

8 Individualisering van de zakelijke communicatie. De problematische omscholing van de handelscorrespondent tot p.r.-functionaris

Rudolf Geel

1. De zakelijk correspondent als p.r.-functionaris

Wie vroeger in dienst van firma of organisatie belast werd met het voeren van de correspondentie, wist in de meeste gevallen precies waar hij aan toe was. Zakelijke formuleringen werden in de leerboekjes voorgeschreven en ondergingen gedurende vele decennia niet of nauwelijks verandering. Toegegeven, het 'Uw dienstwillige dienaar' van de vorige en een deel van deze eeuw, veranderde in 'Met de meeste hoogachting', terwijl hier en daar correspondenten zelfs al een 'vriendelijke groet' aan hun zakelijke partners durfden te doen toekomen. Maar in feite begonnen voor veel handelscorrespondenten met dat laatste de problemen. Want wie mocht vriendelijk gegroet worden? Welke cliënt moest beslist respectvol 'hoogachtend' genoemd worden, en welke baas boven baas mocht rekenen op 'de meeste hoogachting'?

De Openbare Handelsschool, de HBS-A en secretarisse-opleidingen zoals Schoevers zorgden vroeger voor goed opgeleide handelscorrespondenten, die vrijwel probleemloos konden meedraaien in bedrijven. Deze situatie is steeds meer aan het veranderen. Een toenemend aantal bedrijven is tot de conclusie gekomen dat hun op individuele benadering en dienstverlening gebaseerde 'corporate identity' ook via de uitgaande correspondentie tot uiting moet komen. 'Leiderschap door Kwaliteit', 'Kwaliteit maken wij samen': het zijn recente voorbeelden van in organisaties intern en extern gehanteerde slogans die arbeids-ethos en -kwaliteit moeten benadrukken. In dat beeld past het niet langer de externe relaties door middel van de geijkte, ouderwetse formuleringen te benaderen, alsof zij allemaal gelijk zouden zijn. Nee, de nadruk van de moderne relatie- of klantgerichte held ligt juist op de *persoonlijke* benadering. In de huidige maatschappij immers staat het individualisme hoog in aanzien. Een klant moet voelen dat hij voor de organisatie belangrijk is. Ja, die organisatie wil er zelfs duidelijk voor uitkomen: van hoog tot laag bestaat het begrip dat alleen persoonlijke aandacht voor de relatie kan aantonen hoezeer het kwaliteitsstreven ernstig wordt genomen.

De eis van de individuele benadering betekent dat werknemers niet langer kunnen terugvallen op vertrouwde, voor alle gevallen geldende formuleringen. Moderne zakelijk correspondenten zijn veel meer dan vroeger *public relations* medewerkers van hun organisatie. Dit betekent onder meer dat zij *zelf* bij iedere zaak die zij behandelen voor de noodzakelijk geachte persoonlijke benadering moeten zorgen. Dat dit in de praktijk geregeld (formulerings)problemen met zich meebrengt, laat zich gemakkelijk raden.

Hieronder ga ik nader in op deze problemen van hedendaagse zakelijk correspondenten. Aan de hand van een bespreking van enkele klachten en de daarop geformuleerde antwoorden bij een luchtvaartmaatschappij, laat ik zien waar de hierboven gesig-naleerde problemen op neerkomen. Vervolgens ga ik na wat enkele recente lesboeken op het gebied van zakelijke communicatie over het behandelen van klachten te melden hebben. Ten slotte geef ik aan in welke richting lesboeken voor de verdere (bij)scholing voor zakelijk correspondenten verder ontwikkeld zouden kunnen worden.

2. Problemen van zakelijk correspondenten

2.1 Formuleringsproblemen

Correspondentie in het bedrijfsleven vraagt een grote mate van precisie bij het beschrijven en afwikkelen van de te behandelen zaak. Bij klachtencorrespondentie is dat extra duidelijk. Een 'verschrijving' kan grote gevolgen hebben met betrekking tot vergoedingsclaims. Het combineren van precisie met de verlangde persoonlijke benadering, levert veelvuldig formuleringsproblemen op.

2.2 Analyseproblemen

Brieven van klanten aan een bedrijf vertonen stilistisch en inhoudelijk grote verschillen. Analyse van klachtenbrieven maakt dit onmiddellijk duidelijk. Sommigen schrijven zakelijk en kort, anderen uiterst omstandig en bloemrijk. Degene die de brief zal beantwoorden moet zijn antwoord baseren op een adequate analyse van wat in de klachtenbrief aan de orde wordt gesteld. Op basis van deze analyse moet hij de inhoud van het antwoord bepalen, benevens de stijl waarin dit wordt geschreven. Een 'aardige' brief bij voorbeeld zal doorgaans om een in sympathieke bewoordingen gesteld antwoord vragen, en een op hoge toon gedepeoneerd eisenpakket om een strakke, zakelijke benadering.

2.3 Problemen van werkstress

Zakelijk correspondenten moeten doorgaans veel en snel produceren. Analyse leert daarbij dat klachtenafdelingen veelvuldig geconfronteerd worden met steeds dezelfde klachten. De laatste jaren leidt dit in toenemende mate tot het ontwikkelen van standaardformuleringen voor bij voorbeeld verontschuldigen en uitleg van veel voorkomende problemen. Deze worden opgeslagen in de computer en kunnen ieder ogenblik worden opgeroepen. Een modern equivalent dus van de stereotiepe formuleringen van vroeger! Doordat de standaardfiles vaak nogal klakkeloos in de (verdet zo persoonlijk mogelijk op te stellen) brieven worden opgenomen, levert dit vele ontevreden klanten op, met als gevolg nieuwe klachten. Doordat bedrijven hiërarchisch zijn ingericht, hebben zakelijk correspondenten vaak te maken met afdelingshoofden die geschreven brieven nakijken en er eventueel naar willekeur en volgens persoonlijk inzicht in veranderen. Dit verhoogt de werkdruk bij de correspondenten, vooral als het afdelingshoofd veranderingen aanbrengt waar zij het zelf niet mee eens zijn.

Ten slotte verhogen bepaalde klanten de werkdruk door al hun persoonlijke pon-

teneur in de strijd te werpen. Hoe te reageren op een volstrekt onterechte klacht gestuit door een directeur van een grote landelijke bank waarmee de maatschappij veel zaken doet? Moet deze om zakelijke redenen zijn zin krijgen, terwijl een vergelijkbare klacht van een ander wordt afgewezen?

De analyse van klachten, met de bedoeling de erachter schuilgaande schrijver als persoonlijk zoveel mogelijk te kunnen achterhalen, en de noodzaak de psychologische oorlogsvoering van sommige klanten te pareren, leiden bijna vanzelf tot het zoeken naar retorische strategieën om de opdracht adequaat en individueel te reageren zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Correspondenten bedenken dergelijke strategieën (zonder dat zij doorgaans ooit van retorica gehoord hebben) meestal ter plekke, en naar behoefte. Enkele praktijkvoorbeelden maken dit duidelijk.

3. Drie voorbeelden van een bij klachtenbehandeling gevolgde retorische strategie

1. Het eerste geval betreft een reportageploeg van een omroepvereniging. Op Kennedy Airport in New York zijn camera's weggeraakt. Deze worden later teruggevonden, maar het zoeken levert de ploeg een aanzienlijke vertraging op. In een brief op poten wordt gedreigd met het op de buis aan de kaak stellen van de luchtvaartmaatschappij waarmee gevlogen wordt. Deze treft geen blaam, blijkt later. Het is de gewoonte bij de klachtenafdeling om ingewikkelde klachten onmiddellijk te beantwoorden met een ontvangstbriefje waarin wordt gemeld dat de zaak zo snel mogelijk onderzocht zal worden. Dit gebeurt ook in dit geval. De medewerkster die de klachten behandelt, is onder de indruk geraakt van de (retorisch vaardig) in de brief verwoorde misère. Het is kort voor kerst. Daarom voegt zij de volgende zin aan het standaardbriefje toe:

'Mogen wij van de gelegenheid gebruik maken u prettige kerstdagen en een voorspoedig nieuwjaar te wensen.'
Via deze toevoegde zin wil de medewerkster haar sympathie met de gedupeerden betuigen. Zij weet niet dat in de strikt formele (en psychologisch gespannen) situatie waarin zij haar brief schrijft de verwoording van persoonlijk medeleven retorisch niet werkt. Het resultaat is een nog grotere woede bij de klagers.

2. Veel klachten zijn terecht. Het is de klantgerichte politiek van de luchtvaartmaatschappij waaraan ik deze voorbeelden ontleen dit ook ruiterlijk toe te geven. Schade wordt zoveel mogelijk vergoed. Als het om immateriële zaken gaat, stuurt de maatschappij bovendien geregeld een attentie: van bloemen tot een kalender. Nu hoort bij het toegeven van falen een verontschuldiging. Deze werkt retorisch meestal het sterkst aan het einde van een brief, na de noodzakelijke uitleg. Vaak evenwel beginnen correspondenten onmiddellijk met een dergelijke verontschuldiging. Omdat zij, na de op dit begin volgende uitleg, naar een passend einde voor hun brief zoeken, krijgt de verontschuldiging een herhaling, meestal in de vorm van een formulering als: 'Nogmaals bieden wij u onze verontschuldigingen aan'. Vaak gaat het om klachten van zeer geringe omvang. De veel te zwaar aangezette verontschuldigingen doen potstierlijk aan en zaaien daarom twijfel aan de oprechtheid van de schrijver en dus van de organisatie die hij vertegenwoordigt.

3. Het hierboven al gesignaleerde invoeren van standaardformuleringen leidt niet alleen tot stereotypie, maar ook tot het gebruik van bepaalde formuleringen in daarvoor ongeschikte situaties.

Als voorbeeld citeer ik de volgende bij de onderzochte luchtvaartmaatschappij veel gebruikte standaardzin aan het einde van brieven: 'Wij hopen u nog vaak aan boord van een van onze machines te mogen begroeten en vertrouwen erop dat deze reizen geheel naar wens verlopen.'

Het gaat mij hier om het in het tweede deel van de zin uitgesproken 'vertrouwen'. Dit gaat in veel gevallen, retorisch gezien, te ver. Wanneer de klant de maatschappij terecht gewezen heeft op falen van personeel en/of materieel, getuigt het minstens van misplaatste zelfverzekerdheid om het vertrouwen uit te spreken dat de volgende keer alles goed zal gaan.

In veel gevallen is het daarom beter het uitgesproken vertrouwen door een andere formulering te vervangen, gebaseerd op een analyse van de klachtenbrief, die geleid heeft tot een beeldvorming van de klager. In veel gevallen is dat laatste helemaal niet moeilijk! Tenslotte ontvangt de maatschappij veelvuldig klachten, die vaak op elkaar lijken.

Nemen wij bij voorbeeld aan dat de klacht is geschreven door een Nederlander die zich na pensionering metterwoon in Zuid-Spanje heeft gevestigd en die een paar keer per jaar op en neer vliegt naar het 'moederland'. Ervaring leert dat deze oudere Nederlanders vaak veel te klagen hebben. Omdat zij over veel tijd beschikken, hebben zij ook alle tijd van de wereld deze klachten omstandig te verwoorden, antwoorden even omstandig te pareren enzovoort. Personen zoals dezen behoren tot de vrijwel wekelijkse schrik van de medewerkers van de luchtvaartmaatschappij. Bij zulke figuren hoeft je ook niet aan te komen met 'wij vertrouwen erop'. Dat vertrouwen zijn ze allang kwijt, hoewel zij vanzelfsprekend tot aan hun dood met dezelfde maatschappij blijven vliegen, waarvoor zij zich als Nederlanders bovendien verantwoordelijk voelen.

Om het probleem van de eindzinnen op te lossen, deed ik de medewerkers het volgende voorstel tot verbetering aan de hand.

De geciteerde zin wordt vervangen door de volgende:

'Wij streven er voortdurend naar onze dienstverlening op peil te houden en waar nodig te verbeteren.'

Hierna kunnen naar keuze de volgende vervolgzinnen gebruikt worden:

1. 'De aanwijzingen daartoe die uw brief bevat zullen wij daarom gebruiken voor aanpassingen in onze service die aan al onze passagiers ten goede komen.'

2. 'Wij vertrouwen erop dat de lering die wij uit uw brief trekken, een uitwerking zal krijgen die aan al onze passagiers ten goede zal komen. Daarbij hopen wij dat wij ook u nog dikwijls aan boord van een van onze machines mogen begroeten.'

Voor de goede orde: het is bij de maatschappij de gewoonte klachten ook werkelijk door te spelen; men wil met andere woorden ook werkelijk lering trekken. Het gaat natuurlijk niet aan mensen knollen voor citroenen te verkopen, casu quo de door Searle met betrekking tot taalhandelingen geïntroduceerde oprechtheidsvoorwaarde te doorbreken (Searle 1981: 109). De keuze tussen de zinnen 1 en 2, als vervolg op de inleidende zin, wordt gemaakt naar aanleiding van de analyse van de klachtenbrief. Is deze 'belerend' van aard, dan kan daarop worden ingespeeld met zin 1. Blijft het bij een (serie) klacht(en), dan krijgt zin 2. de voorkeur.

In beide gevallen ziet de klager zich door de maatschappij ingeschakeld bij de verbetering van de volgens hem zo tekortschietende service.

Het veranderen van de bij de klachtenbehandeling gevolgde praktijk, door het bij-scholen van correspondenten in het beter formuleren en analyseren en in het bewust volgen van retorische strategieën, blijkt in de praktijk resultaten op te leveren. Inmiddels ontvangt de onderzoekte afdeling van de maatschappij geregeld brieven waarin de adequate beantwoording van klachten wordt geprezen.

4. Klachtenbehandeling in de literatuur

Moderne schrijfadvisers op het gebied van de zakelijke communicatie zijn zich zoner uitzondering bewust van de eisen die tegenwoordig aan dergelijke teksten gesteld worden. Ter illustratie geef ik enkele voorbeelden. Looijmans en Palm-Hoebé laten weten dat een goede zakenbrief allereerst 'doeltreffend' moet zijn (1986:17). De schrijver krijgt het advies zich op de lezer te richten. In de in hun boek opgenomen paragraaf over klachtenbehandeling pleiten zij voor het gebruik van een beleefde en zakelijke toon. Een gegronde klacht leidt tot het zenden van een 'goed-nieuws-brief'. 'Uiteraard met inachtneming van de toepasselijke PR-principes' (1986:39). Dit laatste komt neer op een directe benadering van de klant. Het omgekeerde moet het geval zijn als het om slecht nieuws gaat. De klant dient zelf tot dat slechte nieuws te concluderen. Dit betekent dat de schrijver eerst goede argumenten moet geven en pas daarna de beslissing meedeelt. Het negatieve effect moet hij zo goed mogelijk compenseren door de lezer suggesties voor alternatieve manieren om zijn doel te bereiken aan de hand te doen. De schrijvers wijzen op het belang van een goede analyse van de klacht (1986:98).

Ook Van Ommen en Van Kuppenveld (1986) hechten veel belang aan lezersgerichtheid. Zij raden de schrijver onder meer aan 'naar de lezer toe' te formuleren (1986:30). Tevens achten zij schrijfstijl en woordkeuze instrumenten voor persoonlijke communicatie. Zij adviseren bij slecht-nieuwsbrieven een 'buffer' in te bouwen. Zo'n buffer is een bewering waarmee de lezer instemt, maar die niet al te onaan-genaam mag klinken (1986:35).

Jansen e.a. (1989) besteden eveneens aandacht aan klachtenbehandeling. Zij bieden een standaardbouwplan voor een reactie op een klacht, dat er als volgt uitziet (1989: I, 232):

- thema: reactie op klacht X
- vraag: wat is het doel van de brief?
- vraag: wat is waarschijnlijk de oorzaak van het probleem?
- vraag: wat is er eerder gedaan om het probleem op te lossen?
- vraag: hoe kan het probleem nu worden opgelost?
- (vraag: waarom kan het probleem nu niet worden opgelost?)
- (vraag: wanneer kan het dan wel worden opgelost?)
- vraag: hoe kunnen vergelijkbare problemen in de toekomst worden voorkomen?

De aanwijzingen (en zeker ook een bouwplan zoals hierboven afgedrukt) die de genoemde leerboeken verstreken, sluiten allemaal aan bij de individualiserende tendens van de zakelijke communicatie. Wel lijkt het mij mogelijk dat vele begin-

nende correspondenten (voor wie leerboeken in de eerste plaats bedoeld zijn) ze summier zullen vinden. Degenen die er waarschijnlijk het beste mee uit de voeten zullen kunnen, zijn ervaren, goed formulerende zakelijk correspondenten, geoefend in het grondig analyseren van klachten.

Dit laatste betekent dat ongevoefde zakelijk correspondenten uitgebreider moeten worden ingeleid in de praktijk van het behandelen van klachten. Een raadgeving als de volgende zou dan bij voorbeeld in aanmerking komen voor een precisering:

'Let er dus op bij de afhandeling van een klachtenbrief dat alle klachten aan bod komen en dat - indien mogelijk - alle problemen worden opgelost.' (Jansen e.a. 1990, I: 231)

Zo'n precisering zou dan het volgende kunnen betreffen:

Sommige schrijvers van klachtenbrieven trachten het belang van de door hen geuite klacht nadruk te geven door het aan de hoofdklacht toevoegen van nevenklachten.

Kla is dan niet alleen een koffer weggeraakt (hoofdklacht), maar heeft de klager ook te lijden gehad onder brutaal gedrag, van over zijn pak gemorste koffie en een niet schoongemaakt vervoermiddel. In dergelijke gevallen is het zeer de vraag of alle klachten stuk voor stuk behandeld moeten worden. Een algemene samenvatting van de gemelde ongemakken kan dan beter op z'n plaats zijn. Bij voorbeeld: 'Wij stellen het op prijs dat u ons zo uitvoerig hebt bericht over de verschillende problemen waarmee u zich tijdens uw reis geconfronteerd zag.'

De meest uitvoerige klagers vinden al op zichzelf enig soulaas in het op excessieve schaal kond doen van ondervonden leed. Wanneer, zoals getoond in het in 3.3 opgenomen voorbeeld, de beantwoorder laat zien dat de maatschappij de uitgebreide berichtgeving op prijs stelt, zal de verzekering dat de dienstverlening wordt aangepast, des te sterker uitkomen.

Het gaat ook hier dus om het toepassen (en, als het om nieuw te schrijven leerboeken gaat: methodisch ontwikkelen) van een retorische strategie, die er, met inachtneming van een oprechtheidsvoorwaarde, op gericht moet zijn de formulering bij de klager zo overtuigend mogelijk over te laten komen.¹

Zakelijk correspondenten in het algemeen en behandelaars van klachten in het bijzonder moeten dus leren dat er een verschil bestaat tussen de inhoud van de mededeling(en) die zij aan de klager moeten overbrengen en de verwoording daarvan.

Wanneer het begrip voor het cursief gedrukte deel van deze bewering bij hen vergroot is, zullen zij zich mijns inziens tevens beter kunnen losmaken van de psychische druk die op hen komt te rusten wanneer zij moeten ingaan op klachten die hen aan het hart gaan (zielge gevallen), of die hen juist tegenstaan (bluffers op directiepapier van de firma die zij verlegenwoordigen).

Begrip voor het verschil tussen feitelijke inhoud en retorische verwoording leert klachtenbehandelaars hun werk te bezien als een soort schaakspel, waarin zij weloverwogen zetten kunnen plaatsnemen. Hierbij komt het erop aan hen te helpen de juiste zetten te vinden.

5. Voorbeeld van een zettensstrategie bij klachtenbehandeling

Het bekende maxime van 'kwantiteit', dat Grice formuleerde (1981: 240), kan dienen als uitgangspunt bij het ontwikkelen van een effectieve en efficiënte zettensstrategie bij de klachtenbehandeling.

Het maximale luidt:

- (a) Geef zoveel informatie als nodig is (voor het doel van de formulering van het gesprek op dat moment);
- (b) Geef niet meer informatie dan nodig is.

Wanneer wij 'gesprek' door 'klacht' vervangen, dan kan het maximale de zakelijk correspondent zowel bij de analyse van de klacht als bij het beantwoorden ervan goede diensten bewijzen. Bij een overdreven uitvoerige verwoording van de klacht immers kan het maximale de correspondent ertoe aanzetten systematisch de over-dreven en irrelevante aspecten in de klacht op te sporen, waarna hij, eveneens volgens de richtlijn van het maximale, een op zijn beurt wel adequaat antwoord zonder overbodige uitweidingen formuleert.

Het opvoeren van het maximale van Grice geldt hier als voorbeeld van een mogelijke uitbreiding van het zettenrepertoire dat de zakelijk correspondent ten dienste staat. Ik wil er zeker niet mee suggereren dat hiermee de sleutel wordt gegeven die een oplossing biedt voor alle retorische problemen waarvoor behandelaars van klachten zich gesteld zien.

Duidelijk moge in ieder geval zijn dat er bij de behandeling van klachten meer retorische wegen zijn die naar het beoogde doel - een zo groot mogelijke tevredenheid van de klant - leiden dan de huidige leerboeken aangeven. Dat Taalbeheersers bij uitstek geschikt lijken deze wegen verder begaanbaar te maken, ligt voor de hand.

Noten

1. 'Oprechtheid' bij het behandelen van klachten is niet alleen voor de klant, maar ook voor de eigen medewerkers belangrijk. Een voorbeeld hiervan vormt een 'zaak' die de voorpagina's van kranten haalde: de populaire zangeres Vanessa diende bij een luchtvaartmaatschappij een volstrekt onterechte klacht in. Toen de leiding van de maatschappij om tactische redenen het gedrag van de vermaarde artieste sanctioneerde, door haar mee te delen dat het boordpersoneel verkeerd had gehandeld, beschouwden velen binnen de maatschappij dit als hypocrisie, die afbreuk deed aan de interne en externe geloofwaardigheid.

Bibliografie

- Grice, H.P.
1981 'Logica en gesprek'. In F.H. van Eemeren en W.K.B. Koning (red.), *Studies over taalhandelingen*. Meppel, Amsterdam. pp. 235-255.
- Janssen, D. (red.) e.a.
1989 *Zakelijke Communicatie. Een leergang 'communicatieve vaardigheden' voor het HBO*. 2 dln. met docentenhandleiding. Groningen.
- Looijmans, P., en M. Palm-Hoebé
1986 *Effectieve zakenbrieven. Adviezen en oefenopdrachten*. Groningen.
- Ommen, H. van, en E. van Kuppenveld
1986 *Professionele bedrijfscommunicatie. Een handboek voor alle tekstschrijvers bij bedrijven en non-profit-organisaties*. Groningen.
- Searle, J.R.
1981 'Wat is een taalhandeling?' In F.H. van Eemeren en W.K.B. Koning (red.), *Studies over taalhandelingen*. Meppel, Amsterdam. pp. 92-112.

9 Het effect van toelichtingen bij instructies

M.G.M. Elling

1. Inleiding

Met geschreven instructies, voorschriften en procedures beogen we een bepaald gedrag tot stand te brengen. De praktijk is dat de doelgroep van die instructies het gewenste gedrag in een aantal gevallen niet vertoont, nog afgezien van de vraag of men de instructies wel leest.

Het afwijken van de instructies kan een bewuste keuze zijn; bijvoorbeeld als dat op korte termijn voordelen heeft en pas op langere termijn nadelen. Het niet-gebruiken van de voorgeschreven gehoorbescherming, bij lawaaierige werkzaamheden, vormt een illustratie van deze situatie.

Het is ook denkbaar dat er iets fout gaat zonder dat de betrokkene dat direct beoogde: een technicus die in een kerncentrale per ongeluk een essentieel koelsysteem uitschakelt.

In beide gevallen ligt het voor de hand dat opstellers van de tekst grijpen naar het middel van toelichtingen om de kans op correcte uitvoering te vergroten. Deze extra informatie moet de doelgroep sterker motiveren tot naleving of betere mogelijkheden bieden tot handelen volgens de instructies.

De onderzoeksliteratuur, vooral uit de psychologische hoek, suggereert geregeld een dergelijk gebruik van toelichtingen. Proefpersonen bleken de gevaren die te maken hadden met waarschuwend instructies serieuzer te nemen als er een toelichting bij stond (dat wil zeggen: als de consequenties van onveilig gedrag werden vermeld); ook was hun neiging de instructie na te leven in zo'n geval sterker (Leonard et al. 1986). Bij de uitvoering van geschreven procedures is het effect van achtergrondkennis onduidelijker, maar lijkt deze kennis in elk geval tot een ander type fouten te leiden (Mann and Hammer 1986).

Nu zijn de voorbeelden die ik aan het begin vermeldde veiligheidsvoorschriften in de werksituatie. Daarnaast is geen specifiek onderzoek gedaan vanuit argumenten te halen zouden zijn voor of tegen het gebruik van toelichtingen. We moeten dus in eerste instantie ervan uitgaan dat wat voor soorten instructieve teksten geldt die lijken op de soort 'veiligheidsvoorschriften', ook voor deze laatste categorie geldt.

In elk geval bevatten veiligheidsvoorschriften voor werknemers geregeld toelichtingen. Die toelichtingen kunnen van verschillende aard zijn. De meeste toelichtingen betreffen een explicitering van het gevaar. Soms wordt ingegaan op mechanismen die verantwoordelijk zijn voor het optreden van het gevaar.

Tijdens het verspanen moet een bril gedragen worden. *Dit ter bescherming tegen wegvliegende spanen en rondspattende koelvloeistof waarin zich metaaldeeltjes kunnen bevinden.*