

Wel moge het *U* bekomen

Hoe waarden bevindelijke Nederlanders aanspreekvormen in teksten?

1. Inleiding

Ik heb me donderdagavond groen en geel geërgerd tijdens een uitzending van 'Pauw en Witteman', waarin een of andere rapper met de naam Ali B. in gesprek was met de minister-president. De jongen [...] vond het blijkbaar heel normaal om de premier met je en jou aan te spreken... [Uit: Metro 23 oktober 2006]

Nu ben ik zelf zo'n beetje van de generatie Bouali en kan ik u vertellen dat jij en jou zeggen absoluut niet getuigt van een gebrek aan respect, maar een redelijk normale aanspreekvorm is geworden. [...] Het is persoonlijker en maakt een gelijkwaardig gesprek zonder gekunstelde hiërarchieën mogelijk. [Uit: Metro 24 oktober 2006]

Ziehier twee fragmenten uit ingezonden brieven in het dagblad *Metro*. In een uitzending van Pauw & Witteman – kort daarvoor – had rapper Ali B 'onze' premier Balkenende aangesproken met *je* en *jou*. De fragmenten illustreren aardig op welke manier er op dit moment in onze taalgemeenschap gedacht wordt over aanspreken in het bijzonder over het gebruik van *u* ten opzichte van *je*. Beide schrijvers hebben hier een uitgesproken mening over: de één vindt *je* en *jou* zeggen ongepast. De ander vindt *je* eigenlijk de normale aanspreekvorm, althans in een gelijkwaardig gesprek zonder kunstmatige machtsverschillen. Veel mensen lijken moeite te hebben met een keuze voor *u* en *jij/je*. Volgens Grezel (2002) heeft dat 'niet zozeer met gebrek aan taalbeheersing te maken, als wel met onzekerheid over de relatie tot de aangesprokene en de situatie van dat moment' (Grezel 2002, p.264). Grezel, die spreekt

Samenvatting

De laatste jaren is er een afname van het gebruik van 'u' als aanspreekvorm zichtbaar, terwijl het gebruik van 'je' toeneemt. Eerder onderzoek heeft laten zien dat in de perceptie van de gemiddelde lezer 'je' equivalent is aan 'u'. Lezers blijken teksten waarin ze met 'je' worden aangesproken even goed te waarderen als teksten waarin ze met 'u' worden aangesproken. Om meer inzicht te krijgen in deze ontwikkeling hebben we een onderzoek uitgevoerd waarin we een vergelijking hebben gemaakt tussen de beoordelingen die bevindelijk gereformeerden geven van het gebruik van pronomina en de beoordelingen die anderen (niet-christelijken, protestanten en katholieken) geven. In een 'between-subject design' moesten beide groepen twee folders beoordelen: één in een 'je'-versie en één in een 'u'-versie. De resultaten laten zien dat de groepen alleen verschillen wat betreft de appreciatie van 'u'. De bevindelijken waarderen de 'u'-teksten beter dan de 'je'-teksten. Dit verschil trad bij de ander groep niet op. De beide groepen verschilden niet van elkaar in hun waarderingen van het gebruik van 'je'. Dit is een indicatie dat 'je' de standaardvorm wordt.

van een ‘hopeloos gehannes’, roert hier een interessant punt aan: is de keuze van *u* en *jij/je* zo moeilijk omdat de aanspreekregels veranderd zijn, of omdat de sociale relaties waarop de toepassing van de regels berust zo onduidelijk geworden zijn?

Het lijkt zo eenvoudig: wie iemand aanspreekt, moet een lexicale keuze maken uit de beschikbare pronomina van de tweede persoon enkelvoud. Maar omdat deze pronomina direct naar de toegesprokene of de lezer (voortaan: de ontvanger) verwijzen, weerspiegelen of creëren ze ook altijd de *relatie* van de zender tot de aangesproken persoon. In de sociolinguïstiek spreekt men in dit verband van de ‘sociale betekenis’ van *u* en *jij/je*. Juist deze sociale betekenis is de laatste vijftig jaar sterk veranderd, zo toonde Van den Toorn (1977) al aan. Van den Toorn ging uit van de typologie van Brown en Gilman (1960), die aanspreekvormen classificeert langs twee dimensies: ‘status’ en ‘solidariteit’. Vermaas (2002) vult deze typologie van Brown & Gilman aan met de dimensie ‘formaliteit’.

Op grond van deze typologie kunnen we de veranderingen in het Nederlandse aanspreekgedrag beschrijven als een verandering van het belang van de eerste twee dimensies. Was vroeger status het belangrijkste criterium, nu is dat solidariteit (en formaliteit). Tot halverwege de vorige eeuw was *u* gebruikelijk voor alle toegesprokenen met een hogere sociale status dan de spreker, en *je* voor ontvangers met een lagere sociale status. Sindsdien reserveert de spreker *u* voor mensen met wie hij geen verbondenheid voelt, zoals een vreemde, of met wie hij in een formele taalsituatie verkeert. Wat dit laatste betreft, kan men denken aan bijvoorbeeld de rechtszaal waar de officier en een advocaat elkaar met *u* aanspreken ook al tutoyeren ze elkaar in de wandelgangen. *Jij* of *je* gebruikt de spreker als hij zich solidair voelt met de ontvanger en ons niet bekommeren om statusverschillen en formaliteit (Van den Toorn 1977, Vermaas 2002, Van Zalk en Jansen 2004, Jansen en Janssen 2005, Vismans 2007).

De solidariteitsdimensie lijkt de laatste jaren zo dominant geworden, dat onzes inziens daardoor de betekenis van *u* is veranderd van een pronomen waarmee de zender zijn ‘afstand’ tot de ontvanger erkent dan wel bevestigt naar een pronomen om nadrukkelijk afstand te nemen van de ontvanger. Dat is een problematische stap in de Nederlandse samenleving, die gekenmerkt wordt door een lage waarde voor Hofstede’s culturele dimensie ‘machtsafstand’ (Hofstede & Hofstede 2006; Jansen 2007a). Daardoor rust er – zoals Wouters (2008: 90-91) overtuigend aantoonde – een taboe op de erkenning van groepsverschillen. ‘Afstand nemen’ is dus in principe ongewenst en dat is te merken het ‘verlies’ van *u*. Althans, het heeft er alle schijn van dat in onze samenleving *je* de standaardvorm is geworden en *u* gemarkeerd.

In deze bijdrage willen we voor deze stelling empirische evidentie aandragen. Dat zal gebeuren door de waardering voor aanspreekgedrag van de bevolking in den brede te vergelijken met die van een specifieke conservatieve bevolkingsgroep die oude waarden zoals erkenning van machtsverschillen handhaaft en niet of in ieder geval minder aangetast is door het gelijkheidsdenken: de orthodoxe protestanten.

2. Aanspreken in bevindelijk Nederland

Vermaas (2002) heeft met behulp van een enquête onderzocht hoe verschillende generaties aanspreken. Verreweg de meeste ouders laten zich nu door hun kinderen tutoyeren, maar nog in ongeveer 20% van de Nederlandse gezinnen blijken de kinderen de oudere generatie met

Wel moge het U bekomen

u aan te spreken. Omdat Vermaas ook factoren als opleiding, geslacht en kerkgenootschap in haar onderzoek heeft betrokken, kon zij aantonen dat het merendeel van de *u*-gezinnen *orthodox protestants* is, wat overigens begrijpelijk is in het licht van het belang van de Bijbel in deze kringen. Niet alleen zijn de aanspreekvormen in Bijbelvertalingen voornamelijk in overeenstemming met de status-interpretatie (Wenzel 2005), ook de Bijbelinterpretatie stuurt in de richting van de asymmetrische statusregels omdat daarin gezag een grote rol speelt, gezag dat bovendien direct of indirect altijd van God zelf afkomstig is.

Tabel 1 geeft inzicht in de verhoudingen tussen *u*- en *jjj/je*-zeggers bij het aanspreken van de ouders, die Vermaas aantroef. In de tabel staan de orthodoxen (de term waarmee Vermaas de bevindelijken aanduidt) tegenover anderen: onkerkelijken, rooms-katholieken en gematigde protestanten (Vermaas 2002, p.88). Het gaat bij deze bevindelijken overigens om een niet onaanzienlijke groep. Als we het stemmenaandeel van de Staatkundig Gereformeerde Partij, 1,6%, als maatstaf nemen kunnen we uitgaan van ruim een kwart miljoen bevindelijk gereformeerden in ons land (gegevens van 2004, ontleend aan website CBS).

Tabel 1: Hoe spreken orthodoxen versus katholieken, protestanten en onkerkelijken hun ouders aan (gemiddeld percentage)?

	<i>u</i>		<i>jjj/je</i>	
	Orthodoxen	Katholieken, protestanten & onkerkelijken	Orthodoxen	Katholieken, protestanten & onkerkelijken
Oude generatie	68	76	32	24
Middengeneratie	63	67	37	33
Jonge generatie	74	7	26	93

(ontleend aan Vermaas 2002)

Vermaas stelt verder dat de jonge generatie orthodoxen tegen leraren nog steeds veel meer *u* zegt dan de representanten van de andere onderzochte groepen. Opmerkelijk is wel dat bij onbekendheid van de toegesproken persoon deze jongere orthodoxe generatie juist het minst vaak *altijd u* zegt: ‘... de jonge generatie orthodoxen lijkt zich in dit opzicht meer aan te passen aan de jonge generatie van de andere groepen dan aan hun ouders die bijna altijd *u* tegen een onbekende helper zeggen (95%). Maar in het aanspreken van de ouders lijken de jonge orthodoxen nauwelijks op hun leeftijdsgenoten. Jonge orthodoxen spreken hun ouders doorgaans met *u* aan (74% zegt altijd *u*), terwijl van hun leeftijdsgenoten slechts 7% altijd *u* zegt tegen hun vader en moeder’ (Vermaas 2002, p.130). Maar ook met het aanspreken van ‘kennissen’ springt de jonge generatie orthodoxen er niet uit. Het percentage dat hier *u* zegt wijkt niet veel af van dat van onkerkelijken, katholieken en protestanten.

Omdat bevindelijke protestanten ongetwijfeld minder gevoelig zijn voor het eerder genoemde taboe op groepsverschillen, is het niet zo vreemd dat *u* bij hen een meer prominente plaats blijft innemen. Een andere verklaring (die de vorige niet uitsluit) zou kunnen zijn dat traditionele, conservatieve groeperingen dezelfde ontwikkeling doormaken, maar in een kalmer tempo.

Om zicht te krijgen hoe de waardering van aanspreekvormen zich ontwikkelt, willen we een antwoord zoeken op de vraag:

In hoeverre is er verschil in waardering voor aanspreekvormen in teksten tussen bevindelijk gereformeerden en anderen?

3. Onderzoek naar effecten van aanspreken

De laatste jaren zijn er verschillende pogingen gedaan om met empirisch experimenteel onderzoek zicht te krijgen op de waardering van aanspreekvormen. Daarbij zijn telkens verschillende teksten, van verschillende genres voorgelegd aan groepen proefpersonen. Leeftijd fungeerde daarbij vaak als tweede onafhankelijke variabele.

De resultaten geven een gemengd beeld. Van Zalk & Jansen (2004) slagen erin een merkwaardig resultaat te repliceren dat Van Zalk (2002) in haar doctoraalscriptie vond: ouderen bij een persuasieve beeldschermtekst een voorkeur voor *je* en jongeren voor *u*. Anderen vonden geen verschillen in waardering van aanspreekvormen, zoals Huigen (2004) die het gebruik en de waardering van aanspreekvormen in personeelsadvertenties onderzocht en De Vries (2004) die voor haar onderzoek gebruik maakte van twee verschillende Postbus51-folders.

Jansen & Janssen (2005) stellen dan ook op basis van eerder onderzoek vast dat het onduidelijk is óf er wel een verband bestaat tussen aanspreekvorm en waardering van een tekst. In de vooronderzoeken worden nu eens aanspreekvormeffecten geboekt, dan weer blijven deze uit. Jansen & Janssen noemen *tekstgenre*, *medium* en *onderwerp van de tekst* als factoren waar de waardering van aanspreekvormen mogelijk van afhankelijk zijn. In hun eigen onderzoek wordt de vraag gesteld naar de mate waarin de waardering van aanspreekvormen in functionele teksten afhankelijk is van het medium, maar ook in hoeverre deze afhankelijk is van de *instemming* met het in de tekst gegeven advies. Ze verwachten dat aanspreekeffecten vooral zullen voorkomen als de stelling binnen het acceptatiegebied van de lezer valt.

Jansen en Janssen (2005) maken in hun experiment gebruik van dezelfde teksten als De Vries, aangevuld met webvarianten van dezelfde teksten. Ook nu blijkt medium (papieren versus elektronisch document) geen invloed te hebben op de waardering van de gebruikte aanspreekvorm, maar de betrokkenheid van de lezers bij het onderwerp wel. Het gaat bij dit laatste vooral om de mate waarin lezers konden instemmen met gegeven adviezen. Hoe groter de instemming was, hoe meer de waardering voor *u* versus *je* van elkaar verschild; *u* ging hierbij samen met een hogere waardering ten opzichte van *je*. De verklaring voor de voorkeur voor *u* is tweërlei: '(1) *u* is waarschijnlijk nog steeds de ongemarkeerde vorm ten opzichte van vreemden, en ze kenden de auteur niet. (2) het lijkt ons denkbaar dat ze een zekere discrepantie tussen de belangen van de auteur en hun eigen belangen hebben gevoeld, en dat ze voor die afstand *u* het meest passend vonden' (Jansen & Janssen 2005, p.227). Leeftijd blijkt hierop geen enkele invloed te hebben.

Jansen & Janssen vermoeden dat er leeftijdseffecten kunnen ontstaan als er een interactie is tussen onderwerp en doelgroep. Zo zouden de ouderen van Van Zalk & Jansen (2004) zich door het onderwerp – wandelen in Ierland – aangesproken gevoeld kunnen hebben op hun jeugdigheid en sportiviteit waarbij de vorm *je* prima past. Voor de jongeren was de vakantiebestemming natuurlijk veel minder interessant en het zou kunnen dat daarom voor hen *u* de

meest geëigende aanspreekvorm was.

In de doctoraalscriptie van Brand (2005) wordt voortgeborduurd op het idee dat de voorkeur voor een aanspreekvorm een functie is van de afstand tussen auteur en lezer. De mate waarin de auteur door middel van zijn tekst de lezer ‘ nabij ’ komt, operationaliseerde Brand door middel van een tekstmanipulatie in de vorm van de onafhankelijke variabele “aanwezigheid van een antwoordstrook waarmee de lezer zich kon laten registreren als donor”. Zo’n antwoordstrook maakt de tekst minder vrijblijvend voor de lezer; in de terminologie van Brown & Levinson: de ‘rate of imposition’ van de ‘face threatening act’ wordt hoger.

Uit Brands onderzoek is gebleken dat het verschil in waardering tussen *u* en *je* groter wordt naarmate de lezer minder afstand tot de tekst kan houden. In de tekst met antwoordstrook, die dus de lezer meer nabij is, krijgt de *u*-vorm een hogere waardering dan de *je*-vorm. In de teksten zonder antwoordstrook, waarin de lezer grotere afstand tot de tekst kan houden, laat de waardering van aanspreekvormen geen verschil zien. Interessant in dit onderzoek is dat zowel jongere lezers (16–40 jaar) als oudere lezers (65 jaar en ouder) de voorkeur gaven aan *u* boven *je*. Voor de waardering van de ouderen maakte het overigens geen verschil of de tekst wel of niet nabij kwam. Een middencategorie (41–64 jaar) vindt teksten met *je* aantrekkelijker, maar heeft verder geen voorkeur voor een van de aanspreekvormen.

De belangrijkste les uit eerdere experimenten voor ons onderzoek is dat het niet makkelijk is om aanspreekeffecten te vinden. Over het algemeen zijn de effecten klein of afwezig. Een voorwaarde om effecten te vinden, lijkt wel dat er met materiaal gewerkt moet worden dat de lezers ook daadwerkelijk ‘aanspreekt’. De teksten moet een concreet appel doen op de lezer en nauw aansluiten bij de belangen en overtuigingen van de lezer. In de volgende paragraaf zullen we laten zien welke consequenties dit heeft gehad voor ons onderzoeksontwerp.

4. Opzet van het experiment

Materiaal (onafhankelijke variabele 1). In dit onderzoek hebben we aanspreekvormen gemanipuleerd in twee teksten die op papier werden aangeboden: een brief van de Postbank waarin klanten werden gevraagd zich te komen legitimeren en een brief van de Belastingdienst waarin burgers opgeroepen werden, een DigiD aan te vragen (zie bijlage). Beide teksten voldoen onzes inziens aan de eis dat ze de lezers moeten ‘aanspreken’. Dat wil zeggen, beide teksten verzoeken de lezers iets te ‘doen’ waar beide partijen, afzender en ontvanger voordeel van hebben. In beide teksten wordt de lezer verzocht om een handeling te verrichten die ervoor zorgt dat hij gebruik kan blijven maken van de (toekomstige) diensten en voorzieningen van de afzenders. We hebben gebruik gemaakt van twee verschillende teksten om eventuele inhoudseffecten te kunnen traceren. De intentie was om ze later als replicaties te kunnen beschouwen.

De teksten waren voor ons doel vooral ook geschikt, omdat we bij deze onderwerpen geen specifieke reacties verwachtten van de bevindelijke respondenten, iets wat bijvoorbeeld met orgaandonatie (zoals in Brand 2005) zeker wel het geval zou zijn geweest.

In de originele brief van de Postbank werd de lezer met *je* aangesproken en in die van de Belastingdienst met *u*. De eerste stap in de bewerking was dat we van beide brieven zowel een *u*- als een *je*-versie maakten. Daarbij hebben we de *jij*-vorm vermeden, al viel er niet aan

te ontkomen dat in de *je*-versie van de Postbanktekst twee keer *jou* en een keer *jouw* moest blijven staan:¹

Tweede alinea (kop): Wat betekent deze identificatieplicht voor jou?

Derde alinea: Wij hebben voor jouw gemak tijdelijk de openingstijden van een aantal Postkantoren verruimd.

Derde alinea: Voor de openingstijden van het Postkantoor bij jou in de buurt kun je kijken op onze website...

Onze tweede stap was dat we in een aantal gevallen aansprekingen aan het origineel toegevoegd hebben om voldoende ‘substantie’ te krijgen. Eén aanspreking valt immers onvoldoende op in een tekst. Om effecten te meten moeten de aanspreekvormen prominent aanwezig zijn. In de Postbanktekst hebben we *drie* aansprekingen toegevoegd (totaal: 23 aansprekingen), in de Belastingdiensttekst *zes* (totaal: 28 aansprekingen). We geven een paar voorbeelden van zulke toevoegingen:

Origineel: De Postbank doet er alles aan om dat mogelijk te maken.

Definitief: De Postbank doet er alles aan om dat voor u/voor je mogelijk te maken.

Origineel: Zo is iedere bank op grond van de Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) verplicht om

Definitief: Zo is uw/je bank op grond van de Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) verplicht om

Origineel: Nog geen DigiD-inlogcode? Vraag ‘m nu aan

Definitief: Heb(t) u/je nog geen DigiD-inlogcode? Vraag ‘m nu aan

Origineel: DigiD-inlogcode op tijd aanvragen

Definitief: Vraag uw/je DigiD-inlogcode op tijd aan

Naar ons idee bleef het karakter van de originele brieven door deze ingrepen onaangetast. Ten slotte hebben we ervoor gezorgd dat beide teksten wat betreft lay-out vergelijkbaar waren (brieven op A4) maar toch pasten binnen de huisstijl van de respectieve organisaties. Ook hebben we data in het voorwerk aangepast om de tekst actueler te maken en gezorgd dat de aanhef consistent werd met de aanspreekvorm. Immers, ‘beste ...’ past niet in een brief waarin de lezer met *u* wordt aangesproken (zie bijlage 1).

Proefpersonen (onafhankelijke variabele 2). De proefpersonen in dit onderzoek moesten – gezien de onderwerpen – minimaal 18 jaar oud zijn. Verder hebben we om dezelfde reden er niet nadrukkelijk naar gestreefd om ouderen in dit onderzoek te betrekken.

Voor dit onderzoek zijn twee groepen deelnemers nodig: een bevindelijk gereformeerde groep en een groep met proefpersonen die onkerkelijk of religieus mogen zijn – zolang ze maar niet behoren tot de bevindelijk gereformeerde stroming. Tot de bevindelijk gereformeerden rekenen wij op grond van de literatuur (zie Van Dijk (1996), Janse (1985; 1993), Stoffels (1998) en Lieburg (2008)):

- Gereformeerde Bondsgemeenten binnen de Protestantse Kerk in Nederland

Wel moge het U bekomen

- Hersteld Hervormde Kerk
- Gereformeerde Gemeenten
- Gereformeerde Gemeenten in Nederland
- Oud-Gereformeerde Gemeenten in Nederland
- Bewaar het Pand-gemeenten binnen de Christelijke Gereformeerde Kerken
- Een aantal vrije groepen zoals Vrije Hervormden of Paauweanen

De overige respondenten waren rooms-katholiek, ‘niet-bevindelijk protestants’ of onkerkelijk. Een groot deel van de bevindelijk gereformeerde proefpersonen werd benaderd op de reformatorische gezinsbeurs “Wegwijs 2007”, die van 20 tot 24 februari 2007 werd gehouden in Utrecht. Deze respondenten komen uit verschillende delen van het land. De overige respondenten in zowel de bevindelijke als de andere groep, zijn voornamelijk afkomstig uit de plaatsen Utrecht, Bodegraven en Waddinxveen. Ongeveer 67% van de niet-bevindelijken is onkerkelijk, de rest is rooms-katholiek of lid van de PKN.

Alle proefpersonen zijn persoonlijk benaderd en hebben de circa 10 minuten durende lees- en beoordelingstaak uitgevoerd in de aanwezigheid van een van de auteurs.

Tabel 2 laat zien hoe de in totaal 187 bevindelijke en andere deelnemers zijn verdeeld over de verschillende teksten en versies.

Tabel 2: *Verdeling van de proefpersonen over de condities*

		Bevindelijk	Ander	Totaal
Postbankbrief	<i>u</i>	24	22	46
	<i>je</i>	26	20	46
DigiD-brief	<i>u</i>	28	21	49
	<i>je</i>	25	21	46
Totaal		103	84	187

Afhankelijke variabelen. De afhankelijke variabelen in dit onderzoek zijn tekstwaardering, schrijverswaardering en de relationele gepastheid. Preciezer: we hebben de proefpersonen een vragenlijst voorgelegd die met 7-punts Likertschalen de attitude beoogde te meten ten opzichte van de tekst, de auteur en de relationele gepastheid. De vragen voor de eerste twee van deze constructen worden onderverdeeld in drie clusters, te weten betrouwbaarheid, deskundigheid en aantrekkelijkheid van de tekst, respectievelijk van de schrijver (zie tabel 3). De nummers van de vragen corresponderen met die van de vragen op de definitieve vragenlijst.

Tabel 3. De stellingen die ter beoordeling werden aangeboden

Attitude ten opzichte van de tekst	Attitude ten opzichte van de schrijver
<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid 4. De brief maakt een degelijke indruk. 5. Ik vind de brief geloofwaardig. 8. De brief is betrouwbaar. 13. De informatie in de brief is correct. <ul style="list-style-type: none"> • Deskundigheid 14. De brief is geschreven door een expert. 24. Ik vind de brief professioneel. 27. De brief straalt deskundigheid uit. 31. De toon van de brief past bij de inhoud. <ul style="list-style-type: none"> • Aantrekkelijkheid 1. Ik vind de brief begrijpelijk geschreven. 19. De brief is aangenaam om te lezen. 33. De brief is langdradig. 42. Ik vind de brief levendig geschreven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid 7. De schrijver is objectief. 17. Ik geloof wat de schrijver beweert. 25. De schrijver geeft juiste informatie. 30. Ik vind de schrijver betrouwbaar. <ul style="list-style-type: none"> • Deskundigheid 18. De schrijver heeft een passende toon voor de brief gekozen. 20. De schrijver maakt een deskundige indruk. 23. De schrijver maakt goed duidelijk wat er van mij verwacht wordt. 35. De schrijver weet goed waar hij het over heeft. <ul style="list-style-type: none"> • Aantrekkelijkheid 9. De schrijver heeft een aantrekkelijke schrijfstijl. 10. De schrijver is vriendelijk. 15. Ik vind de schrijver arrogant overkomen. 32. De schrijver neemt zijn lezers serieus.
Relationele gepastheid	
<ul style="list-style-type: none"> 21. De toon van de brief is te amicaal. 29. De schrijver komt mij te nabij. 39. Ik zou wat meer afstand in de brief op prijs gesteld hebben. 	

Overige vragen. Behalve de stellingen ten behoeve van het differentiële onderzoek werden nog een aantal losse stellingen opgenomen die beoogden achtergrondinformatie over de proefpersonen te verstrekken, zoals: over de attitude ten opzichte van het onderwerp ('ik vind het onzin om een DigiD aan te vragen'), over de voorkennis over het onderwerp ('ik weet dat banken verplicht zijn om naar identificatie te vragen') en over algemene attitude ten opzichte van de Postbank en Belastingdienst ('met de Postbank kan ik veilig informatie uitwisselen').

Procedure. Nadat de proefpersonen de vragenlijst hadden ingevuld, kregen zij een tweede formulier. Hierop vulden zij algemene gegevens in zoals geslacht, geboortejaar, opleiding en hun expliciete voorkeur voor een van de aanspreekvormen in teksten zoals deze. Er is verder nog gevraagd naar woonplaats (om eventuele dialectinvloeden te kunnen vaststellen) en uiteraard naar kerkgenootschap.

5. Resultaten

Kwaliteit van de metingen. Met een *betrouwbaarheidsanalyse* zijn we nagegaan of onze clusters voldoende homogeen waren. Onderstaande tabellen geven schematisch weer hoe hoog de verschillende clusters scoren op betrouwbaarheid.

Wel moge het U bekomen

Tabel 4: Homogeniteit van de vragenclusters

aspect	Attitude t.o.v. de tekst		Attitude t.o.v. schrijver	
	Cronbach's α		Cronbach's α	
Betrouwbaarheid	.82		.77	
Deskundigheid	.84		.81	
Aantrekkelijkheid	.61		.76	
Relationele gepastheid	.83			

Ten slotte hebben we ons experiment gecontroleerd op eventuele teksteffecten (Postbank versus DigiD). Een tweewegvariantieanalyse liet echter op geen van de afhankelijke variabelen een interactie-effect zien tussen tekst en aanspreekvorm. We hebben de scores op beide teksten in onze analyse dan ook samengenomen in onze verder analyses.

Effecten van aanspreken en bevindelijkheid. Eerst willen we kort ingaan op de *expliciete* beoordeling van de aanspreekvormen. Op de vraag hoe de lezer in brieven als die welke hij gelezen had het liefste aangesproken wil worden, kiezen 172 van de 186 proefpersonen (= 93%) voor *u*. Er bleek bij deze vraag geen enkel statistisch significant verschil tussen bevindelijken en niet-bevindelijken te zijn ($\chi^2 = 3.34$; $p > .05$).

De resultaten van de impliciete beoordeling aan de hand van de vragenclusters staan uitgesplitst voor linguïstische conditie (*u-je*) en denominatie van de spreker (al of niet bevindelijk) in tabel 5. In de volgende paragrafen zullen we eerst kort de hoofdeffecten van deze onafhankelijke variabelen bespreken, en daarna meer gedetailleerd ingaan op de interactie-effecten.

Tabel 5: Scores op afhankelijke variabelen (1= laag, 7 = hoog)

Cluster	BEVINDELIJK				ANDERS			
	<i>u</i>		<i>je</i>		<i>u</i>		<i>Je</i>	
	M.	SD	M.	SD	M.	SD	M.	SD
TEKST								
Betrouwbaarheid	5.2	.7	4.7	1.2	4.6	.9	4.8	.9
Deskundigheid	4.7	.9	4.2	1.3	4.2	1.3	4.1	1.1
Aantrekkelijkheid	4.7	.8	4.5	1.0	4.1	1.1	4.6	.8
Relationele gepastheid	4.6	1.2	3.5	1.6	3.9	1.5	3.4	1.8
SCHRIJVER								
Betrouwbaarheid	4.8	.9	4.6	1.1	4.2	1.0	4.4	1.0
Deskundigheid	5.2	.8	4.6	1.3	4.5	1.0	4.6	.9
Aantrekkelijkheid	4.8	.9	4.5	1.0	4.1	1.3	4.5	.8

Hoofdeffecten. Om het hoofdeffect van aanspreken te bestuderen, hebben we de gemiddelden van alle gezindten in tabel 5 berekend. Voor het hoofdeffect van bevindelijkheid berekenden we het gemiddelde over de *u*- en *je*-condities. Op twee clusters hebben we

twee hoofdeffecten van ‘aanspreken’ gemeten, namelijk *deskundigheid tekst* en *waardering van de aanspreekvorm* (zie tabel 6). De *u*-variant wordt gemiddeld als deskundiger gezien dan de *je*-variant ($F_{(1,187)} = 4.0$; $p = .046$). De omvang van dit effect is overigens klein. Een groter effect zien wij bij relationele gepastheid. Lezers van de tekst met *u* vinden de tekst gepaster in relationeel opzicht dan de lezers van de *je*-tekst ($F_{(1,187)} = 11,1$; $p < .01$).

Tabel 6: De invloed van aanspreekvorm op de waargenomen deskundigheid en relationele gepastheid van de tekst

	<i>u</i>	<i>je</i>
Deskundigheid tekst	4.5 (1.1)	4.1 (1.2)
Relationele gepastheid	4.3 (1.4)	3.5 (1.7)

Daarnaast hebben we twee keer een hoofdeffect gevonden van ‘bevindelijkheid’ (zie tabel 7). Bevindelijke proefpersonen vinden de schrijver gemiddeld *aantrekkelijker* ($F_{(1,187)} = 7,5$; $p < .01$) en *betrouwbaarder* ($F_{(1,187)} = 6,1$; $p = .015$) dan niet-bevindelijke proefpersonen. Ook hier gaat het weer om tamelijk kleine effecten.

Tabel 7: De invloed van bevindelijkheid op de waargenomen betrouwbaarheid en aantrekkelijkheid van de schrijver

	bevindelijk	anders
Betrouwbaarheid schrijver	4.5 (1.1)	4.1 (1.2)
Aantrekkelijkheid schrijver	4.7 (1.0)	4.3 (1.1)

Interactie-effecten. Voor ons onderzoeksdoel zijn de interactie-effecten het meest interessant. Om een beter zicht daarop te krijgen hebben we de gemiddelde scores uit Tabel 5 omgezet naar verschillen op de *u*- en *je*-teksten van de ‘bevindelijken’ en de ‘anderen’. Deze verschillen staan in tabel 8 (zie blz. 167). Hieruit zijn een aantal opvallende uitkomsten af te lezen.

In de eerste plaats zien we dat bevindelijke lezers de *u*-teksten systematisch op alle clusters hoger waarderen dan de *je*-teksten. Bij de niet-bevindelijken liggen de verhoudingen anders. Deze groep heeft op twee clusters (deskundigheid van de tekst en relationele gepastheid) een lichte voorkeur voor *u*, terwijl zij bij de overige clusters juist een - meer uitgesproken - voorkeur voor *je* laten zien. En die verschillen zijn op 4 punten significant.

Op vier afhankelijke variabelen vinden we een statistisch significant interactie-effect van gezindte en aanspreekvorm, te weten de waargenomen betrouwbaarheid van de tekst ($F_{(1,187)} = 5.2$; $p = .024$), de waargenomen aantrekkelijkheid van de tekst ($F_{(1,187)} = 5.9$; $p = .016$), de waargenomen deskundigheid van de schrijver ($F_{(1,187)} = 5.1$; $p = .026$) en de waargenomen aantrekkelijkheid van de schrijver ($F_{(1,187)} = 4.5$; $p = .034$).

Wel moge het U bekomen

Tabel 8: Verschilcores van bevindelijken en niet-bevindelijken op de clusters afhankelijke vragen

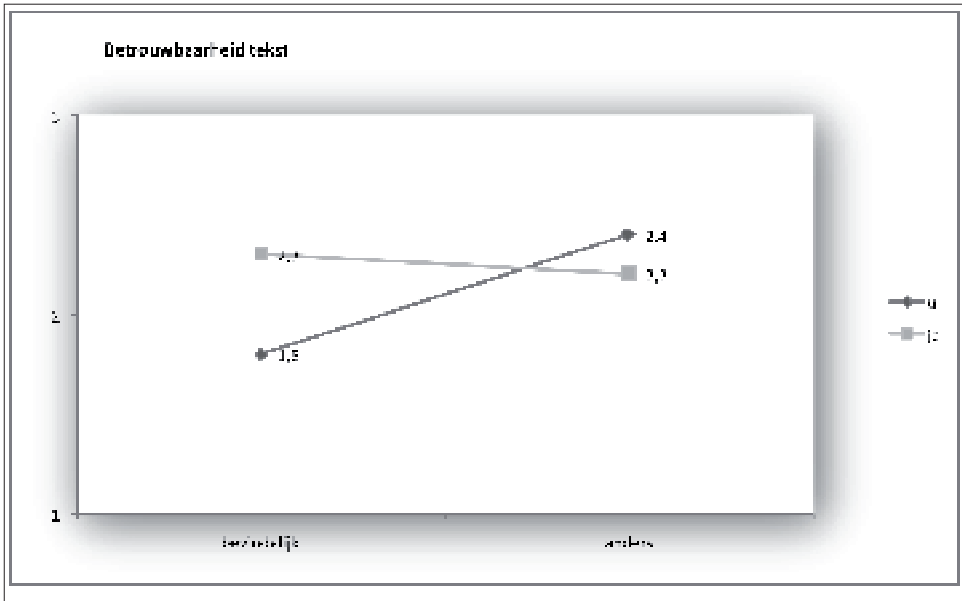
	Waarderingsverschillen bevindelijke versus anders		Interactie
	Bevindelijk	Anders	Significant?
TEKST			
Betrouwbaarheid	0,5 ten gunste van <i>u</i>	0,2 ten gunste van <i>je</i>	ja
Deskundigheid	0,5 ten gunste van <i>u</i>	0,1 ten gunste van <i>u</i>	nee
Aantrekkelijkheid	0,2 ten gunste van <i>u</i>	0,5 ten gunste van <i>je</i>	ja
SCHRIJVER			
Betrouwbaarheid	0,2 ten gunste van <i>u</i>	0,2 ten gunste van <i>je</i>	nee
Deskundigheid	0,6 ten gunste van <i>u</i>	0,1 ten gunste van <i>je</i>	ja
Aantrekkelijkheid	0,3 ten gunste van <i>u</i>	0,4 ten gunste van <i>je</i>	ja
Relationele gepastheid	1,1 ten gunste van <i>u</i>	0,5 ten gunste van <i>u</i>	Nee

Om de precieze aard van de interactie-effecten wat verder te verkennen hebben we nog per aanspreekvorm berekend of het oordeel van de bevindelijken verschilde van dat van de andere respondenten. Dat bleek bij de *je*-teksten bij geen van de clusters het geval ($p > .05$). De waardering voor *je*-teksten is in beide groepen gelijk. De waterscheiding ontstaat bij de waardering van *u*: de bevindelijke waarden de *u*-versie op alle afhankelijke variabelen hoger dan de andere respondenten ($F(1,91) > 6,0; p < .030$). Dit patroon is duidelijk herkenbaar in grafiek 1, waarin we de scores voor 'betrouwbaarheid tekst' uitgezet hebben (zie blz. 168). Het verschil tussen 2.3 en 1.8 op 'betrouwbaarheid tekst' is significant; het verschil tussen 2.2 en 2.4 niet. Hetzelfde patroon zien we bij de andere clusters afhankelijke variabelen.

Daarnaast hebben we vast kunnen stellen dat de niet-bevindelijke proefpersonen de *je*-versie gelijk of hoger waarden dan de *u*-versie. Bij de bevindelijken zien we een ander, maar eveneens consistent patroon: zij waarden de *u*-versies in alle gevallen hoger dan de teksten waarin ze met *je* worden aangesproken. Anders gezegd, het is niet de waardering van 'je' die de groepen onderscheidt, het is de waardering van 'u'.

Ten slotte zijn we nagegaan in hoeverre de waardering van de aanspreekvormen afhankelijk was van demografische factoren als leeftijd en geslacht. Dat bleek niet het geval, noch bij de bevindelijke, noch bij de niet-bevindelijke groep.

Grafiek 1. Invloed van u en je op de waargenomen betrouwbaarheid v/d tekst voor bevindelijke andere.



6. Conclusie en discussie

De resultaten van het hier gerapporteerde experiment laten in ieder geval conclusies toe over de verschillen tussen de oordelen van bevindelijke en niet-bevindelijke lezers en over de verhouding tussen de expliciete beoordeling van de aanspreekvormen en de impliciete beoordeling daarvan zoals die blijkt uit de waardering van diverse tekstaspecten. Verder theoretiseren we over de waarschijnlijkheid dat de aanspreekregels aan verandering onderhevig zijn. Maar eerst besteden we kort aandacht aan de beperkingen van dit onderzoek.

Beperkingen. In dit artikel rapporteren wij over een tamelijk kleinschalig experiment op basis van twee verwante teksten. De uitkomsten maken nieuwsgierig naar dergelijke experimenten op basis van andere teksten en tekstgenres, en met proefpersonen van andere denominaties. Gegevens op basis van andere soorten onderzoek zijn ook welkom, in het bijzonder naar opvattingen en gedrag van taalgebruikers in een andere rol dan die van lezer/klant. Om met meer zekerheid iets te kunnen zeggen over taalverandering is het ten slotte wenselijk om dit onderzoek onder ouderen (65-plussers) en jongeren (tieners) te doen en daarbij nadrukkelijk ook te kijken naar het specifieke gebruik van aanspreekvormen in verschillende taalgebruikscontexten, zoals Vismans (2008) doet.

Over de zodadelijk volgende conclusies zouden we zekerder zijn als we wisten hoe lezers vroeger – denk dan aan voor 1970 – oordeelden over de aanspreekvormen in teksten. En dan hebben we het oog op data ontleend aan experimenten, en dus niet enquêtes waarin taalgebruikers desgevraagd hun expliciete opvattingen over aanspreekvormen te kennen geven.

Het onderhavige onderzoek heeft eens te meer (vergelijk Jansen 2007b) duidelijk gemaakt hoe groot het verschil is tussen expliciete en impliciete oordelen over dit onderwerp.

Bevindelijken versus niet-bevindelijken. Wat het verschil tussen de bevindelijke en niet-bevindelijke lezers betreft, kunnen we in de eerste plaats concluderen dat de bevindelijken positiever dan niet-bevindelijken staan ten opzichte van teksten van postbank en DigiD. Waarschijnlijk geldt dat ook voor andere gezaghebbende instanties. In de tweede plaats achten bevindelijke lezers zowel de teksten als de schrijvers daarvan systematisch betrouwbaarder, deskundiger, aantrekkelijker en relationeel gepaster, als ze daarin met u aangesproken worden, dan wanneer ze met je aangesproken worden.

Bij de niet-bevindelijken is er niet zo'n duidelijk patroon. Terwijl deze groep de *u*-tekst eveneens relationeel gepaster acht, vinden ze de *je*-tekst en de schrijver daarvan aantrekkelijker. Op de andere clusters vertonen ze helemaal geen verschil. De niet-bevindelijken maakt de aanspreekvorm dus weinig tot niets uit. Dit is geheel in overeenstemming met eerder onderzoek naar aanspreken ook in andere genres (brochures, websites, personeelsadvertenties).

Expliciete versus impliciete voorkeur. Wat de verhouding tussen de expliciet beleden voorkeur voor een aanspreekvorm en de impliciete waardering daarvan betreft, laten de resultaten eveneens een conclusie toe. Daarvoor is het wel nodig om een onderscheid te maken tussen twee verschillende soorten sociale regels: voorschriften en normen (Bartsch 1987). Voorschriften zijn regels die de gebruiker kent omdat hij ze geleerd heeft in een expliciet geformuleerde vorm. Normen zijn regels die gebruikers geïnternaliseerd hebben als impliciet richtsnoer voor hun denken en handelen.

Voor de bevindelijke lezers ligt de verhouding tussen voorschrift en norm bij de aanspreekvormen – in ieder geval bij teksten als de onderzochte – eenvoudig: ze hebben *u* als expliciet voorschrift én als impliciete norm. Dat wil zeggen: ze kennen en aanvaarden *u* als enige aanspreekvorm die in deze taalsituatie voorgeschreven is als goed taalgebruik. En ze hebben de voorkeur voor *u* geïnternaliseerd als norm voor hun gedrag.

Bij de niet-bevindelijken zien we dat de algemene voorkeur voor *u* zich niet vertaalt in een lagere waardering van de *je*-tekst (zie ook De Vries 2004). Met andere woorden: men zegt bij voorkeur met *u* aangesproken te willen worden, maar voor de waardering van de tekst blijkt het helemaal niet uit te maken of dat ook daadwerkelijk gebeurt. Aanspreken met *je* in de tekst heeft geen negatief effect op de waardering, aanspreken met *u* geen positief effect.

Bij de niet-bevindelijke groep gaapt er een kloof tussen voorschrift en norm. Ze kennen en aanvaarden *u* wel als expliciet voorschrift, maar zij hebben *u* zich niet toegeëigend als norm voor hun gedrag. Voor het alternatief *je* geldt bij hen hetzelfde: het type aanspreekvorm speelt simpelweg geen enkele rol bij de beoordeling van dit type teksten. Dat wil overigens niet zeggen dat ze zich nooit zullen laten leiden door het *u*-voorschrift. Het valt te verwachten dat als deze niet-bevindelijken de ambitie, de tijd en de energie hebben om het voorschrift te volgen, ze dat niet zullen laten, bijvoorbeeld bij het schrijven van een sollicitatiebrief.

Onze bevindingen werpen ten slotte ook enig licht op Grezels dilemma: verandering van regels of van sociale relaties? Het is – althans in het geval van de beoordeling van aanspreekvormen in teksten – het type regel dat aan het veranderen is.

Verandering van de aanspreekregels van u naar je. De resultaten zijn ten slotte voor ons aanleiding om enkele meer speculatieve opmerkingen te maken over de veranderende regels van de aanspreekvormen? Als we de reacties van de bevindelijke lezers als repoussoir gebruiken om de toestand van de algemene duidelijker te kunnen schetsen, staat voor de bevindelijke lezers vast dat ze weten en vinden dat *u* als aanspreekvorm in teksten als deze superieur is aan *je*. Daaruit valt af te leiden dat *u* bij hen als norm stabiel en onbedreigd is. De algemene lezer kent en aanvaardt *u* ook, maar als iets van buitenaf. Voor zijn persoonlijk handelen laat de aanspreekvorm hem koud, althans in dit soort taalsituaties.

Het is verleidelijk om het voorgaande speculatief te verbinden met wat we weten van taalverandering, in het bijzonder de zogenoemde ‘change from below’ (Labov 1994: 78). Onder dit type taalverandering verstaat men een verandering die niet ontstaat uit (min of meer bewuste) imitatie van bewonderde voorbeeldtaalgebruikers, maar zich geleidelijk aan nestelt in het taalgebruik zonder dat de mensen zich daarvan bewust zijn. Een dergelijke verandering van benedenaf zien we dan ook vooral gebeuren in die vormen van taalgebruik waarin de zelf-monitoring het geringste is. Een voorbeeld op grammaticaal gebied is de verandering van het betrekkelijk voornaamwoord *dat* naar *wat*. Sommige sprekers die erop geattendeerd worden dat ze in hun eigen spraak *wat* gebruikt hebben, ontkennen dat, of ze reageren ze alsof ze op een overtreding betrapt zijn. Zozeer kennen en aanvaarden ze het voorschrift om dat te gebruiken. Maar het lukt ze niet om dit voorschrift ook als norm te internaliseren, al willen ze dat nog zo graag. Bijgevolg blijven ze *wat* gebruiken.

Wij achten het goed denkbaar dat het verdwijnen van *u* als aanspreeknorm bij de niet-bevindelijken een voorbeeld is van een verandering van beneden af. Net zoals de nieuwe norm *wat* oprukt in die domeinen en omstandigheden waarin men het minst controle heeft over zijn taalgebruik, zien we dat de nieuwe norm “aanspreekvorm maakt niet uit” een kans krijgt op het moment dat de taalgebruiker er niet op let, zoals in een experiment als het onderhavige waarin hij niet kan weten op welke manier de tekst gemanipuleerd is. De kans is zeker aanwezig dat *u* steeds minder norm wordt, en steeds meer alleen voorschrift. Dan is *u* op weg naar de uitgang, en zal nog deze eeuw in het taalmausoleum worden bijgezet tussen de andere vergeten voorschriften zoals ‘zeg niet “dat lust ik niet” maar “dat lust mij niet”’.

Dit kán gebeuren, maar het hoeft niet. Taalverandering is immers – net als alle sociale veranderingen – niet onomkeerbaar. Het dragen en strikken van een das was dertig jaar geleden de geïnternaliseerde norm voor de volwassen man met een witteboordenbaan. Hij kon het kledingstuk in halfslap strikken. De generatie daarna accepteerden de das schouderophalend, maar hooguit als voorschrift. Het strikken meestal met assistentie was een ritueel. De das leek de plusfour en de crinoline achterna. Maar zie, de laatste jaren is de das weer helemaal terug, als geïnternaliseerde norm.

Noten

¹ Uit de analyse van de resultaten in paragraaf 4 zal blijken dat de postbank- en digid-brief goede replicaties waren. Daaruit leiden we af dat deze ‘jouwen’ niet problematisch waren.

- Bartsch, Renate (1987)** *Norms of language, theoretical and practical aspects*. London and New York, Longman.
- Brand, M. (2005)** "Sorry, maar je komt nu echt te dichtbij..." Een onderzoek naar het effect van aanspreekvormen in teksten die een duidelijk appél doen op de lezer. Doctoraalscriptie Communicatiekunde Universiteit Utrecht.
- Brown, R. & A. Gilman (1960)** 'The Pronouns of Power and Solidarity'. In: P.P. Giglioli (ed.), *Language and social context. Selected Readings* (252-282). Harmondsworth, Middlesex: Penguin Books, 1972.
- CBS:** <http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?STB=G1&LA=nl&DM=SLNL&PA=37944&D1=a&D2=l&HDR=T> (geraadpleegd februari 2008)
- Dijk, Gertjan van (1996)** *Het geloof der vaders. De denkwereld van de bevindelijk gereformeerden*. Nijmegen, SUN.
- Grezel, Jan-Erik (2002)** 'U of jij: wat moet je nou? Aanspreekvormen in Nederland en Vlaanderen'. In: *Onze Taal*, 10, 264-267.
- Hofstede, G. & Hofstede, G.J. (1999)** *Allemaal andersdenkenden*. Amsterdam/Antwerpen: Contact.
- Huigen, A. (2004)** *Bent u of ben jij de nieuwe collega die we zoeken? Een onderzoek naar aanspreekvormen in personeelsadvertenties*. Doctoraalscriptie Communicatiekunde Universiteit Utrecht.
- Janse, C.S.L. (1985)** *Bewaar het pand. De spanning tussen assimilatie en persistentie bij de emancipatie van de bevindelijk gereformeerden*. Houten, Den Hertog.
- Janse, C.S.L. (1993)** 'De bevindelijk gereformeerden: een sociologisch portret.' In: H.C. Stoffels (red.), *Religieuze bewegingen in Nederland* 26, 9-32. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- Jansen, Frank (2007a)** The influence of the cultural dimension "power distance" on the evaluation of address forms: experimental evidence from Dutch direct mail letters. In: Miriam Bait & Maria Christina Paganoni (eds.) *Discourse and identity in specialized communication*. (pp. 71-75) Milano: Lubrina Editore
- Jansen, Frank (2007b)** 'Ik ben overigens niet het vriendinnetje van Toine Braet.' Impliciete en expliciete beoordeling van de aanspreekvormen. In: Korrie Korevaart, Henrike Jansen & Jaap de Jong (red.) *Het woud van de retórica*. (pp. 75-88) Leiden: SNL.
- Jansen, Frank & Janssen, Daniël (2005)** 'U en je in Postbus51-folders'. In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing* (3) 214-229.
- Labov, William (1994)** *Principles of Linguistic change I: internal factors*. Oxford: Blackwell.
- Lieburg, Fred van (2008)** *Het punt des tijds. De ware wereld achter 'Knielen op een bed violen'*. Amsterdam: De Bezige Bij.
- Stoffels, H.C. (1998)** 'De wereld binnen handbereik. Bevindelijk gereformeerden aan de vooravond van de 21^e eeuw'. In: J.A. Coster (red.), *De eeuw in het hart. De bevindelijk gereformeerden op weg naar de eenentwintigste eeuw* (54-62). Houten: Den Hertog.
- Toorn, Maarten C. van den (1977)** De problematiek van de Nederlandse aanspreekvormen. *De Nieuwe Taalgids* 70 (6) 520-540.
- Vermaas, J.A.M. (2002)** *Veranderingen in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m de twintigste eeuw*. Utrecht: LOT.
- Vismans, Roel (2007)** Aanspreekvormen in Nederlandse en Vlaamse personeelsadvertenties voor hoogopgeleiden. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 29 (4) 289-313.
- Vries, Petra de (2004)** U of je? Wat moeten we nou? Doctoraalscriptie Communicatiekunde Universiteit Utrecht.
- Wenzel, Veronica (2005)** Wie tutoyeert god? Aanspreekconventies in moderne bijbelvertalingen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* (4) 299-314.
- Wouters, Cas (2008)** *Informalising. Manieren en emoties sinds 1890*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Zalk, Franceina van (2002)** 'Ze zei meneer tegen me.' Een onderzoek naar de relevantie van het personaliseren van aanspreking in een persuasieve tekst van een dienstverlenende website. Doctoraalscriptie Documentaire Informatiekunde en Communicatiekunde Universiteit Utrecht.
- Zalk, Franceina van & Jansen, Frank (2004)** "Ze zeggen nog je tegen me." Leeftijdgebonden voorkeur voor aanspreekvormen in een persuasieve webtekst. *Tijdschrift voor taalbeheersing* (4) 265-277.

Bijlage 1



Postbank

Postbank
 Postbus 1000, 8500 CA Leeuwarden
 E-mail via postbank.nl
 Telefoon 0900 33 22 115 (5 cent p/m)
 Postbank N.V., Amsterdam
 Handelsregister Amsterdam nr. 30184000

Mevrouw G.T. de Pater
 Bodetolaan 25
 2411 VR BODEGRAVEN





1086768611

Met deze code kunnen wij je gegevens extra snel verwerken. Heeft deze brief daar zinnig?

Onderwerp	Rekening	Datum
je identificatie gevraagd	7444532	oktober 2006

Beste student,

Je wilt je bankzaken natuurlijk zo veilig mogelijk geregeld hebben. De Postbank doet er alles aan om dat mogelijk te maken. Ook de wet stelt steeds meer eisen aan de veiligheid van financiële dienstverlening. Zo is iedere bank op grond van de Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) verplicht om de identiteit van haar klanten (opnieuw) vast te stellen en vast te leggen.

Wat betekent deze identificatieplicht voor jou?
 Wij vragen je om vóór 30 oktober 2006 persoonlijk en met je identiteitsbewijs op het Postkantoor lang te komen voor identificatie. Na identificatie worden je identiteitsbewijs en je handtekening gescand. Deze scan voegen wij aan onze administratie toe.

Waar en wanneer kun je langskomen?
 Voor identificatie kun je langskomen op elk Postkantoor. Wij hebben voor jouw gemak tijdelijk de openingstijden van een aantal Postkantoren verruimd. Het dichtstbijzijnde Postkantoor voor jou is Raadhuisplein 15 in Bodegraven. Hier kun je voor identificatie terecht op werkdagen van 9.00 tot 13.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Wat moet je meenemen?

- Een geldig en niet-verlopen identiteitsbewijs, bijvoorbeeld een Nederlands paspoort, rijbewijs of vreemdelingendocument of een Nederlandse identiteitskaart.
- En deze brief of je Giropas.

Heb je nog vragen? Bel de StudentenAdvieslijn: 0900 0933 (5 cent per minuut). Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Meer informatie vind je ook op postbank.nl/wid. Hier vind je tevens een volledig overzicht van (ook buitenlandse) geldige identiteitsbewijzen.

Met vriendelijke groet,
 Postbank N.V.



Drs. J.M. Hagebaas
 Directie Postbank

PS: We zien je graag vóór 30 oktober 2006 op het Postkantoor!

ACT 1006 01 006

Would you like to know more? - Daha ayrıntılı bilgi mi istiyorsunuz? -
 ¿Desea más información? - Pour en savoir plus: → postbank.nl/wid

onderdeel van ING 

Bijsluiter
bij de aangiftebrief 2006

Nog geen DigiD-inlogcode? Vraag 'm nu aan

Vanaf 1 januari 2007 kunt u uw aangifte niet meer met uw elektronische handtekening ondertekenen. In plaats daarvan moet u een DigiD-inlogcode gebruiken. Als u deze nog niet heeft, vraag 'm dan snel aan!

DigiD-inlogcode op tijd aanvragen

Ga naar www.digid.nl en vraag uw eigen DigiD-inlogcode aan. Heeft u een mobiele telefoon, kies dan gelijk voor extra beveiliging via sms. Daarmee kunt u namelijk gebruikmaken van extra mogelijkheden die verschillende overheidsinstellingen u bieden.

Doet u samen met uw partner aangifte? Dan moet uw partner een eigen DigiD-inlogcode aanvragen. U kunt namelijk alleen samen aangifte doen als u allebei een eigen DigiD-inlogcode heeft.

Bent u uw DigiD-inlogcode kwijt of vergeten? Vraag 'm dan opnieuw aan.

DigiD-inlogcode op tijd activeren

U ontvangt drie werkdagen na het aanvragen van uw DigiD-inlogcode per brief een activeringscode. Activeer deze code vóór de datum die in deze brief staat genoemd. Alleen dan kunt u uw aangifte op tijd ondertekenen en insturen.

DigiD

DigiD staat voor digitale identiteit en is een strikt persoonlijke combinatie van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Met DigiD kunt u snel en veilig informatie uitwisselen met de overheid. Met DigiD kunt u dus niet alleen bij de Belastingdienst terecht, maar ook bij andere overheidsinstellingen, zoals de svb, het cwi, de Informatie Beheer Groep, het uww en veel gemeenten.