Daarna begint de vergadering die ongeveer dertig minuten duurt. Vervolgens wordt er een besluit genomen over de stelling. De instructie is weergegeven in appendix B.

De voorzitter krijgt vooraf een andere instructie. Hij geeft voordat de vergadering begint een inleiding: hij vertelt waar de vergadering over gaat en vraagt een ieder naar zijn of

haar beargumenteerde standpunt over de stelling. Vervolgens leidt de voorzitter de vergadering/discussie en zorgt ervoor dat een ieder aan het woord komt. De laatste vijf minuten besteedt de voorzitter aan het inventariseren van de standpunten en het komen tot een meerderheidsbesluit.

Tekst. Voor het construeren van de tekst die de basis is voor het onderzoek, is er gekozen voor de tekst: “Doorwerken tot 67? Vijf argumenten voor en tegen”. Deze tekst is afkomstig uit het NRC handelsblad en is geschreven door journalist Menno Tamminga. Voor belang van het onderzoek is de tekst aangevuld en gedeeltelijk herschreven. Daarbij is ruim gebruikgemaakt van teksten uit andere bronnen, onder andere uit het NRC Handelsblad en het Financieel Dagblad. Voor het gemak en voor het onderzoek is er geen gebruik gemaakt van citaties. De titel van de oorspronkelijke tekst is gewijzigd, dit in het belang van het onderzoek. De tekst bevat argumenten voor en tegen de AOW-verhoging, maar biedt ook argumenten aan voor variaties in de verhoging van de AOW-leeftijd. Om dekking te bieden aan alle argumenten is er daarom gekozen voor de volgende titel: “Wat zijn de argumenten voor en tegen de verhoging van de AOW-leeftijd?”

Na het construeren van de basistekst is de tekst voorzien van QuikScan-samenvattingen. Voor het maken van de QuikScan-samenvattingen zijn de richtlijnen van Zhou en Farkas gebruikt die uiteengezet zijn in hoofdstuk 2.2. Voor het maken van de QuikScan-samenvattingen is gebruik gemaakt van standaardsummarizing, dit is het meest voorkomende type QuikScan-samenvatting. Standaardsummarizing volgen gelijk na elke heading en vatten vaak het hele gedeelte samen tot aan het volgende kopje. Voor het maken van de samenvattende zinnen zijn er steeds drie tot vijf zinnen gebruikt per pagina en elke zin is een grammaticale zin die ook functioneert als een stand-alone module. Zie figuur 2 voor een voorbeeld van een QuikScan-samenvatting met de bijbehorende tekst. De samenvattingen zitten in een zogenoemde “QuikScan-box” en zijn genummerd. De “QuikScan-box” heeft een 15% grijze achtergrond en de tekst is dik gedrukt met nummers die verwijzen naar corresponderende stukken in de tekst waar de QuikScan-zin over gaat. De QuikScan-tekst is elf pagina’s lang en bevat 4.693 woorden. In de tekst zijn in totaal tien QuikScan-samenvattingsboxen aangebracht, één voor ieder argument. In zijn geheel zijn er 37 samenvattende zinnen. De QuikScan-tekst is weergegeven in appendix C.

Argumentenformulier vooraf. Na het lezen van de QuikScan-tekst, waar de deelnemers tien minuten de tijd voor krijgen, moeten ze invullen wat nu hun mening is over de stelling,

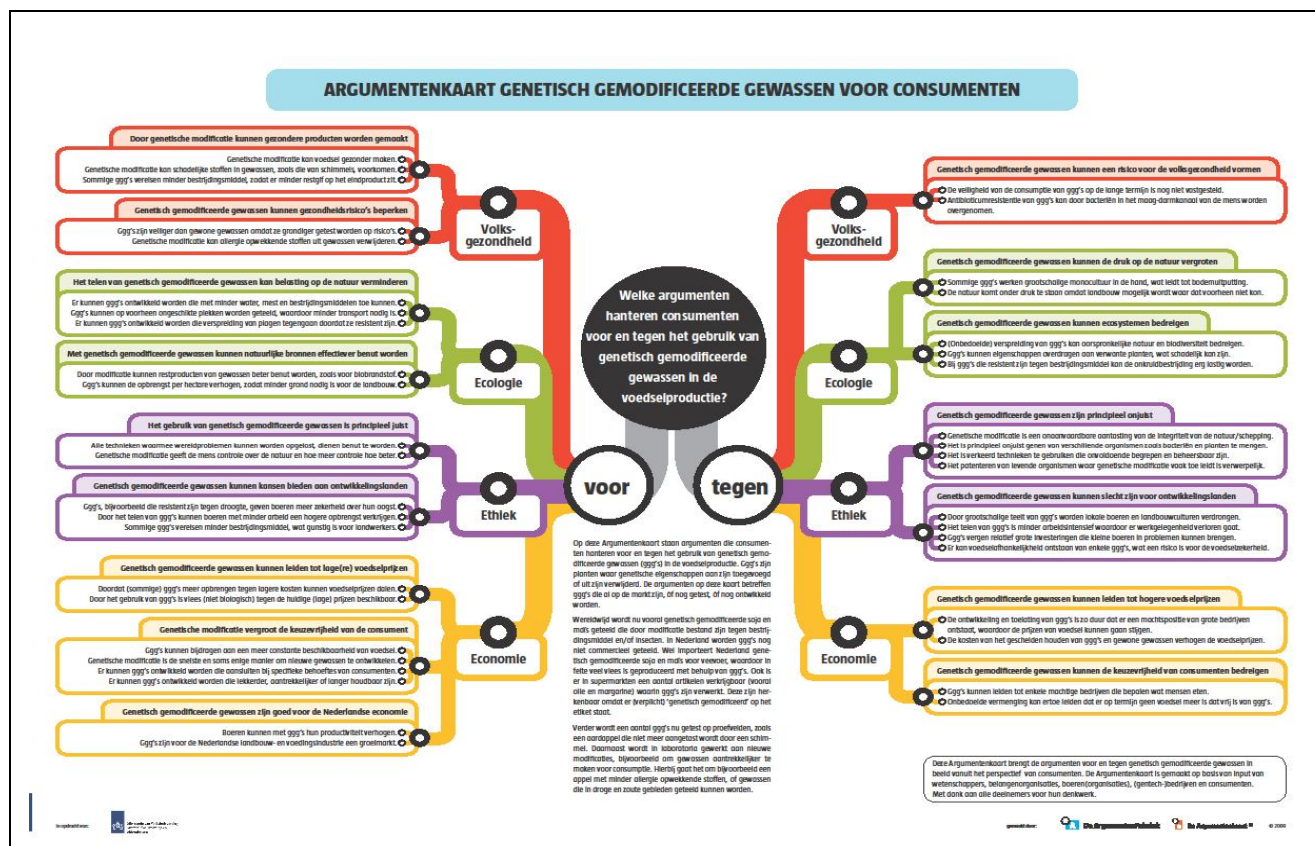
voor of tegen. Vervolgens wordt er gevraagd naar de belangrijkste argumenten voor hun standpunt. Het argumentenformulier vooraf is weergegeven in appendix D.

Argumentenformulier achteraf. De vergadering duurt dertig minuten. Na afloop wordt wederom aan de deelnemers gevraagd wat nu hun mening is over de stelling, voor of tegen. Ditmaal moeten ze weer argumenten geven voor hun standpunt. Het argumentenformulier achteraf is weergegeven in appendix D.

Vragenlijst over QuikScan. Deze vragenlijst is opgesteld in de vorm van stellingen. Bijvoorbeeld: “Ik vind QuikScan afleidend”. De deelnemers worden aan het eind van het onderzoek gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met de stellingen door één van de antwoordmogelijkheden aan te vinken op een zevenpunts Likert-schaal. De antwoordmogelijkheden lopen van “Helemaal mee oneens” tot “Helemaal mee eens”. De vragenlijst bestaat uit vier vragen, op de vragenlijst is het mogelijk om op- of aanmerkingen te geven. De QuikScan-vragenlijst is weergegeven in appendix E.

Argumentenkaart. Voor het overzichtelijk maken van alle argumenten en het vergemakkelijken van de data-analyse is er gekozen voor het maken van een “argumentenkaart”. Het mooie aan een argumentenkaart is dat complexe informatie visueel inzichtelijk wordt gemaakt. Het geeft een overzicht van alle voor- en tegenargumenten van een bepaald onderwerp. Alle argumenten worden verzameld, gesorteerd en op een aantrekkelijke wijze weergegeven (Kalshoven, 2011). Voor het maken van een argumentenkaart bij de vraagstelling: “Wat zijn de argumenten voor en tegen de verhoging van de AOW-leeftijd?” is een argumentenkaart van de Argumentenfabriek als voorbeeld gebruikt. Zie figuur 3 voor een voorbeeld van de argumentenkaart. De argumentenkaart die voor deze studie geconstrueerd en gebruikt is, is weergegeven in appendix F.

Videoregistratieapparatuur: Voor de registratie van dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van audio- en videoregistratieapparatuur.



Figuur 3 Voorbeeld argumentenkaart Argumentenfabriek

5.3 Procedure

De bestuursleden van studievereniging “Stress” zijn persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Voor het onderzoek is een vergaderruimte gereserveerd waarin videoregistratieapparatuur is geïnstalleerd. Alle deelnemers krijgen eerst de instructie te lezen waarop ze aangeven voor of tegen de stelling te zijn. Vervolgens krijgen de deelnemers tien minuten tijd om de tekst door te lezen. Na afloop wordt op het argumentenformulier weer hun standpunt ten aanzien van de stelling ingevuld, maar dit keer beargumenteerd. Na het invullen van het argumentenformulier leidt de voorzitter de vergadering in en begint de discussie. De vergadering duurt ongeveer dertig minuten en na afloop wordt wederom aan de hand van het argumentenformulier gevraagd naar het standpunt van de deelnemers, inclusief argumenten. Tot slot vullen alle deelnemers de vragenlijst in.

5.4 Video-analyse

Om de hoofdvraag te beantwoorden, is het van belang om te observeren of de deelnemers gebruikmaken van de QuikScan-tekst op de manieren genoemd op pagina zeven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende vier manieren van productief gebruik: de samenvattingen lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud, de samenvattingen gebruiken als preview, gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te

navigeren en andere lezers naar een locatie in de tekst verwijzen. Daarbij is het interessant om te observeren in welke mate deze vier manieren gebruikt worden door de deelnemers. De gehele vergadering is audiovisueel opgenomen, zodat er geanalyseerd kan worden in hoeverre de deelnemers gebruikmaken van de vier manieren. Voor elk van de vier manieren wordt er percentueel gecategoriseerd in welke mate er gebruik van wordt gemaakt: helemaal niet, één keer, één tot drie keer en meer dan drie keer.

5.4 Interview

Vanwege de verkennende natuur van deze studie wordt er een interview gehouden om te verkennen wat voor praktische waarde QuikScan heeft voor iemand die dagelijks geconfronteerd wordt met vergaderingen en waar de knelpunten zitten. In het interview worden de volgende thema's behandeld: voorbereiden voor vergaderingen, voordelen van QuikScan in de praktijk en de knelpunten van QuikScan in de praktijk. In appendix G zijn de opgestelde richtlijnen voor het interview weergegeven.

6. Resultaten

6.1 Analyse voor- en nameting argumenten

Tijdens het onderzoek zijn de deelnemers op twee momenten gevraagd argumenten te geven bij de stelling: “Voor of tegen de verhoging van de AOW-leeftijd”. Alle deelnemers zijn voor en na afloop van de vergadering voor de stelling. De argumenten die de deelnemers hebben gegeven in de voor- en nameting zijn in de hieronder weergegeven tabel 1 overzichtelijk gepresenteerd.

Tabel 1 Analyse voormeting en nameting argumenten

Deelnemer	Voormeting argumenten		Nameting argumenten	
	Hoofdargument:	Subargument:	Hoofdargument:	Subargument:
1	Doorwerken is gezond	15}, 16}, 17}	(Niet genoemd)	
	We blijven langer gezond en beginnen later met werk	9}, 10}	We blijven langer gezond en beginnen later met werk	9}, 10}
	Werkgevers willen geen oudjes	31}	(Niet genoemd)	
			De AOW is niet meer te betalen	3}
2	De AOW is niet meer te betalen	1}	De AOW is niet meer te betalen	1}
	We blijven langer gezond en beginnen later met werk	9}	We blijven langer gezond en beginnen later met werken	9}
	Werkgevers willen geen oudjes	31}	Werkgevers willen geen oudjes	31}
3	De AOW is niet meer te betalen	1}, 3}	(Niet genoemd)	
	We blijven langer gezond en beginnen later met werken	9}, 11}	We blijven langer gezond en beginnen later met werken	9}, 11}
4	De AOW is niet meer te betalen	3}	De AOW is niet meer te betalen	1}, 2}, 3}, 4}
	De buren doen het ook	7}, 8}	De buren doen het ook	7}, 8},
	Doorwerken is gezond	15}, 16}, 17}	(Niet genoemd)	
	Nederlanders willen langer werken	14}	(Niet genoemd)	
	We blijven langer gezond en beginnen later met werken	9}, 11}	(Niet genoemd)	
5	De AOW is niet meer te betalen	1}	De AOW is niet meer te betalen	1}
	Vooraf rijken leven langer	28}, 29}	(Niet genoemd)	

	Werkgevers willen geen oudjes	31}, 32}	Werkgevers willen geen oudjes	31}
	Zelf kiezen is beter	33}, 34}, 36}	(Niet genoemd)	
			We blijven langer gezond en beginnen later met werken	9}

Deelnemer 1 noemt tijdens de voormeting de argumenten “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” en “Doorwerken is gezond”. Beide zijn argumenten voor de stelling. Vervolgens noemt de deelnemer ook een subargument van het tegenargument “werkgevers willen geen oudjes”. Bij de nameting noemt deelnemer 1 nog steeds het hoofdargument “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” en gebruikt ook dezelfde subargumenten. Maar deelnemer 1 noemt vervolgens een ander hoofdargument dan in de voormeting, het argument “De AOW is niet meer te betalen”. Het argument “Werkgevers willen geen oudjes” wordt niet in de nameting genoemd.

Deelnemer 2 noemt tijdens de voormeting de argumenten “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” en “De AOW is niet meer te betalen”, beide argumenten zijn voor de stelling. Vervolgens wordt ook een tegenargument gegeven, dit is het argument “Werkgevers willen geen oudjes”. Bij de nameting worden dezelfde hoofdargumenten gegeven met dezelfde subargumenten.

Deelnemer 3 noemt tijdens de voormeting de hoofdargumenten “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” en “De AOW is niet meer te betalen”. Bij de nameting wordt alleen het hoofdargument “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” genoemd, met wel dezelfde subargumenten als bij de voormeting.

Deelnemer 4 noemt tijdens de voormeting de hoofdargumenten “De AOW is niet meer te betalen”, “Nederlanders willen langer werken”, “De buren doen het ook”, “We blijven langer gezond en beginnen later met werk” en “Doorwerken is gezond”. Bij de nameting worden alleen de hoofdargumenten “De buren doen het ook” en “De AOW is niet meer te betalen” genoemd met dezelfde subargumenten als in de voormeting.

Deelnemer 5 noemt tijdens de voormeting de hoofdargumenten “De AOW is niet meer te betalen”, “Werkgevers willen geen oudjes”, “Vooral rijken leven langer” en “Zelf kiezen is beter”. Bij de nameting worden alleen het hoofdargument “De AOW is niet meer te betalen” en een nieuw argument genoemd, namelijk “We blijven langer gezond en beginnen later met werk”. Bij het argument “De AOW is niet meer te betalen” wordt wel hetzelfde subargument genoemd als in de voormeting.

Aangezien alle deelnemers voor de stelling zijn, worden er gedeeltelijk dezelfde argumenten gegeven, de deelnemers verschillen wel wat betreft de invulling van de subargumenten. Deelnemer 1 en 2 geven allebei hetzelfde hoofdargument “De AOW is niet meer te betalen”, maar geven andere subargumenten. Deelnemer 1 vindt subargument **3}** belangrijk, terwijl deelnemer 2 subargument **1}** belangrijk vindt. Deelnemers 1 en 4 geven allebei het hoofdargument “Doorwerken is gezond”, maar noemen niet één specifiek subargument, in plaats daarvan wordt alleen het hoofdargument genoemd. Drie van de vijf deelnemers noemen ook een tegenargument, terwijl ze voor de stelling zijn, hiermee geven ze ook een andere kijk op de stelling. Een veel genoemd tegenargument is: “Werkgevers willen geen oudjes”, alle deelnemers vinden subargument **31}** het belangrijkste bij dit hoofdargument.

6.2 Videoanalyse

Uit de analyse van de voor- en nameting van de argumenten is gebleken dat de deelnemers allen voor de stelling “Verhoging van de AOW-leeftijd” zijn. De deelnemers geven ook veel dezelfde argumenten. Aangezien de deelnemers allen voor de stelling zijn, is uit de videoanalyse gebleken dat de vergadering zich toespitst op de invulling van de verhoging van de AOW-leeftijd. De deelnemers discussiëren of de verhoging van de AOW-leeftijd geleidelijk ingevoerd dient te worden of in één keer verhoogd moet worden met twee jaar. Een ander discussiepunt is of er ook uitzonderingen gemaakt moeten worden voor beroepen die zwaar belast worden. De argumenten die veelvuldig gebruikt worden, komen uit de QuikScan-samenvattingen, dat zijn argumenten **7}**, **11}** en **31}**.

Uit de videoanalyse blijkt ook dat de deelnemers argumenten noemen die niet voorkomen in de QuikScan-tekst. Een argument dat genoemd wordt door een deelnemer is dat bij de verhoging van de AOW-leeftijd rekening gehouden moet worden met de huidige werkeloosheid. Aangezien die momenteel erg hoog ligt, moet er afgewogen worden of het wel interessant is om nu de AOW-leeftijd te verhogen. Het volgende argument dat genoemd wordt, is dat als men nu de AOW-leeftijd verhoogt met twee jaar, dit niet betekent dat het de overheid gelijk veel geld oplevert. Het laatste argument dat genoemd wordt in de discussie, maar niet afkomstig is uit de QuikScan-tekst, is dat mensen die hoogopgeleid zijn meer AOW afdragen dan laagopgeleiden. Bovendien bouwt men pas AOW op vanaf het 23^e jaar.

Om te kunnen beoordelen hoe de deelnemers van de vergadering gebruikmaken van de QuikScan-tekst is er geobserveerd welke facetten van QuikScan gebruikt worden door de deelnemers. In tabel 2 zijn de waarnemingen percentueel weergegeven.

Tabel 2 Percentage van de deelnemers dat gebruikmaakt van de vier manieren van gebruik van QuikScan

Vier manieren van gebruik:	0 keer	1 keer	1-3 keer	Meer dan 3 keer
Samenvattingen lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud.	80%	0%	20%	0%
Samenvattingen gebruiken als previews.	100%			
Gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te navigeren.	80%	0%	20%	0%
Andere lezers naar een locatie in de tekst navigeren.	100%			

Uit de videoanalyse zijn de volgende situaties waargenomen:

1. Bladeren/consulteren QuikScan-document tijdens de vergadering met als doel zoeken naar argumenten

Contextschets

Het gaat over het onderwerp wat er moet gebeuren met de groep mensen die nu 60 jaar en ouder is, of het wel eerlijk is om deze groep mensen door te laten werken tot 67 jaar. Deelnemer 3 is aan het woord en komt met een eventuele oplossing. Hij vindt dat je deze groep mensen een lagere AOW kan geven tot de verhoogde AOW-leeftijd bereikt is. Dus tot 67 jaar krijgt deze groep wel een AOW, maar niet compleet. Deze groep kan volgens deelnemer 3 ook zelf sparen voor een vroegtijdig pensioen als ze niet bereid zijn om tot 67 jaar door te werken. Deelnemer 2 vraagt aan deelnemer 3 waar hij de grens trekt vanaf welke leeftijd mensen in aanmerking kunnen komen voor een lagere AOW.

Relevante observatie: bladeren en lezen

Tegelijkertijd begint deelnemer 4 te bladeren in de QuikScan-tekst en bladert door tot de gewenste QuikScan-samenvatting en/of -tekst is gevonden die hij zou willen raadplegen. Op het moment dat de juiste pagina is gevonden, bestudeert deelnemer 4 de QuikScan-samenvatting kort en hij krijgt vervolgens weer oog voor de discussie. Deelnemer 4 laat de

gevonden pagina open voor zich liggen en begint mee te kijken naar degene die op dat moment aan het woord is.

De voorzitter is op dat moment aan het woord en stelt een kritische vraag: “Mensen worden steeds ouder en we willen ze langer laten werken, maar zit het bedrijfsleven hier wel op te wachten?” Deelnemer 4, die net zat te bladeren, wil hier op inhaken en zegt: “De babyboomgeneratie komt er nu gewoon aan en als je die straks kwijt bent, heb je een groot gat”. Deelnemer 4 kijkt nu snel naar de pagina die open voor hem ligt en beargumenteert verder: “Als er ook nog eens blijkt dat de studenten of de jongeren tegenwoordig langer studeren, dan heb je dus een nog groter gat. Dat gat zal dus door iemand moeten worden opgevuld.”

Beoordeling relevante observatie

Het argument dat de studenten of de jongeren tegenwoordig langer studeren, is een argument dat wordt genoemd in QuikScan-samenvatting nummer **11}**, bij het hoofdargument “We blijven langer gezond leven en beginnen later met werk”. Deelnemer 4 heeft dit hoofdargument en subargument **11}** ook genoemd bij de voormeting van de argumenten. Tijdens het bladeren heeft deelnemer 4 kennelijk gezocht in de tekst naar dit subargument, hij heeft de QuikScan-samenvatting en/of tekst doorgelezen en het subargument gebruikt in de discussie. Hieruit kan afgeleid worden dat deelnemer 4 dit subargument belangrijk vindt, aangezien hij dit argument ook noemt in de voormeting van de argumenten. Bovendien wordt het subargument genoemd in de QuikScan-samenvatting en doordat het subargument genummerd is, kan deelnemer 4 snel op de juiste plek de informatie bestuderen, wat ten goede komt aan de discussie. Deze observatie is te typeren als de QuikScan-samenvattingen lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud. Dit is twee keer geobserveerd tijdens de vergadering.

2. Noemen/samenvatten argument uit QuikScan en schrijven op QuikScan-document

Contextschets

De vergadering gaat over of de AOW-verhoging wel of niet gefaseerd moet worden ingevoerd. Deelnemer 4 is van mening dat het jaarlijks verhogen van de AOW-leeftijd met één maand een oplossing zou kunnen zijn. Een andere deelnemer haakt hier op in door te zeggen dat er op dit moment geld nodig is, want de mensen zijn te oud. Deelnemer 3 zegt dat

het nu invoeren van de verhoogde AOW-leeftijd niet gelijk veel geld oplevert. De voorzitter vraagt wat deelnemer 5 ervan vindt.

Relevante observatie: notities maken op het QuikScan-document en argumenten noemen uit QuikScan-samenvatting.

Terwijl er een discussie gaande is tussen de overige deelnemers over het onderwerp wel of niet gefaseerd invoeren van de verhoogde AOW-leeftijd, zit deelnemer 5 notities te maken op haar QuikScan-document. Vervolgens wordt aan haar gevraagd wat zij van het onderwerp van de discussie vindt. Deelnemer 5 geeft als antwoord: “Het is wel zo dat oudere mensen minder productief zijn, daarnaast komen er allerlei nieuwe technieken, die weten deze oudere mensen ook niet”, “Bedrijven die deze oudere mensen in dienst nemen, hebben dan een lage productiviteit en hoge kosten”, “Misschien kan de overheid deze bedrijven compenseren?”

Beoordeling relevante observatie

Uit de QuikScan-tekst van deelnemer 5 kan geobserveerd worden waarvan zij notities gemaakt heeft. Zij heeft in de QuikScan-samenvatting van hoofdargument “Werkgevers willen geen oudjes” woorden onderstreept. De onderstreepte woorden zitten in subargumenten **32}** en **33}**, de onderstreepte woorden zijn “weerstand tegen verandering” en “minst productieve”. Deze woorden zitten precies in het argument dat deelnemer 5 heeft gegeven, het argument komt bovendien uit de QuikScan-samenvatting. Het onderstrepen van de belangrijke stukken in de QuikScan-samenvatting laat zien dat deelnemer 5 de QuikScan-samenvatting bij het hoofdargument “Werkgevers willen geen oudjes” heeft bestudeerd en subargumenten **32}** en **33}** hebben kennelijk haar aandacht getrokken. Vervolgens heeft ze met behulp van het corresponderende nummer, de items in de tekst opgezocht en in zijn geheel doorgelezen. Dit kan geconcludeerd worden, aangezien deelnemer 5 ook in de hoofdtekst woorden heeft onderstreept die horen bij subargumenten **32}** en **33}**. Deze observatie is vervolgens te typeren als gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te navigeren en is twee keer geobserveerd.

In de bovengenoemde situaties zijn een tweetal manieren van gebruik van QuikScan waargenomen tijdens de videoanalyse; de QuikScan-samenvatting lezen in plaats van de gedetailleerde inhoud (twee keer waargenomen door één deelnemer) en gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te navigeren (twee keer waargenomen door één deelnemer). De situaties die niet zijn waargenomen zijn: QuikScan-

samenvattingen gebruiken als previews en andere lezers naar een locatie in de tekst verwijzen. In de discussie zal hierop verder worden ingegaan.

6.3 Analyse vragenlijst QuikScan

Uit de analyse van de korte vragenlijst aan het eind van de studie blijkt het enthousiasme van de deelnemers groot te zijn voor QuikScan. In tabel 3 is de respons te zien op de vier stellingen. Alle deelnemers vinden dat QuikScan geholpen heeft bij het ordenen van de inhoud en bijna alle deelnemers vinden dat QuikScan geholpen heeft bij het vinden van de argumenten. Geen van de deelnemers heeft QuikScan afleidend gevonden en het merendeel van de deelnemers zou QuikScan willen gebruiken bij het lezen in de toekomst.

Tabel 3 Waardering van QuikScan door de deelnemers

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Een beetje oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
QuikScan heeft mij geholpen bij het ordenen van de inhoud.					20%	60%	20%
QuikScan heeft mij geholpen bij het vinden van de argumenten.				20%	40%	20%	20%
Ik vind QuikScan afleidend.	40%	60%					
Ik zou QuikScan gebruiken bij het lezen in de toekomst.	20%				20%	60%	

Ter aanvulling op deze vier vragen wordt er aan het eind de vraag gesteld of de deelnemers nog andere opmerkingen en/of suggesties hebben. Één van de deelnemers heeft aan het eind als opmerking genoteerd dat hij graag QuikScan zou willen gebruiken bij het lezen in de toekomst van studieboeken en lange informatieve teksten. Uit een andere opmerking die is genoteerd, blijkt dat de deelnemer liever de QuikScan aan het eind van een stuk tekst ziet, om de theorie dan concreet te maken. Een andere deelnemer laat blijken dat hij snel door had dat de tekst voorzien was van QuikScan. Hij zou graag gebruik willen maken van QuikScan bij het lezen van de vele teksten die hij ontvangt in uitoefening van zijn bestuurstaken. Als laatste opmerking wordt er genoteerd dat de tekst door het gebruik van QuikScan wel duidelijker gestructureerd wordt, maar dat de deelnemer dan minder precies de tekst gaat lezen of zelfs delen overslaat.

6.4 QuikScan in de praktijk

Deze studie onderzoekt hoe QuikScan werkt tijdens de vergaderingen, maar er wordt ook gekeken wat voor praktische waarde QuikScan heeft als het gebruikt wordt bij het inrichten van alle vergaderingen. Om dit te onderzoeken is er een interview gehouden met een gemeenteraadslid van Enschede. Er is gekozen om een interview te houden met een gemeenteraadslid aangezien raadsleden veel vergaderen in uitoefening van hun publieke taak. Het raadslid heeft ter beeldvorming tijdens het interview een document ontvangen en bestudeerd waarin gebruik is gemaakt van QuikScan. Het complete interview is weergegeven in appendix H.

Volgens het gemeenteraadslid komt het vaak voor dat raadsleden onvoorbereid naar een vergadering komen, omdat de raadsleden veel documenten te bestuderen hebben. De raadsleden krijgen per mail de vergaderstukken doorgestuurd en sommigen kunnen wel uit 100 pagina's bestaan. Volgens het raadslid zou QuikScan meer structuur kunnen bieden bij het lezen van de documenten. Volgens het raadslid kan hij de minder belangrijke agendapunten QuikScannen en tijdens de vergadering gebruikmaken van de QuikScan-samenvattingen en andere deelnemers verwijzen naar belangrijke stukken in de tekst door het gebruik van de bijbehorende doelnummers.

Uit het interview komen ook een paar knelpunten voor het gebruik van QuikScan naar voren. De gemeenteraadsleden krijgen vrijwel alle teksten opgestuurd, het gebruik van QuikScan zou een aangenaam voordeel voortbrengen, maar zorgt tegelijkertijd ook voor praktische problemen. Wie gaat de teksten voorzien van een QuikScan? De griffiers die de teksten maken of de gemeenteraadsleden zelf? De griffiers leveren de benodigde teksten voor de raadsvergaderingen aan de raadsleden, het implementeren van QuikScan gaat voor de griffiers en eventueel voor de raadsleden veel tijd in beslag nemen. Als de griffiers de QuikScan gaan implementeren dan is het nog de vraag welke delen van de tekst zij als belangrijk ervaren en daarvan een QuikScan-samenvatting maken. Wat zij belangrijk achten, hoeft voor de raadsleden helemaal niet belangrijk te zijn. Een ander knelpunt is dat gemeenteraadsleden vaak documenten ontvangen die veel privé-informatie bevatten die niet iedereen mag zien. Er zal dus goed op gelet moeten worden wie daarvan een QuikScan mag maken en welke informatie überhaupt geQuikScand mag worden. Het laatste knelpunt is dat de gemeenteraadsleden (vrijwel) geen gedrukte documenten meer ontvangen. Alle benodigde documenten kunnen de raadsleden digitaal raadplegen.

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen gepresenteerd van de analyse van de voor- en nameting van de argumenten, analyse van de video, analyse van de QuikScan-vragenlijst en

ten slotte de resultaten van het interview. Het is interessant te achterhalen wat deze bevindingen betekenen. In het volgende hoofdstuk wordt daar op in gegaan. Ook staan in het volgende hoofdstuk de beperkingen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

7. Conclusie en discussie

Dit onderzoek is een verkennende casuïstische studie geweest. Met dit onderzoek is er getracht een antwoord te vinden op de vraag hoe de deelnemers tijdens de vergadering gebruikmaken van de QuikScan-tekst en wat de consequenties zijn van het gebruik van QuikScan in de praktijk.

Om deze vraag te beantwoorden is er onderzocht of de deelnemers voornamelijk argumenten gebruiken die voorkomen in de QuikScan-samenvatting of ook andere argumenten. Ook was het relevant om te onderzoeken of de deelnemers gebruikmaken van de QuikScan-tekst op de manieren reeds genoemd op pagina zeven. Uit de videoanalyse zijn twee hoofdprocessen van QuikScan geobserveerd. De eerste is: “Bladeren/consulteren QuikScan-document tijdens vergadering met als doel zoeken naar argumenten”. Deze observatie is te typeren als het snel kunnen lokaliseren van de gewilde argumenten door het lezen van de QuikScan-samenvatting in plaats van de gedetailleerde inhoud. Het gevonden argument wordt vervolgens gebruikt in de vergadering, wat ten goede komt aan de discussie. Het tweede hoofdproces dat geobserveerd is uit de videoanalyse is: “Noemen/samenvatten argument uit QuikScan en schrijven op QuikScan-document”. Deze observatie is te typeren als het gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats in de tekst te navigeren waar de argumenten in zijn geheel uiteengezet zijn.

Er werd verwacht dat uit de videoanalyse ook nog een ander hoofdproces waargenomen kan worden, maar deze is niet gevonden. De actie *Andere lezers naar een locatie in de tekst verwijzen* is tijdens deze studie niet geobserveerd; er wordt tijdens de gehele vergadering door de deelnemers geen gebruik gemaakt van het verwijzen naar samenvatting- en/of paginanummers. Uit de resultaten blijkt dat de deelnemers actief met de QuikScan-tekst bezig zijn: er wordt gebladerd, gelezen en argumenten samengevat die vervolgens in de discussie worden gebruikt. Echter, het is opmerkelijk dat de deelnemers niet verwijzen naar de QuikScan-samenvattingen. Wat zou de reden hiervoor kunnen zijn?

Een mogelijke reden zou kunnen zijn dat er geen noodzaak is om te verwijzen, doordat alle deelnemers het bij voorbaat al met elkaar eens zijn over de stelling en vooraf al veel dezelfde argumenten gebruiken. Het ligt meer voor de hand dat de deelnemers gaan verwijzen

wanneer ze het niet met elkaar eens zijn. Een ander mogelijke reden voor het niet verwijzen zou kunnen zijn dat het lijkt of de tekst zo goed gestructureerd is waardoor de discussie beïnvloed is en daarmee de noodzaak is verdwenen om te verwijzen. De tekst zou de discussie hebben beïnvloed door het gebruik van de duidelijke koppen, elk argument begint met een kop die eigenlijk ook functioneert als hoofdargument en de belangrijkste subargumenten zijn vervolgens weergegeven in de QuikScan-samenvatting. De QuikScan-samenvattingen zijn opvallend gemaakt door het gebruik van een grijze achtergrond. Doordat de argumenten die uiteengezet zijn in de tekst vaak niet langer zijn dan één pagina en helder en duidelijk weergegeven zijn, zijn de argumenten makkelijker te lezen en ook sneller te raadplegen wanneer het nodig is. Dit zou ook de discussie beïnvloed kunnen hebben. Dat het lijkt of de tekst zo goed gestructureerd is en daardoor de discussie beïnvloed is, is af te leiden uit de antwoorden die deelnemers geven op het moment dat er gevraagd wordt om argumenten te geven voor of tegen de stelling. De deelnemers geven argumenten die afkomstig zijn uit de QuikScan-tekst, waardoor het lijkt alsof de deelnemers zich uitsluitend hebben laten leiden door de tekst.

Uit de videoanalyse blijkt echter dat de deelnemers wel degelijk andere argumenten hebben gebruikt en zich niet volledig hebben laten leiden door de QuikScan-tekst. Eén van de argumenten waarover gediscussieerd wordt in de vergadering, maar die niet afkomstig is uit de QuikScan-tekst, is dat met de invoering van de verhoogde AOW-leeftijd rekening gehouden moet worden met de huidige werkeloosheid. De deelnemers laten zich dus niet uitsluitend leiden door de tekst. Hoewel op het moment dat de deelnemers gevraagd zijn in de nameting om argumenten te geven voor onderbouwing van de stelling, de argumenten uit de QuikScan-tekst de doorslag geven.

De derde reden zou men kunnen vinden in de dynamische factoren van de groep waartoe de deelnemers aan deze vergadering behoren. De deelnemers zijn het huidige bestuur van een studievereniging aan de Universiteit Twente. Bestuursleden zijn zeer gemotiveerde studenten met vaak bovengemiddelde studieresultaten. De deelnemers zouden een gevoel van ongemakkelijkheid of schaamte hebben kunnen ervaren als ze de ander moeten verwijzen naar samenvattingsnummers, terwijl de ander dezelfde tekst ook voor zich heeft liggen en zelf kan zoeken naar de betreffende samenvatting of pagina. Het vertellen van “Zie samenvatting nummer 5 waar wordt gezegd dat de vergrijzing een internationaal fenomeen is” kunnen de deelnemers ervaren als een niet-significante bijdrage aan de vergadering, aangezien de ander dat stuk zelf kan opzoeken en lezen.

Het gebruiken van de QuikScan-samenvattingen als preview is het tweede hoofdproces dat niet is waargenomen tijdens de videoanalyse. Een mogelijke reden hiervoor is dat het moeilijk waar te nemen is wanneer een deelnemer de QuikScan-samenvattingen gebruikt als preview. Deze gedraging is moeilijk te isoleren van andere gedragingen. De gedraging *QuikScan-samenvattingen gebruiken als preview* is moeilijk te onderscheiden van de gedraging *Gebruikmaken van de genummerde lijst met items om snel naar de juiste plaats te navigeren*. Het ligt voor de hand dat de deelnemer die de genummerde lijst met items gebruikt om snel naar de juiste plaats te navigeren, eerst de QuikScan-samenvatting heeft gebruikt als preview. En vervolgens, wanneer de aandacht is getrokken door een samenvattende zin, de nummering heeft gebruikt om snel naar de juiste te plaats te navigeren waar de samenvattende zin in het geheel uiteengezet is.

Uit de analyse van de QuikScan-vragenlijst blijkt het enthousiasme van de deelnemers groot te zijn voor het gebruik van QuikScan. Alle deelnemers zijn het er bijvoorbeeld mee eens dat QuikScan geholpen heeft bij het ordenen van de inhoud van de tekst en zouden graag QuikScan gebruiken bij het lezen in de toekomst. Uit de analyse van de QuikScan-vragenlijst komt ook een belangrijk punt naar voren. Het gebruik van QuikScan zorgt ervoor dat een slecht voorbereide deelnemer de vergadertekst te selectief gaat lezen en hierdoor belangrijke stukken overslaat, wat uiteindelijk in bepaalde situaties nadelig kan zijn.

QuikScan is een veelbelovende innovatie op het gebied van tekstinrichting, maar wat zijn haar kansen op de werkvloer in de praktijk? De deelnemers van vergaderingen zouden optimaal kunnen profiteren van een QuikScan-lay-out bij vergaderingen die kort van tevoren zijn aangekondigd en waarvoor er te weinig tijd is om voor te bereiden. Er zal wel goed opgelet moeten worden bij het maken van een QuikScan als er sprake is van vertrouwelijke gegevens; organisaties zullen er natuurlijk geen baat bij hebben als er vroegtijdig informatie uitlekt of als er sprake is van ethische discussies. Dus er zal goed gekeken moeten worden of een document überhaupt geQuikScand mag worden en door wie.

Eén van de knelpunten over het gebruik van QuikScan in de praktijk die naar voren zijn gekomen tijdens het interview, is het implementeren van QuikScan in de documenten die gebruikt gaan worden tijdens de vergadering. Het geïnterviewde gemeenteraadslid krijgt veel documenten opgestuurd en vervolgens rijst de vraag wie de teksten gaat voorzien van QuikScan. Het maken van een QuikScan kan veel tijd in beslag nemen, dit geldt vooral voor een onervaren QuikScannner. Voor het gebruik van QuikScan zal een kosten-batenafweging moeten worden gemaakt en dan is het maar de vraag of QuikScan praktisch haalbaar is. Een

ander knelpunt van QuikScan is dat men tegenwoordig meer en meer gebruikmaakt van digitale teksten, terwijl er weinig bekend is over het gebruik van QuikScan voor digitale documenten. Een interessante toevoeging aan de QuikScan-formule voor het gebruik bij digitale documenten zijn hyperlinks (Zhou, 2008). Aan de QuikScan-samenvattende zinnen zou een hyperlink aan het corresponderende nummer toegevoegd kunnen worden. Op het moment dat een QuikScan-samenvattende zin de aandacht van de lezer heeft getrokken, zou de lezer op het nummer van de samenvattende zin kunnen klikken. De lezer wordt automatisch naar de juiste plaats geleid waar de samenvattende zin in zijn geheel beschreven staat.

Vanwege de verkennende aard van het onderzoek is het echter niet mogelijk om causale inferenties te maken. Voor vervolgonderzoek zou het daarom interessant zijn om de bevindingen van deze studie experimenteel te bevestigen om meer inzicht te krijgen in de werking van QuikScan. Voor vervolgonderzoek zou het ook interessant zijn om het effect van QuikScan te onderzoeken als de tekst gelezen wordt op de computer. Zodat dan eventueel de eigenschappen van QuikScan zodanig aangepast kunnen worden dat ze zo goed mogelijk aansluiten op digitale teksten. Verder zou het ook interessant zijn om in vervolgonderzoek de deelnemers te laten vergaderen in twee verschillende condities. In dit onderzoek hebben de deelnemers vergaderd in één conditie. Om het effect van QuikScan verder te ondersteunen is een andere opzet nodig: een experiment waarbij er sprake is van een controleconditie waarin de deelnemers vergaderen met tekst die niet bewerkt is met QuikScan en een conditie waarin een tekst wordt gebruikt die wel is bewerkt met QuikScan. Met eye tracking zou vervolgens kunnen worden onderzocht hoe de deelnemers gebruikmaken van de QuikScan-tekst. Vervolgens zou er ook onderzocht kunnen worden hoe de deelnemers omgaan met argumenten in beide condities: gebruiken de deelnemers argumenten die afkomstig zijn uit de tekst of niet?

Bibliografie

- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). *Information Ecology: Mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press.
- Emanuel, J. (1996). The effective summary, a key to effective communication. *Technical Communication*, 43(1), 78-82.
- Hartley, J. (2004). Current findings from research on structured abstracts. *Journal of the Medical Library Association*, 92(3), 368-371.
- Kalshoven, F. (2011). *De argumentenkaart*. Opgeroepen op December 15, 2011, van Argumentenfabriek: <http://www.argumentenfabriek.nl/de-argumentenkaart>
- Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. New York: Harper & Row.
- Mosvick, R., & Nelson, R. (1987). *We've got to stop meeting linke this: A guide to succesful business meeting management..* Illinois: Glenview.
- Romano, N., & Nunamaker, J. (2001). *Meeting Analysis: Findings from Research and Practice*. Paper presented at the 34th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, USA.
- Van der Meij, H., & Van der Meij, J. (2009). Improving text recall with multiple summaries. *British Journal of Educational Psychology*, 82, 257-269.
- Volkema, R., & Niederman, F. (1995). Organizational meetings, formats and information requirements. *Small group research*, 26, 3-24.
- Zhou, Q. (2008). *Quickscan: Facilitating Document Use Through Innovative Formatting* (Doctoral dissertation). University of Washington, Seattle, USA.
- Zhou, Q., & Farkas, D. K. (2006). *Quickscan: An innovative approach to support document use in meetings*. Paper presented at the 53rd Conference of the Society for Technical Communication, Las Vegas, Nevada.
- Zhou, Q., & Farkas, D. K. (2007). *Improving reading with Quickscan: Introduction and experimental validation*. Paper presented at the IEEE International Professional Communication Conference, Seattle, USA.

Zhou, Q., & Farkas, D. K. (2009). *Quickscan: Facilitating Reading and Information Navigation Through Innovative Document Formatting*. Paper presented at the IEEE International Professional Communication Conference, Hawaii, USA.

Zhou, Q., & Farkas, D. K. (2010). Quickscan: Formatting Documents for Better Comprehension and Navigation. *Technical Communication*, 57, 197-209.

Appendix

Appendix A: QuikScan-transcript

Deelnemer A: Laten we eens eerst kijken naar de begeleiding van D van zijn ondergeschikten.

Deelnemer B: Ik denk dat hij een hele goede begeleider is. Deze medewerker van zijn afdeling vertelt dat D veel tijd besteedt bij het geven van suggesties en commentaar hoe de medewerker beter kan werken. Bovendien helpt hij ook echt mee met het zoeken naar een oplossing als er iets niet goed gebeurt.

Deelnemer A: Niet alleen dat, maar hij helpt ze ook buiten kantoor tijden, zelfs als hij ervoor moet overwerken. Bovendien zorgt hij voor een professionele werksfeer volgens deze ondergeschikte.

Deelnemer C: Naar welk deel ben je aan het verwijzen? *(Deze deelnemer voelt zich verloren in het document omdat hij het niet goed bestudeerd heeft.)*

Deelnemer A: We hebben het nu over de items in de samenvatting op bladzijde 4.

Deelnemer C: Ah, ik zie het, bedankt. *(Deze deelnemer weet nu waar de rest het over heeft en kan ook de items gaan bestuderen.)*

Deelnemer A: Deze ondergeschikte zegt verder dat door het toedoen van D, de afdeling eindelijk weer eens een leuke plek is geworden om te werken, pagina 5.

Deelnemer C: Kijk een naar samenvatting nummer 4 op pagina 7, door het toedoen van D heeft de afdeling eindelijk eens winst gemaakt. *(Kijkt nu in de hoofdtekst naar de locatie waar samenvatting nummer 4 in zijn geheel uitgelegd wordt.)* Hier op pagina 8 staat dat de afdeling voor het eerst sinds vijf jaar winst heeft geboekt door het ingrijpen van D in de kosten en uitgaven van de afdeling die de laatste jaren veel te hoog waren opgelopen. D heeft de kosten en uitgaven samen met zijn ondergeschikten tot een minimum kunnen brengen.

Deelnemer B: Dat klopt helemaal! Maar medewerker E heeft zijn afdeling ook winstgevender kunnen maken sinds zijn aanstelling op die afdeling. Zie item 8 op bladzijde 9. Wat is dan het verschil tussen D en E?

Deelnemer A: Als je naar de pagina's van E gaat, zie je dat hij veel persoonlijke ondersteuning biedt aan zijn ondergeschikten. *(Zoekt naar de QuikScan-samenvatting waarin dit staat.)* Ja, hier staat het, pagina 10. E heeft onlangs één van zijn medewerkers persoonlijke hulp aangeboden wanneer de medewerker problemen had in zijn thuissituatie.

Deelnemer C: *(Wisselt over van het materiaal van D naar E en heeft in de samenvatting het item gevonden waar deelnemer A het over heeft. Tegelijkertijd ziet deelnemer C in de samenvatting een ander belangrijke item.)* E heeft zelfs actief gezocht naar een oplossing voor het probleem van zijn medewerker! Dat kun je zien in samenvatting nummer 9 op bladzijde 10. *(Kijkt in nu in de hoofdttekst naar corresponderend stuk tekst waar samenvatting nummer 9 in zijn geheel wordt uitgelegd.)*

E heeft professioneel hulp gezocht omdat hij samen met zijn collega's er niet uit kwam.

Deelnemer A: *(Leest nu het stukje tekst waar nummer 9 wordt uitgelegd.)* Je hebt helemaal gelijk!

Appendix B: Instructie deelnemers

Instructie

Uw naam s.v.p.:

Welkom bij dit onderzoek over de besluitvormende vergadering.

In een besluitvormende vergadering wordt een discussie gevoerd over een stelling. Het doel is tot een beargumenteerde keuze te komen. De deelnemers aan zo'n vergadering krijgen soms voor de vergadering een tekst uitgereikt die ze vooraf kunnen lezen en tijdens de vergadering kunnen raadplegen. Dat gebeurt ook in dit onderzoek.

De stelling voor de vergadering gaat over de voorgenomen verhoging van de AOW leeftijd.

Voordat u de tijd krijgt de tekst te lezen, wordt u verzocht de volgende vraag te beantwoorden

Bent u voor of tegen de verhoging van de AOW leeftijd?

Voor

☐

Tegen

☐

U krijgt dadelijk de tekst, de tekst bevat argumenten voor en tegen. Het is de bedoeling dat u van beiden kennis neemt.

U heeft **10** minuten de tijd om de tekst te lezen voor de vergadering begint. Daarna begint de vergadering. U mag de tekst meenemen en gebruiken tijdens de vergadering. Alle deelnemers hebben, net als u, dezelfde tekst en leestijd gekregen. Er zijn in totaal 5 deelnemers en 1 voorzitter. De vergadering duurt precies 30 minuten. Daarna wordt een besluit genomen over de stelling.

Heeft u nog vragen over de gang van zaken?

Alvast bedankt voor u deelname.

Appendix C: QuikScan-tekst

Vijf argumenten voor verhoging AOW leeftijd

1. De AOW is niet meer te betalen

- 1} De vergrijzing is een bedreiging, minder werkende mensen moeten de uitkering betalen voor steeds meer ouderen.**
- 2} Aflossing van staatsschuld is een illusie gebleken, verhoging van de AOW leeftijd moet 4 miljard euro opleveren.**
- 3} Als gevolg van de vergrijzing zullen de pensioen lasten toenemen maar ook de zorgkosten, terwijl de beroepsbevolking vanaf 2010 krimpt.**
- 4} Om te beginnen dreigen er in de gezondheidszorg arbeidstekorten als Nederlanders niet langer doorwerken en er staat een fundamentele verandering van de arbeidsmarkt te wachten.**

{ 1 Op zaterdag 16 september 2000 maakte toenmalig PvdA-fractievoorzitter Ad Melkert in een interview met De Telegraaf een grote ommezwaai. Het was een tijd van optimisme, van de nieuwe interneteconomie, van eeuwige groei. De toonaangevende AEX beursindex bereikte eerder die maand een recordstand van 702 punten. Melkert pleitte voor totale aflossing in één generatie van de Nederlandse staatsschuld van toen, omgerekend, 227 miljard euro. Dat was tot dan toe een VVD-standpunt. Met de aflossing van de staatsschuld wilde Melkert de financiering van de AOW veiligstellen. „We moeten de winst die nu wordt gemaakt voor de komende generaties vasthouden”. De vergrijzing vormt een bedreiging, minder werkende mensen moeten de uitkering betalen voor steeds meer ouderen.

{ 2 Aflossing van staatsschuld is een illusie gebleken. Volgend jaar rekent het kabinet op 381 miljard euro schuld. Dat is het gevolg van de economische crisis en het opgelopen financieringstekort. „Geld bestemd voor de toekomst is noodgedwongen hier en nu gebruikt”, schrijft minister Piet Hein Donner (Sociale Zaken, CDA) in een notitie over de AOW die hij in juni naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Verhoging van de AOW-leeftijd moet 4 miljard euro opleveren. Het kabinet heeft de AOW-leeftijdverhoging vastgesteld. In 2020 wordt het 66 jaar, in 2025 volgt een verhoging tot 67. De AOW is van 1957. Elke burger die vijftig jaar in Nederland heeft gewoond, heeft er recht op, ongeacht het arbeidsverleden. De AOW is de basisvoorziening voor de pensioenen. Meer dan 90 procent van de werknemers spaart verplicht via de werkgever een pensioen bij elkaar. Daarbovenop is iedereen vrij om zelf extra te sparen bij een bank, via een verzekeringspolis of bijvoorbeeld een investering in een eigen woning.

{ 3 In juni heeft Donner in zijn AOW-notitie het waarom van de verhoging van de AOW-leeftijd uiteengezet. Het eerste hoofdstuk zet de toon: ‘De verzorgingsstaat onder druk’. De kern van de boodschap is: „Als gevolg van de vergrijzing zullen niet alleen de pensioenlasten toenemen, maar ook de zorgkosten, terwijl de beroepsbevolking vanaf 2010 krimpt.” Donners zin vat de drie hoofdargumenten samen. De naoorlogse babyboomgeneratie wordt op korte termijn 65 jaar. Dat betekent dat de kosten tot 2040

voor AOW en gezondheidszorg sterk stijgen, elk met 4 procent van het nationaal inkomen, becijfert het Centraal Planbureau (CPB).

De AOW-uitkeringen kosten nu 27 miljard euro. Zij worden voor tweederde betaald uit een aparte heffing op de werkende bevolking. Eenderde komt rechtstreeks uit de belastingen. Juist de beroepsbevolking wordt onder invloed van de vergrijzing en het lage kindertal de komende decennia relatief kleiner. In 1957 stonden tegenover elke AOW-gerechtigde ruim zes mensen tussen 20 en 65, nu is het één op vier, in 2040 is het één op twee, schrijft Donner in zijn notitie.

{ 4 Als Nederlanders niet langer doorwerken dreigen arbeidstekorten – om te beginnen in de gezondheidszorg. Daar komen we nu al mensen tekort, schreef een commissie onder leiding van TNT-topman Peter Bakker. De Commissie Bakker werd ingesteld na de impasse rond het ontslagrecht om te onderzoeken hoe de arbeidsparticipatie verhoogd kan worden. De commissie adviseert om vanaf 2016 de AOW-leeftijd ieder jaar met een maand te verhogen. Zo zouden werknemers in 2040 tot 67 jaar aan de slag blijven. De commissie becijferde ook dat Nederland tot 2020 een half miljoen mensen extra in de zorg nodig heeft en een kwart miljoen in het onderwijs. Bovendien constateerde de Commissie-bakker dat Nederland een fundamentele verandering van de arbeidsmarkt te wachten staat. Na ongeveer veertig jaar waarin er te veel arbeid was voor te weinig werknemers, zal er vanaf 2010 een structureel tekort aan werkenden ontstaan door de vergrijzing, aldus Bakker. “Dit loopt op tot 700.000 vacatures in 2040.

2. De burelen doen het ook

- 5} De vergrijzing is een internationaal fenomeen. Iedereen zet zich schrap, van Amerika tot in China toe.**
- 6} Economisch concurrent Duitsland verhoogt de AOW-leeftijd vanaf 2012 naar 67 jaar.**
- 7} De verhoging van de AOW-leeftijd in Duitsland gebeurt stapsgewijs, zoals ook minister Donner in Nederland heeft voorgesteld.**
- 8} In Duitsland is al wel een uitzondering gemaakt voor mijnwerkers, zij mogen op hun 62e met pensioen.**

{ 5 De vergrijzing is een internationaal fenomeen. Iedereen zet zich schrap. Tot in China toe buigen politici, ondernemers, vakbonden en adviseurs zich over de vraag hoe zij moeten reageren op de groeiende groep ouderen. Zelfs de Amerikanen, optimisten van huis uit, maken zich zorgen over de betaalbaarheid van bijvoorbeeld hun zorgvoorzieningen. Zij verhogen de pensioenleeftijd naar 67. Volgens het ministerie van Sociale Zaken hebben acht andere Europese landen anti-vergrijzingsmaatregelen genomen of gaan zij dat doen.

{ 6 Economisch concurrent Duitsland verhoogt de AOW-leeftijd vanaf 2012 in stappen naar 67 jaar. In Duitsland besloot de Grote Coalitie van CDU en SPD al bij haar aantreden in 2005 dat de AOW-leeftijd omhoog moest. Franz Müntefering, toenmalig partijleider en huidig voorzitter van de sociaal-democraten, spande zich er persoonlijk voor in. Geen enkele

partij had er een woord over gerept in de verkiezingscampagne: daarvoor was het een te heikel onderwerp. Maar na aankondiging van de AOW-hervorming bleef het in Duitsland verrassend stil. Ook de machtige vakbonden lieten hun verzet al snel varen. Alleen de populistische protestpartij Die Linke, die campagne voert met de slogan Reichtum für alle, maakt er nog steeds een nummertje van. Het Duitse plan, dat van start gaat in 2012, is ook niet onredelijk.

{ 7 De verhoging van de AOW-leeftijd naar zevenenzestig jaar geschiedt stapsgewijs, zoals ook minister Donner in Nederland heeft voorgesteld. Zo blijven de ouderen die nu bijna met pensioen gaan buiten schot en hebben jongere werknemers de tijd aan het nieuwe pensioenstelsel te wennen. Per jaar wordt er één maand bij de AOW-leeftijd opgeteld, vanaf het geboortjaar 1947. Wie in 1947 geboren is, krijgt zijn AOW dus op zijn vijfenzestigste plus één maand, wie in 1948 geboren is op zijn vijfenzestigste plus twee maanden, enzovoort. Vanaf de jaargang 1959 gaat de verhoging in sprongen van twee maanden, zodat de jaargang van 1964 en jonger vanaf zijn zevenenzestigste recht heeft op AOW. Dat is dus vanaf 2029.

{ 8 In Duitsland is al wel een uitzondering gemaakt voor degenen die langer dan vijftientwintig jaar in de mijnbouw hebben gewerkt en daardoor een aantoonbaar lagere levensverwachting hebben: mijnwerkers mogen al op hun tweeënzestigste met pensioen. In Nederland is dat niet aan de orde: de laatste mijnen sloten in 1974.

3. We blijven langer gezond leven en beginnen later met werk

9} De levensverwachting is sinds de invoering van de AOW in 1957 met sprongen vooruit gegaan, we worden steeds ouder.

10} We worden ook steeds gezonder oud, dat betekent dat mensen ook langer kunnen doorwerken.

11} We beginnen tegenwoordig ook later met werken.

{ 9 Sinds de invoering van de AOW in 1957 is de levensverwachting met sprongen vooruit gegaan. Dat schept verplichtingen. Voor mannen van 65 jaar is de levensverwachting tussen 1950 en 2007 met 3,1 jaar gestegen tot 81,8 jaar, een toename van 23 procent. Voor vrouwen is de stijging in deze periode 44 procent: van 14,9 jaar naar 21,5 jaar. Overigens mogen deze cijfers niet worden verward met de levensverwachting bij geboorte. Deze is sinds de jaren 50 veel meer gestegen: bij vrouwen van 72 naar 82 en bij mannen van 70 naar 78. Voornaamste oorzaak is een lagere zuigelingensterfte. We worden dus steeds ouder. De levensverwachting van mensen van 65 jaar stijgt gemiddeld met een maand per jaar.

{ 10 We worden ook steeds gezonder oud. Dat betekent dat mensen ook langer kunnen doorwerken. Wie dat doet gaat weliswaar later met pensioen, maar doordat hij langer leeft, kan hij even lang van zijn pensioen genieten als de generaties voor hem.

{ 11 Bovendien beginnen we tegenwoordig ook later met werken. Was na de oorlog een leeftijd van 15 jaar heel gewoon om te beginnen met werken, nu is die leeftijd bij lager opgeleiden opgelopen tot 18 jaar. Hogeropgeleiden beginnen niet voor hun 24^{ste}. Bovendien is de wekelijkse werktijd met 1.5 uur teruggelopen.

4. Nederlanders willen langer werken

12} Uit onderzoek van Van Dalen en Henkens bleek enkele jaren geleden dat werknemers eerder willen stoppen met werken.

13} Het animo om door te werken is de laatste drie jaar gestegen, dat blijkt uit de jaarlijkse NEA.

14} Uit enquêtes is gebleken dat Nederlanders al jaren verwachten dat de AOW leeftijd tot 67 jaar wordt verhoogd.

{ 12} Werknemers hebben een dubbele moraal over langer werken. Zij zeggen eerder te willen stoppen, bleek enkele jaren geleden uit onderzoek van Harry van Dalen en Kène Henkens. Maar dezelfde werknemers denken dat collega's fit genoeg zijn om door te werken. Het groepsdenken dat eerder stoppen de norm moet zijn, wordt nog eens gestimuleerd door onverschillige werkgevers. **{ 13}** Het animo om door te werken is de laatste drie jaar opmerkelijk gestegen, zo blijkt uit de jaarlijkse Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek. Van de totale werkende bevolking wil 36 procent doorwerken tot 65 jaar, dat is 15 procentpunt meer dan in 2005. In de zakelijke dienstverlening, onderwijs en financiële diensten ligt het percentage iets hoger, maar in de bouw en industrie duidelijk lager.

De groeiende respons voor doorwerken tot 65 jaar komt vooral uit de groep werkenden van 25-54 jaar. Van alle werknemers is 12 procent bereid ook na zijn 65ste door te werken. De onderzoekers voor NEA hebben daarbij niet gevraagd naar voltijd- of deeltijd door werken. **{ 14}** De Nederlanders verwachten overigens al jaren dat de AOW-leeftijd tot 67 jaar wordt opgetrokken, blijkt uit de massa-enquêtes van 21minuten.nl in de afgelopen drie jaar. Nederlanders willen zelf het liefst met 62 jaar stoppen, maar denken dat zij in de praktijk pas op hun 65ste kunnen ophouden.

5. Doorwerken is gezond

15} Mensen gaan na hun pensioen ongezonder leven, men wordt minder actief, dikker en lijkt het er eens goed van te nemen.

16} Door stoppen met werken kunnen sommigen mensen somber worden, weer aan het werk gaan kan die somberte genezen.

17} Doorwerken levert het individu meer geld op, het pakt positief uit voor zijn gezondheid en bovendien profiteert de samenleving er ook van.

{ 15 Na hun pensioen gaan mensen ongezonder leven. „Men wordt minder actief en dikker en lijkt het er eens goed van te nemen”, schreef hoogleraar geriatrie Marcel Olde Rikkert (UMC St. Radboud, Nijmegen) vorige maand in het NRC handelsblad. Recent onderzoek naar effecten van pensionering komt met dezelfde conclusie, het blijkt dat, zowel in Nederland als daarbuiten, mensen na hun pensioen minder gezond gedrag etaleren. Men wordt minder actief, dikker en lijkt het er eens goed van te nemen. Nog slechter gaat het met degenen die onvrijwillig met pensioen gaan. Ze gaan niet alleen minder bewegen, maar ook meer roken en drinken. Hogeropgeleiden vertonen dat gedrag overigens niet en gaan zelfs meer bewegen.

{ 16 In ieder geval lijkt stoppen met werken niet zonder risico's, sommigen worden er zelfs somber van. Amerikaans onderzoek heeft aangetoond dat weer aan het werk gaan die somberte kan genezen. **{ 17** Hoogleraar geriatrie Marcel Olde Rikkert concludeert dat doorwerken in twee opzichten gunstig is: Het levert het individu meer geld op en het pakt positief uit voor zijn gezondheid. De samenleving profiteert daar zelf ook weer van: het tempert zorgkosten en verhoogt het nationaal inkomen en het draagvlak voor collectieve voorzieningen als onderwijs, gezondheidszorg en de AOW. Aan het werk blijven lijkt dus dubbel te worden betaald, in geld en in natura.

Vijf argumenten tegen verhoging AOW leeftijd

1. Nederland is rijk genoeg

- 18} Volgens de raad van Economische Adviseurs is de vergrijzing juist het succesverhaal van emancipatie, innovatie en keuzevrijheid mede daarom een zegen.**
- 19} De economische adviseurs vinden dat de studies van officiële instanties zich te veel concentreren op de kosten van de collectieve voorzieningen, zonder de private rijkdommen, die verbluffend hoog zijn, te betrekken in hun analyse.**
- 20} Ook al zijn de huizenprijzen nu aan het dalen, dan nog staan generaties op winst dankzij de waardestijging van de laatste 25 jaar. Door het financiële vermogen is Nederland een renteniers natie.**
- 21} De vergrijzingskosten bestrijden via de belastingheffing ligt meer voor de hand. Een belastingheffing op de AOW levert meer geld in plaats van premie betaling door alleen werknemers.**
- 22} De vergrijzingskosten worden bovendien door het Centraal Plan Bureau overschat, de AOW wordt niet verhoogd met de incidentele loonstijging.**

{ 18} De vergrijzing is een zegen. In september 2006 liet de Raad van Economische Adviseurs, een forum van vijf economen met uiteenlopende politieke overtuigingen, een eigenzinnig geluid horen. „Vergrijzing is – in een notendop – het succesverhaal van emancipatie, innovatie en keuzevrijheid.” Ook de verwachte bevolkingskrimp die met de vergrijzing samenhangt, is volgens hen een zegen. „De congestie- en de milieudruk dreigen zo langzamerhand ondraaglijk te worden.” **{ 19}** De economische adviseurs vierden de vergrijzing als een feest voor de samenleving. Zij kritiseerden in een adem door studies van het Centraal Bureau voor de Statistiek en het Centraal Planbureau die naar hun zeggen „onnodig angst” verspreidden. Hun wezenlijke bezwaar is dat de studies van de officiële instanties zich concentreren op de kosten van de collectieve voorzieningen zonder ook de vergaarde private rijkdommen te betrekken in hun analyse. Juist de particuliere financiële bezittingen en de waarde van woonhuizen zijn verbluffend hoog. De Raad van Economische Adviseurs presenteert bijvoorbeeld een tabelletje waaruit blijkt dat Nederland, per hoofd van de bevolking, meer financieel vermogen (76.841 euro) heeft dan landen als het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Italië, Duitsland en Spanje. De cijfers zijn van 2000. De beurscrisis van 2008 zit niet in cijfers, maar ondanks de koersdalingen is het financieel vermogen van Nederlanders nog altijd 770 miljard euro.

{ 20} Ook al zijn de huizenprijzen nu aan het dalen, dan nog staan generaties op winst dankzij de waardestijging van de laatste vijfentwintig jaar. „Mensen die al langer huiseigenaar zijn, zullen *gemiddeld* zodoende slechts een klein deel van de vermogenswinst uit het verleden verliezen”, staat in de Miljoenennota. De omvang van de financiële vermogens maakt Nederland tot een renteniers natie. **{ 21}** De generatie die nu met pensioen gaat heeft bovendien trekjes van een geluksgeneratie: geen oorlog, grote welvaart, AOW en

pensioen plus een spectaculaire stijging van hun bezittingen. Wat ligt dan meer voor de hand dan de vergrijzingkosten te bestrijden via de belastingheffing. Niet doorwerken, maar meer geld betalen. Een fiscale AOW-heffing in plaats van premiebetaling door alleen werknemers levert op de lange termijn 4,5 miljard euro op, heeft de commissie Arbeidsparticipatie vorig jaar laten berekenen. De verhoging van de AOW-leeftijd moet op termijn 4 miljard opleveren.

{ 22 Bovendien worden de vergrijzingkosten door het Centraal Planbureau (CPB) overschat. Het CPB gaat ervan uit dat de AOW en alle andere minimumuitkeringen in de komende 30 jaar zullen meegroeien met de verdiende lonen. Maar op basis van de wet wordt de AOW aangepast aan de contractlonen. De AOW wordt dus niet verhoogd met de incidentele loonstijging, zoals het CPB ten onrechte wel berekent. Bij een incidentele loonontwikkeling van 0,5% per jaar in de periode 2010-2040 komen de AOW-kosten lager uit. Dat staat gelijk aan een AOW die drie jaar later ingaat! De sluipende uitholling van de AOW compenseert meer dan volledig de stijgende levensverwachting.

2. De AOW heeft een grote fanclub

23} De AOW geldt als een sociale uitkering met een grote fanclub. De AOW kan gezien worden als een symbool van het contract van de burger met een betrouwbare overheid.

24} De bezuiniging op de AOW houdt geen rekening met het arbeidsverleden van mensen. Er bestaan grote verschillen in de leeftijd waarop mensen beginnen met werken.

25} Om uit te sluiten dat mensen, op dit moment vooral vrouwen, ook AOW opbouwen als ze niet werken, willen verschillende politieke partijen het AOW recht koppelen aan het arbeidsverleden.

26} De AOW is al 52 jaar een hoeksteen binnen de sociale zekerheid. De 65-jarige leeftijd is in de WGB gerechtvaardigd als leeftijdsgrens maar het kabinet wil deze vervangen door een volstrekt arbitraire leeftijdsgrens.

27} Kiezers worden door het kabinet niet in staat gesteld hun mening te geven over de bezuinigen op de AOW, overgrote meerderheid van de FNF leden zijn het niet eens met de AOW bezuinigen.

{ 23 De AOW leeftijd verhogen naar 67 jaar? Dat is geen goede maatregel om uit de economische crisis te komen, zei eerder dit jaar 56 procent van de deelnemers aan de massa-enquête *21minuten.nl*. De AOW geldt als een sociale uitkering met een grote fanclub. Een symbool van het contract van de burger met een betrouwbare overheid. De AOW-op-65 is een zekerheid in een samenleving en een economie waarin grenzen en zekerheden zijn weggefallen. Wie vijftig jaar in Nederland heeft gewoond krijgt AOW, wie korter hier is, wordt dienovereenkomstig gekort, de uitkering is niet alleen begrijpelijk en ingeburgerd, maar door zijn eenvoud is de kans op fraude bijzonder gering, ook ten opzichte van andere sociale uitkeringen.

De zekerheid van de AOW-op-65 komt tegemoet aan de opvattingen van politieke partijen die zelf een stabiel-nationaal-nostalgisch wereldbeeld hebben, zoals de SP en de PVV. Het zijn juist partijen met een internationaal-economische-naar voren gerichte blik, zoals D66, die het als een vastgeroeste opvatting ervaren. Het is niet voor niets dat de PvdA, die beide opvattingen in zijn geledingen heeft, ook het meest verdeeld is.

{ 24 De bezuiniging op de AOW houdt geen rekening met het arbeidsverleden van mensen. Er bestaan grote verschillen in de leeftijd waarop mensen beginnen met werken. Deze verschillen lopen op tot tien jaar of meer. De registratie van het arbeidsverleden in Nederland is tot nu toe zeer gebrekkig. Instanties als het CBS hebben geen gegevens beschikbaar. Hierdoor is het onmogelijk om de AOW te koppelen aan het arbeidsverleden. Een eventuele koppeling aan het arbeidsverleden leidt ook tot andere grote bezwaren. Op welke manier moet rekening worden gehouden met bijbaantjes van scholieren en studenten, vrijwilligerswerk, mensen met veel zorgtaken door chronische ziekte in de omgeving, een periode van gedwongen werkloosheid of een periode van arbeidsongeschiktheid?

{ 25 Op welke manier moet rekening worden gehouden met het aantal gewerkte uren per week? Een registratie van gewerkte uren zal er ook niet komen, want deze is bijzonder fraudegevoelig. En wat te denken van sabbaticals of herintredende huisvrouwen of –mannen? Verschillende politieke partijen willen het AOW-recht koppelen aan het arbeidsverleden. Zo willen ze uitsluiten dat mensen (op dit moment vooral vrouwen) ook AOW opbouwen als ze niet werken. Ze introduceren daarbij een inkomenseis voor volledige AOW-opbouw. De gebrekkige registratie van het arbeidsverleden betekent dat dergelijke plannen op de korte termijn niet kunnen werken. Bovendien werken deze plannen in het nadeel van de lagere inkomens die meer uur werken nodig hebben om de inkomenseis te kunnen halen. Met de invoering van het arbeidsverleden als bepalend criterium is de AOW niet langer een volksverzekering, maar wordt het een werknemersverzekering. Kortom, de FNV ziet praktische (urenregistratie werkt niet) en principiële bezwaren (inkomensgrens is nadelig voor lagere inkomens en de AOW biedt geen gegarandeerd minimum meer).

{ 26 De AOW is al 52 jaar een hoeksteen binnen de sociale zekerheid. De 65-jarige leeftijd is in de Wet Gelijke Behandeling gerechtvaardigd als leeftijdsgrens, maar het kabinet wil deze vervangen door een volstrekt arbitraire leeftijdsgrens. Minister Donner heeft aangegeven dat wat hem betreft de AOW leeftijd zou moeten worden verhoogd naar 70 jaar. De AOW is al die tijd betaalbaar geweest omdat we met zijn allen bereid zijn gebleken om het basispensioen voor iedereen te betalen. Het is onduidelijk waarom deze bereidheid nu ineens zou ophouden en er is geen enkel bewijs voor. **{ 27** Kiezers worden door dit kabinet niet in staat gesteld om hierover hun mening te geven (door middel van verkiezingen of een referendum). Voor heel veel mensen is de AOW-leeftijd een cruciaal onderdeel van de sociale zekerheid waar ze op terug kunnen vallen. Het is wel bekend wat de leden van de FNV ervan vinden. De FNV heeft ze via een referendum onder andere gevraagd naar hun mening over de bezuiniging op de AOW en een overgrote meerderheid van de stemmers is het hier niet mee eens. De FNV stelt vast dat er binnen de samenleving wel degelijk draagvlak bestaat voor een gezamenlijke financiering van de AOW voor de toekomst.

3. Vooral rijken leven langer

28} Vooral de leeftijd van hoogopgeleiden is gestegen, volgens het FNV leven hoogopgeleiden 19 jaar langer in goede gezondheid dan laagopgeleiden.

29} Mensen met een lage opleiding beginnen eerder aan het werk en zijn ook eerder versleten omdat ze vaker lichamelijk werk doen. Laagopgeleiden leven korter en brengen ook minder jaren door in goede gezondheid.

30} Verhoging van het AOW leeftijd zal de grote verschillen tussen de levensverwachting van lager- en hogeropgeleiden verder scheef trekken.

{ 28} Het goede nieuws van de welvaartsgroei en de vooruitgang in de gezondheidszorg van de laatste 65 jaar is dat de levensverwachting van Nederlanders duidelijk is gestegen. Maar het is vooral de levensverwachting van hoogopgeleiden die is gestegen. De vakcentrale FNV stelt dat hoogopgeleiden 19 jaar langer in goede gezondheid leven dan laagopgeleiden. Laagopgeleide mensen leven gemiddeld ruim zes jaar korter dan hoogopgeleide mensen. Het verschil bedraagt zelfs 19 jaar als je kijkt naar het aantal levensjaren waarin mensen de gezondheid als goed ervaren (bron: CBS, 2008). Gijs Beets, een onderzoeker bij het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI), becijferde eerder in het NRC handelsblad een verschil van gemiddeld zeven jaar tussen de laagst en de hoogst opgeleiden.

{ 29} Mensen met een lage opleiding beginnen eerder aan het arbeidsproces en zijn ook eerder versleten omdat ze vaker lichamelijk werk deden. Beets: „Daarom zou het alleszins redelijk zijn om niet aan te sturen op een verhoogde vaste pensioenleeftijd, maar te differentiëren naar duur van het werkzame leven. Laagopgeleiden betalen al die tijd premie, maar halen minder vaak de 65.” Laagopgeleiden leven dus niet alleen korter, maar brengen ook minder jaren door in goede gezondheid. Zo leven mensen met alleen basisschool gemiddeld maar 50 jaar in goede gezondheid, terwijl mensen met hoger onderwijs ruim 69 gezonde jaren hebben te verwachten.

{ 30} Een verhoging van de AOW-leeftijd zal de grote verschillen tussen (gezonde) levensverwachting tussen lager- en hogeropgeleiden verder scheef trekken. De toch al kortere pensioentijd van lageropgeleiden wordt immers relatief sterker ingekort dan die van hogeropgeleiden. De bezuiniging op de AOW gaat dus vooral ten koste van lageropgeleiden. Lageropgeleiden krijgen minder jaren AOW dan hogeropgeleiden, terwijl ze vaak wel langer belastingen en premies hebben betaald omdat ze op jongere leeftijd beginnen met werken.

4. Werkgever willen geen 'oudjes'

31} Een verhoging van de AOW-leeftijd zal niet vanzelfsprekend tot extra werkwilligen leiden in de sectoren waar juist de grootste tekorten worden verwacht, voorspelt hoogleraar Harrie Verbon.

32} Werkgevers hebben vaak negatieve gevoelens over oude werknemers. Ze zijn duur, hebben lage productiviteit en hebben weerstand tegen verandering.

33} In veel beroepen is de relatief oudere werknemer de minst productieve en dat terwijl ze een relatief hoog inkomen hebben.

{ 31} Vraag Nederlanders wanneer zij willen stoppen met werken en 62 jaar is het antwoord. Een verhoging van de AOW-leeftijd zal niet vanzelfsprekend tot extra werkwilligen leiden in de sectoren waar juist de grootste tekorten worden verwacht, voorspelt hoogleraar Openbare Financiën Harrie Verbon van de Universiteit Tilburg. In een bijdrage op de websitemejudice.nl schrijft hij: „Juist in het onderwijs en de zorg is er veel uitval van ouderen werknemers omdat zij niet meer bestand zijn tegen de psychische of fysieke stress die het werk in deze sectoren met zich meebrengt.” De uitkomsten van de meest recente Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden illustreren zijn punt. De sectoren onderwijs en gezondheidszorg en welzijn scoren het hoogst in de categorie uitputtend werk, dat zijn activiteiten met een hoge werkdruk en een lage autonomie om het eigen werk in te delen. In de gezondheids- en welzijnszorg ervaart 36 procent van de werknemers zijn arbeid als uitputtend werk, in het onderwijs is dat zelfs 44 procent.

{ 32} Daar komt nog bij dat werkgevers vaak negatieve gevoelens hebben over oude werknemers. Ze zijn duur, hebben lage productiviteit en weerstand tegen verandering. Dit blijkt uit een enquête onder ruim duizend werkgevers die is uitgevoerd door de Universiteit Utrecht en het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut. Het kabinet heeft de afgelopen jaren geprobeerd het voor werkgevers aantrekkelijker te maken ouderen in dienst te nemen. Gezien de vergrijzing van de bevolking wordt het onontkoombaar geacht dat meer ouderen gaan werken en dat oudere werknemers langer in dienst blijven. Bedrijven en instellingen zijn zich meestal wel van die ontwikkeling bewust, maar lopen er niet warm voor. Zij denken dat oudere werknemers duurder zijn, minder productief en vaker ziek. Bovendien zouden zij weinig geneigd zijn tot verandering, vooral op het gebied van nieuwe technologie. **{ 33}** Werkgevers zien oude werknemers liever gaan dan komen en bespoedigen vertrek. In veel beroepen is de relatief oudere werknemer de minst productieve en dat terwijl ze wel een relatief hoog inkomen hebben. Het is dus relatief duur voor een werkgever om oudere werknemers in loondienst te houden. Een werkgever zal proberen om van hen af te komen en dus zullen werkgevers niet snel oudere werknemers aannemen.

5. Zelf kiezen is beter

34} Individuele keuzevrijheid is het uitgangspunt van het AOW-plan van de vakbonden. Werknemers mogen zelf kiezen wanneer ze met pensioen gaan.

35} De groep die op 64-jarige leeftijd nog werkt mag volgens het kabinet er voor kiezen om met 65 jaar te stoppen, dit gaat echter gepaard met strafkorting op het AOW-uitkering.

36} In het FNV-alternatief is het uitgangspunt dat je op je 65^{ste} kunt stoppen en dan een AOW-uitkering krijgt op een fatsoenlijk niveau.

37} Via belastingaftrek worden de pensioenfondsen door het kabinet gedwongen ook de leeftijd te verhogen.

{ 34 De vakbonden willen dat werknemers zelf mogen kiezen. Weg met de verplichte 65 jaar, maar ook weg met de verplichte 67 jaar. De individuele keuzevrijheid is het uitgangspunt van het AOW-plan dat de bonden zelf hebben bedacht. Ook minister Piet Hein Donner (Sociale Zaken, CDA) was tot voor kort gecharmeerd van het idee van keuzevrijheid voor de werknemer. Vorig jaar heeft hij een wetsontwerp voor een flexibele AOW-leeftijd naar de Tweede Kamer gestuurd. Daarmee zou een werknemer bijvoorbeeld ook deeltijd-AOW kunnen krijgen: eerste één dag per week, dan twee dagen, etc. Het lot van dit idee is nu onduidelijk. Voor de bonden is individuele keuzevrijheid een ommezwaai. Juist als het om pensioenen gaat zijn de vakbonden voorstander van (verplichte) collectieve regelingen. Wie wil doorwerken om een pensioengat financieel te dichten of omdat hij lol heeft in zijn werk moet dat kunnen doen, is hun nieuwe lijn. Maar het moet geen verplichting zijn.

{ 35 Het kabinet heeft één element uit het FNV-alternatief overgenomen, maar dan wel heel anders: de mogelijkheid toch te kiezen met 65 te stoppen. In plaats van iedereen te dwingen door te werken door de AOW pas op latere leeftijd mogelijk te maken. Maar: bij het kabinet geldt dat alleen voor de groep die op 64-jarige leeftijd nog werkt (dat is nu 13%), en ook nog een voldoende lang arbeidsverleden heeft. En bovendien gaat dat gepaard met een strafkorting: een forse verlaging van de AOW-uitkering. Als je toch met 65 wilt stoppen krijg je een strafkorting die op kan lopen tot wel 15%, die strafkorting geldt je gehele leven.

{ 36 In het FNV-alternatief is het uitgangspunt dat je op je 65ste kunt stoppen en dan een AOW-uitkering krijgt op een fatsoenlijk niveau. Je mag er ook voor kiezen langer door te gaan. Dat levert je dan een hogere AOW op. Voor je aanvullend pensioen geldt hetzelfde. In het kabinetsplan is het uitgangspunt dat de leeftijd omhoog gaat voor iedereen en over de hele linie. **{ 37** Via de belastingaftrek dwingt het kabinet bovendien de pensioenfondsen ook de leeftijd omhoog te doen. De FNV noemt dit pensioenroof. De pensioenen zijn van werkgevers en werknemers samen. Daar heeft het kabinet vanaf te blijven.

Appendix D: Argumentenformulier (vooraf/achteraf)

Uw naam s.v.p.:

Wat is nu uw mening over de stelling?

Bent u voor of tegen de verhoging van de AOW leeftijd?

Voor

☐

Tegen

☐

Wat zijn uw belangrijkste argumenten?

[illegible]

Appendix E: Vragenlijst QuikScan

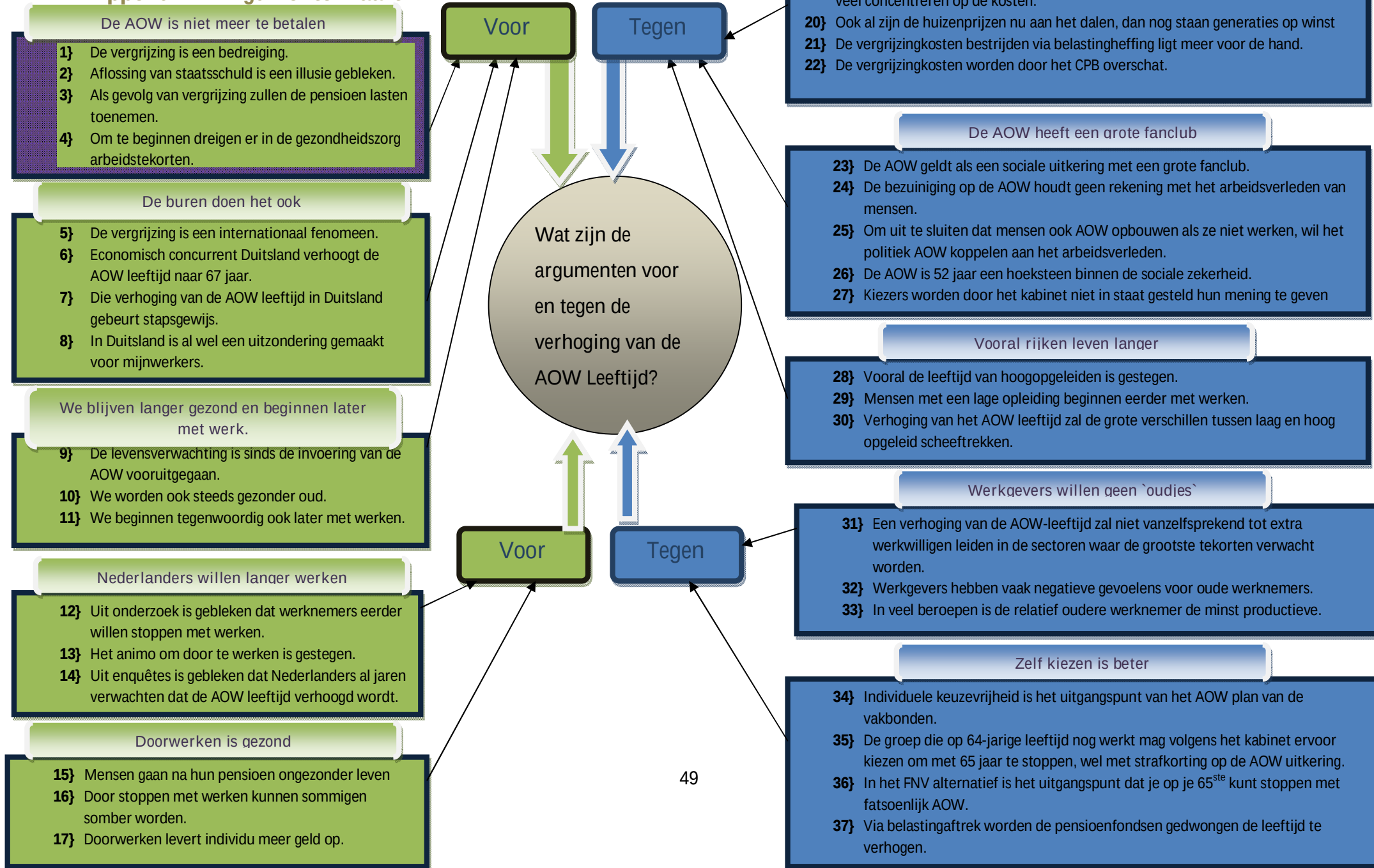
Uw naam s.v.p.:

Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Een beetje oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
QuikScan heeft mij geholpen bij het ordenen van de inhoud.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QuikScan heeft mij geholpen bij het vinden van de argumenten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind QuikScan afleidend.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zou QuikScan gebruiken bij het lezen in de toekomst.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Andere opmerkingen en suggesties?

Appendix F: Argumentenkaart



Appendix G: Interviewrichtlijnen

Introductie: Bedankt voor het accepteren van dit interview. Dit interview draagt bij aan het onderzoek naar het gebruik van QuikScan in de praktijk. Mijn afstudeer opdracht gaat over QuikScan, dat is bedacht in de VS door een professor aan de universiteit. Met de achterliggende idee dat wij veel te lezen hebben maar te weinig tijd. Wat QuikScan nou doet is dat er samenvattingen worden gemaakt op een innovatieve manier. Na elk kopje komt er een samenvatting met ervoor een nummer die verwijst naar de tekst waarin dat stukje in zijn geheel wordt uitgelegd.

De antwoorden worden alleen gebruikt bij dit onderzoek. Zullen we beginnen?

Interview vragen:

1. Komt het vaak voor dat u door wat voor reden dan ook je niet adequaat heb kunnen voorbereiden voor de vergadering?
2. Hoeveel stukken gemiddeld zou u moeten voorbereiden voor een vergadering?
3. Hoe bereidt u zich voor op vergaderingen?
4. Wat vindt u het voordeel van QuikScan?
5. Waar zitten de knel punten van QuikScan volgens u?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Appendix H: Interview gemeenteraadslid Enschede

Interview Niels van der Berg (gemeenteraadslid van de partij Burger Belangen en docent op het middelbaar onderwijs)

12-01-2012 16:45

Qasim Bajwa: *Komt het vaak voor dat je door wat voor reden dan ook je niet adequaat heb kunnen voorbereiden voor de vergadering? Hoeveel stukken gemiddeld zou je eigenlijk moeten voorbereiden voor een vergadering?*

Niels van der berg: Het komt veel voor dat mensen onvoorbereid naar een vergadering komen. Ik heb het zelf al een paar keer meegemaakt. Ik moet het wel vergelijken met mijn werk als docent op een middelbare school en mijn werk als raadslid in de Enschedese gemeenteraad. In beide hoedanigheden word op hele verschillende manieren vergaderd. Als docent neem ik actief deel aan de discussie maar de vergadering wordt geleid door een teamleider, en daar schuiven een stuk of 12, 13 collega's bij aan. De onderwerpen komen dan naar voren, die worden in gebracht door de teamleider en je kunt daarop reageren maar dat hoeft niet altijd. Dus in die hoedanigheid komt het vaker voor dat ik onvoorbereid in een vergadering zit.

Die structuur van vergaderen is natuurlijk heel anders in de raad of fractievergaderingen, ieder heeft een eigen portefeuille met eigen onderwerpen en iedereen doet daar een zegje over. Dus die onderwerpen moet je natuurlijk goed voorbereiden, dus tijdens schoolvergaderingen zit ik passiever in de vergadering dan in de raadsvergaderingen. Voor de raadsvergaderingen heb je als eerste samen met je fractie erover vergadert en vervolgens denk je er thuis een weekend over na aangezien maandag of dinsdag de raadsvergadering is.

Ik zit nu zelf ongeveer twee jaar in de politiek en begin nu pas alles een beetje onder de knie te krijgen. Je krijgt per mail de agenda doorgestuurd, en daarop zie ik een aantal stukken staan, daarvan zijn er in ieder geval een aantal niet voor mij bedoeld want die zijn voor andere fractie genoten bedoeld. De stukken die wel voor mij zijn bedoeld daar ga ik op in duiken. Vanuit het college krijgt ieder raadslid alle stukken toegestuurd, dat gebeurt vrijwel dagelijks, dat kunnen voorstellen zijn maar ook nota's, informatie en uitnodigingen. Soms heb ik op een dag wel 15 stukken waarvan sommigen bestaan uit wel 100 pagina's, maar ook stukken die bestaan uit 10 pagina's. Dus ik kan daar niet echt een vast nummer voor geven van hoeveel stukken tekst ik dagelijks moet lezen.

Qasim Bajwa: *Stel je voor dat zometeen de fractie leider naar binnenstapt en zegt, "Niels we hebben zo over een kwartier een vergadering, dit zijn de papieren" Kun je je dan zo snel voorbereiden en hoe doe je dat dan?*

Niels van der Berg: Ja, dat lukt me wel! Je hebt een voorstel waar je naar moet kijken dan. In die voorstel staat een omschrijving van de situatie en dat is kort samengevat de voorstel, dat staat op een half A4'tje. Dat is een samenvatting die je doorkijkt en daar vallen je dingen aan op die met je partijprogramma en je eigen ideeën stroken en op het moment dat dit niet het geval is ga je zoeken. Meestal krijg je die dingen per pdf bestand en in die pdf reader kun je ook op woorden zoeken in de pdf file. Laatst had ik iets over jeugdzorg in die "samenvatting", daar miste ik iets over frontline jeugdzorg en dat heb ik zo gevonden via de zoekfunctie in de pdf. Zo kom ik gericht tot de info die ik wil hebben en daarnaast kun je ook af en toe bellen naar een ambtenaar om gericht te vragen.

Qasim Bajwa: *Mijn afstudeer opdracht gaat over QuikScan, dat is bedacht in de VS door een professor aan de universiteit. Met de achterliggende idee dat wij veel te lezen hebben maar te weinig tijd. Wat QuikScan nou doet is dat er samenvattingen worden gemaakt op een innovatieve manier. Na elk kopje komt er een samenvatting met ervoor een nummer die verwijst naar de tekst waarin dat stukje in zijn geheel wordt uitgelegd.*

Niels van der berg: Dit klinkt heel interessant, alhoewel ik hier helemaal niet bekend mee ben. Nou vroeg ik mij dus af hoe zou dit dan werken tijdens een echt zakenvergadering?

Qasim Bajwa: *Ik heb uitgewerkt hoe ik mij een vergadering voorstel met een QuikScan, zou je het even willen doorkijken?*

Niels van der berg: Ik zal het eerst even compleet doorlezen. Jij zegt dus dat QuikScan mooi is voor iemand die onvoorbereid is?

Qasim Bajwa: *Het is inderdaad goed voor iemand die onvoorbereid is maar zoals je net in die transcript hebt gelezen profiteren ook andere van QuikScan.*

Niels van der berg: Dat klopt! Zo'n Quikscan gaat volgens mij structuur bieden. Wij hebben een stadsdeelcommissie waarin vijf punten zijn geaggregeerd, waarvan er twee voor mij belangrijk zijn. Ze zijn allemaal belangrijk maar op die twee heb ik mij gefocust. Ik ben daarvoor naar bewoners geweest en ik moet me voor hen sterk maken. Dus ik moet me heel goed voorbereiden voor die twee agendapunten. Maar het komt ook voor dat er tijdens de stadsdeel commissie vragen worden gesteld over de andere agenda punten en daar zit ik dan helemaal niet in. Dat is me al wel eens overkomen. Wat ik dan doe is kijk naar de stuknummers, wat zijn de belangrijkste items. QuikScan zou mij juist voor die stukken structuur kunnen bieden. Ik zou dan tijdens de vergadering kunnen zeggen "punt zeven gaat over jongeren werk" en dan punt zeven compleet kunnen doorlezen.

Qasim Bajwa: *Dat klopt helemaal, je profiteert dan van alle voordelen van QuikScan. Want QuikScan leidt tot beter begrip, onthouden en navigeren.*

Niels van der berg: Maar QuikScan gaat dan ook meer geld kosten? Niet zo zeer voor de formule maar wel qua tijd voor de gene die zo'n QuikScan moet gaan maken. Wij krijgen voorstellen via de ambtenarij, die ambtenaar heeft dat uitgewerkt, dus die gene zou dan alles moeten uitwerken en een QuikScan moeten maken. Daar zitten volgens mij twee pijnpunten in, ik wil niet achterdochtig overkomen. Maar de raad is er om het beleid van het college te controleren, het college en de ambtenaren hebben allemaal een actieve informatie plicht naar de raad toe maar soms heb je daar wel eens je twijfels over. Dat betekent dat je blind gaat varen als raadslid op het moment dat je een QuikScan krijgt van een willekeurige ambtenaar over een willekeurig onderwerp. Hij zegt dan in QuikScan van dit zijn paragrafen 1 t/m 7, wie zegt dan dat hij de juiste informatie heeft geQuikScant? Dus wat echt belangrijk is. Ik wil niet zeggen dat dit gebeurt hoor, zit gewoon hardop te denken. Vaak krijgen wij ook documenten die veel privé informatie bevatten wat niet iedereen mag zien dus als iemand daarvan een QuikScan gaat maken dan gaat dat ten koste van de privacy bijvoorbeeld.

Het tweede pijnpunt kan zijn, al die stukken die wij hier krijgen en dat zijn er nogal veel. Die ambtenaren zullen dan die QuikScan moeten maken aangezien zij alle stukken aanleveren en naar de raad toe sturen. Wij krijgen het en lezen het door. Daar gaat dan voor de ambtenaren veel tijd

inzitten als ze alles naar een QuikScan moeten gooien. Ik weet dit eigenlijk niet zeker, dit zijn gewoon vraagtekens voor mij. Ik zeg niet heel stellig dat zo zou moeten zijn. Ik probeer hier samen met jou hardop na te denken hoe het dat hier uit zou zien.

Wat is volgens jou het verschil met een PDF file search systeem en de QuikScan aangezien je met beide kan zoeken naar tekst en woorden?

Qasim Bajwa: *Wat QuikScan nou doet is dat het samenvattingen maakt, met verwijzingen naar de complete inhoud. Via de zoekfunctie van PDF kun je zoeken naar woorden in de tekst, dus in de gehele body van de tekst. PDF maak dus geen samenvattingen het helpt je alleen zoeken naar woorden.*

Niels van der Berg: Ik begrijp het! Één persoon in wat voor hoedanigheid dan ook zou dus de QuikScan moeten maken. Ik zie een groot voordeel in QuikScan. Vooral in de verwijzingen naar de bijbehorende stukken tekst. Dus dat QuikScan een getal bij de samenvatting zet zodat je gemakkelijk het corresponderende stuk kunt terug vinden. Maar als ik met alle stukken tekst die ik krijg een QuikScan van moet maken dan is dat volgens mij niet haalbaar. Maar als de ambtenaar van wie ik die stukken krijg het in een QuikScan formaat doet is het natuurlijk wel heel mooi. Want dan moet je voor elke raadsfractie dat gaan doen en daar gaat dan wel veel tijd inzitten. Dus dat is dan een tijds- en geldinvestering die de ambtenarij moet doen, maar ik zie wel het voordeel in QuikScan.

Qasim Bajwa: *Wat vindt jij zelf het voordeel van QuikScan?*

Niels van der Berg: Je kunt de samenvattingen lezen en je kunt heel gericht op zoek naar wat jij belangrijk vindt, in positieve dan wel negatieve zin. Oke van nu moet ik naar Aline of collade 1 waar het stuk die ik belangrijk vindt word behandeld. Dan weet ik zeker dat ik dat stukje de informatie vind die ik zou willen hebben. Eigenlijk lijkt het wel een beetje op de samenvatting die vooraan een besluit staat.

Qasim Bajwa: *Ik wil QuikScan gaan onderzoeken eigenlijk in een “real-life” setting. Er zal een besluitvormende vergadering worden gehouden, waarbij aan het eind een besluit moet genomen worden over een bepaald onderwerp. Tijdens de vergadering worden de voor en nadelen tegen elkaar afgewogen alvorens er een besluit wordt genomen. Ik ga dan de vergadering opnemen en analyseren. Vervolgens kan ik een interview houden met de deelnemers. Hoe lang duurt zo’n vergadering volgens jou?*

Niels van der Berg: Ja, dat ligt eraan. Er wordt op een heel ander manier vergaderd op school en hier in de politiek. In de politiek bijvoorbeeld kan ik onder de noemer van democratie alles zeggen wat ik van iets vind. In een andere setting heb je te maken met levels, trapjes dus hiërarchisch opgebouwd. En zo’n besluit hangt natuurlijk ook van af over welk onderwerp het eigenlijk gaat, maar tussen een half uur en uur zou je wel een besluit in principe kunnen nemen. Wij werken in de politiek eigenlijk niet meer met papieren, alles gaat tegenwoordig digitaal, we ontvangen alle document op de ipad in pdf formaat door de betreffende griffiers, dat scheelt enorm in kopieer en print tijd en kosten. Gemeente Enschede is van plan om uiteindelijk zo veel mogelijk documenten digitaal te versturen.

Qasim Bajwa: *Ik wil je bedanken voor je tijd.*

Niels van der Berg: Geen dank!