

HANDLEIDING LITERATUURVERWIJZINGEN

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Wanneer moet je een bronverwijzing in je tekst opnemen?.....	3
3. Welke bronnen mag je gebruiken?.....	3
4. Waar kan je wetenschappelijke bronnen vinden?	3
5. Hoe verwijs je naar bronnen?	4
5.1 Algemene regel bij parafraseren	4
5.2 Algemene regel bij citaten	4
5.3 Bij twee auteurs.....	5
5.4 Bij meer dan twee auteurs	5
5.5 Als je meerdere bronnen wil gebruiken.....	5
5.6 Bij een organisatie als auteur	6
5.7 Bij een werk met een onbekende auteur.....	6
5.8 Als de publicatiedatum onbekend is.....	6
5.9 Als je de originele bron niet kan vinden.....	6
6. De literatuurlijst.....	7
6.1 (Online) artikel uit een (wetenschappelijk) tijdschrift	7
6.2 Hoofdstuk uit een geredigeerd boek	7
6.3 Boek	8
6.4 Krantenartikel.....	8
6.4.1 Gedrukt krantenartikel.....	8
6.4.2 Online krantenartikel	8
6.6 Internetbronnen	8
6.6.1 Internetartikel.....	9
6.6.2 Website	9
6.7 Reader	9
6.8 (Onderzoeks)rapport	9
6.9 Andere bronnen.....	10
7. Opmaak van de literatuurlijst.....	10

1. Inleiding

Als je gebruikmaakt van bronnen, moet je hier altijd op de juiste manier naar verwijzen. Hiervoor wordt de zevende editie gehanteerd van de richtlijnen die de American Psychological Association (APA) heeft opgesteld. Je dient zowel in de tekst correct naar bronnen te verwijzen als een juiste literatuurlijst toe te voegen. Bij het schrijven van een verslag wordt vaak veel gebruikgemaakt van bronnen (zoals artikelen of boeken) om bijvoorbeeld een betoog te onderbouwen, begrippen te definiëren, theoretische modellen te vinden en te vergelijken. In dit document staat beschreven hoe je in de tekst correct verwijst naar de bronnen die je gebruikt hebt, en hoe je een correcte volledige lijst opmaakt van al de bronnen die je gebruikt hebt.

2. Wanneer moet je een bronverwijzing in je tekst opnemen?

Bronverwijzingen neem je altijd op als je de woorden of ideeën van iemand anders overneemt. Het maakt daarbij niet uit of je de woorden letterlijk overneemt (citeert) of in eigen woorden weergeeft (parafraseert). Je moet overigens ook een bron vermelden als je dingen beweert, bijvoorbeeld als je stelt dat “mannen beter leiding kunnen geven dan vrouwen” of dat “Nederlanders steeds ongezonder eten”. Als je geen bron vermeldt bij dit soort stellingen, zul je ze met argumenten moeten onderbouwen.

Je mag zo veel bronnen gebruiken als je noodzakelijk acht om je verslag te ondersteunen. Als je geen bron vermeldt, maar wel gebruikmaakt van kennis of informatie uit een bron, is dat plagiaat. En plagiaat wordt beschouwd als fraude. Als je wel een bron vermeldt, maar geen gebruik hebt gemaakt van die bron, is dat overigens ook fraude. Het is dus zaak om zorgvuldig om te springen met bronvermeldingen. Met plagiaatsoftware wordt gecontroleerd of je gebruik hebt gemaakt van bronnen zonder die te vermelden.

3. Welke bronnen mag je gebruiken?

Je mag alle bronnen gebruiken, maar niet allemaal voor elk doel. In principe mogen alle bronnen gebruikt worden, ook populaire mediabronnen zoals Wikipedia, de Volkskrant, De Telegraaf, Facebook, Twitter, een uitzending van CNN, het NOS-journaal, Libelle, de Donald Duck, de website van Vereniging Eigen Huis of Elsevier Weekblad. Het komt bijvoorbeeld vaak voor dat in de inleiding van een onderzoek aan deze bronnen gerefereerd wordt om aan te geven dat een bepaald verschijnsel “in het nieuws” is of populair is, of dat het een trend is. Ook kun je deze bronnen gebruiken om aan te geven hoe je aan het idee of het onderwerp voor je onderzoek bent gekomen.

Voor (verdiepend) literatuuronderzoek gebruik je alleen (betrouwbare) wetenschappelijke literatuur, dat wil zeggen wetenschappelijke artikelen en boeken. In het Hoger Beroepsonderwijs worden ook wel hand- en leerboeken en artikelen in vakgerichte tijdschriften (zoals: *Kind & Adolescent Praktijk*) gebruikt.

4. Waar kan je wetenschappelijke bronnen vinden?

Een goede plek om te starten is Google Scholar of Web of Science. Google Scholar indexeert alle wetenschappelijke literatuur. De kans is groot dat je heel veel bruikbare bronnen vindt.

Als je lid bent van een bibliotheek van een instelling voor Hoger Onderwijs, kun je het artikel via Google Scholar vaak downloaden. Ook kun je je aanmelden bij de Koninklijke Bibliotheek om juiste literatuur te vinden. Bedenk dat het grootste deel van de wetenschappelijke literatuur in het Engels is geschreven. Het verdient dus aanbeveling te zoeken met Engelse zoektermen. Bedenk dat je ook heel specifiek kunt zoeken, bijvoorbeeld binnen een bepaalde periode, binnen een bepaald *journal*, op de naam van een auteur, met de zoektermen tussen aanhalingstekens, of met de operatoren AND en OR.

5. Hoe verwijst je naar bronnen?

Voor het verwijzen naar bronnen gelden strikte regels. Omdat er veel verschillende bronnen zijn (boeken, artikelen, [onderzoeks]rapporten, websites, podcasts, tv-uitzendingen enzovoort), zijn er ook veel regels. Een set regels die veel gebruikt wordt, is de set van de Amerikaanse vereniging van psychologen, de APA. De regels heten daarom ook wel de APA-normen. Ze zijn volledig te vinden op www.apastyle.org.

Een goede Nederlandse versie hiervan is te vinden op de website van Scribbr

Smits, L. (2020). *De Nederlandse APA-regels: Gebaseerd op de zevende editie (2019) van de officiële APA Publication Manual*. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/handleiding-apa-regels/>

Het invoegen van bronnen in de hoofdtekst kan via een standaardfunctie in Microsoft Word. Een nadeel hiervan is dat de verwijzing, ondanks de APA-instelling, niet altijd correct is. Het is dus noodzakelijk om de verwijzingen en literatuurlijst goed na te lopen!

De APA-regels worden hieronder weergegeven.

5.1 Algemene regel bij parafraseren

De algemene regel bij parafraseren (vrij weergeven) is: vermeld de achternaam van de auteur en het jaar waarin de bron verschenen is.

- Joosten (2017) heeft een model ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling.
- Dekker heeft in 2017 een model beschreven voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling.
- Van der Brugge (2009) concludeert in zijn onderzoek dat er geen verband is.
- Een bekend model voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling is het *Justice model* (Van Zomeren, 2017).

In principe heeft de laatste manier de voorkeur, omdat daarin niet de auteur centraal staat, maar de inhoud. In principe hoeft de naam van het boek of het artikel er niet bij (dat kan de lezer immers opzoeken in de literatuurlijst). Voorletters (G.B.J.), titels (prof. dr.) of voornamen (Henk) worden niet gebruikt in de verwijzing.

Let op: Bij namen met losstaande voorvoegsels (van, de, van de(r), von) wordt de schrijfwijze van de auteur overgenomen. Nederlandse auteurs gebruiken vaak kleine letters (van der Linden), Amerikaanse auteurs hoofdletters (Van Nuys).

5.2 Algemene regel bij citaten

De algemene regel bij citaten (letterlijk weergeven) is: vermeld de achternaam van de auteur, het jaar waarin de bron verschenen is en het nummer van de pagina waarop het citaat staat en zet het citaat tussen aanhalingstekens.

- “Tevredenheid met klachtafhandeling kan het beste gemeten worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie” (Grier, 2015, p. 23).
- Smith & Hyde (2015, p. 23) stellen dat de “tevredenheid met klachtafhandeling het beste gemeten kan worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie”.

- Joosten stelt dat de “tevredenheid met klachtafhandeling het beste gemeten kan worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie” (2015, p. 23).

Wanneer je uit een citaat bepaalde woorden weglaat, geef je dat aan middels vierkante haken met drie puntjes ertussen:

- Vermijs (2017) stelt dat “tevredenheid [...] het beste gemeten kan worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie” (p. 81).

Het geniet in het algemeen de voorkeur om de ideeën en gedachten van anderen in je eigen woorden weer te geven (dus te parafraseren). Je gebruikt letterlijke weergaven (dus citaten) wanneer je bron iets zo kort en kernachtig heeft gezegd, dat je dat graag wil meenemen in je verslag. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een begripsdefinitie. Gebruik geen lange citaten; enkele zinnen is het maximum. Hele alinea's of halve pagina's zijn uit den boze.

Overigens horen verwijzingen *in* de zin, *niet* erachter. Dus niet:

“Oudere werknemers zijn minder productief dan jongere werknemers”. (Joosten, 2013, p. 12) Maar:

“Oudere werknemers zijn minder productief dan jongere werknemers” (Joosten, 2013, p. 12).

5.3 Bij twee auteurs

De algemene regel bij twee auteurs is dat je beide namen vermeldt, bij elke referentie in de tekst. Als je de namen tussen haakjes zet, verander dan ‘en’ in ‘&’ (ampersand).

- Een bekend model voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling is het *Justice model* (Hof & Bloemer, 2017).
- Van der Olt en Bloemer (2017, p. 23) stellen dat “tevredenheid met klachtafhandeling het beste gemeten kan worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie”.

5.4 Bij meer dan twee auteurs

De verwijzing naar bronnen met meer dan twee auteurs is in de 7e editie gewijzigd. Waar je in de 6e editie bij een eerste verwijzing nog alle auteurs vermeldde, is dat nu niet meer nodig.

Bij drie of meer auteurs vermeld je alleen de naam van de eerste auteur gevolgd door “et al.”. Je doet dit dus ook de eerste keer wanneer je verwijst naar deze bron.

Voorbeelden:

- Een bekend model voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling is het *Justice model* (Joosten et al., 2017).
- Joosten et al. (2017) stellen dat tevredenheid met klachtafhandeling het beste kan worden gemeten met drie variabelen.

5.5 Als je meerdere bronnen wil gebruiken

De algemene regel is: voeg een ‘;’ (puntkomma) toe tussen de verschillende bronnen.

- Veel onderzoekers gebruiken het *Justice model* voor het meten van de tevredenheid met de klachtafhandeling (Van Strien, 2017; Bloemer et al., 2015).

Als je meerdere bronnen gebruikt kan je die in chronologische volgorde zetten (meest recente bronnen eerst), maar ook op alfabetische volgorde (op achternaam van de eerste auteur).

5.6 Bij een organisatie als auteur

De algemene regel is: bij de eerste verwijzing noem je de volledige naam van de organisatie en zet je de afkorting er tussen haakjes achter. Bij eventuele latere verwijzingen gebruik je alleen de afkorting.

Eerste vermelding:

- Zoals blijkt uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS, 2017) Latere vermeldingen:
- Uit dat onderzoek (CBS, 2011) blijkt ook dat...
- Uit onderzoek van het CBS (2015) blijkt dat...
- Uit onderzoek van het CBS uit 2015 blijkt dat...

5.7 Bij een werk met een onbekende auteur

De algemene regel is: je noemt de eerste paar woorden van de titel en het jaartal. Schrijf het eerste woord en alle kernwoorden hierin met een hoofdletter.

- Hogescholen besteden meer aandacht aan energieverbruik ("Zuinig met Energie", 2016).

5.8 Als de publicatiedatum onbekend is

De algemene regel is: schrijf dan in plaats van het jaartal "z.d." (zonder datum).

Joosten et al. (z.d., p. 23) stellen dat "tevredenheid met klachtafhandeling het beste gemeten kan worden met drie variabelen: tevredenheid met de uitkomst, tevredenheid met de procedure en tevredenheid met de interactie".

5.9 Als je de originele bron niet kan vinden

De regel is dat je gebruikmaakt van – en verwijst naar – de originele bron. Dus als Joosten et al. in zijn artikel in 2017 een theorie van Hillebrand bespreekt uit diens artikel uit 2015 en je wil die theorie bespreken, dan ga je op zoek naar het artikel van Hillebrand uit 2015 en verwijst je daarnaar. Als je dat artikel niet kan vinden, mag je een *indirecte verwijzing* gebruiken.

- Hillebrand (2015, in Joosten et al., 2017) heeft een theorie ontwikkeld over...
- Hillebrand heeft een theorie ontwikkeld over productinnovatie (Hillebrand, 2015, in Joosten et al., 2017)

Wanneer Hillebrand in Joosten et al. (2017) *geciteerd* wordt, schrijf je:

- Hillebrand (2015, geciteerd in Joosten et al., 2017) meldt dat "productinnovatie vooral tot stand komt..."
- "Productinnovatie is noodzakelijk voor ondernemingen." (Hillebrand, 2015, geciteerd in Joosten et al., 2017)

6. De literatuurlijst

De literatuurlijst bevat alle volledige bronverwijzingen (referenties) waar je in je geschreven tekst naar hebt verwezen en ook niet meer dan dat. Artikelen of boeken die je wel hebt gelezen maar waarnaar niet verwezen wordt in de tekst, staan niet in de literatuurlijst. De literatuurlijst is geen hoofdstuk en ook geen bijlage, maar volgt na de hoofdstukken en voor de bijlagen. De literatuurlijst wordt niet genummerd. In de lijst staan boeken, artikelen, verwijzingen naar websites of andere bronnen door elkaar (dus niet in aparte lijsten).

De literatuurlijst is alfabetisch geordend op achternaam van de eerste auteur gevolgd door het jaartal (bij meerdere bronnen van dezelfde auteur begin je met de oudste bron). Als je van eenzelfde auteur meerdere publicaties gebruikt uit eenzelfde jaar, kun je die onderscheiden met de toevoeging a en b in zowel de verwijzing als de literatuurlijst.

Joosten, H., Bloemer, J., & Hillebrand, B. (2017a). Is more customer control of services always better? *Journal of Service Management*, 27(2), 218-246.

Joosten, H., Bloemer, J., & Hillebrand, B. (2017b). Consumer control in service recovery; beyond decisional control. *Journal of Service Management*, 27(3), 64-84.

Een handige manier om de lijst samen te stellen is om de referentie te knippen uit Google Scholar en te plakken in je literatuurlijst. De kans op fouten is dan klein, maar niet foutloos. Je dient het altijd even na te lopen.

Je gaat naar Google Scholar en zoekt naar een bepaalde zoekterm. Het artikel verschijnt dan in je lijst met resultaten. Vervolgens klik je op de aanhalingstekens onder dat resultaat. Dan zie je de referentie in drie stijlen weergegeven. Je kopieert de APA-stijl en plakt die in je literatuurlijst. Dat ziet er dan zo uit:

Larivière, B., Joosten, H., Malthouse, E. C., Van Birgelen, M., Aksoy, P., Kunz, W. H., & Huang, M. H. (2013). Value Fusion: The blending of consumer and firm value in the distinct context of mobile technologies and social media. *Journal of Service Management*, 24(3), 268-293.

6.1 (Online) artikel uit een (wetenschappelijk) tijdschrift

De algemene schrijfwijze is: Auteur, A. B. (jaar van uitgave). Titel van het artikel. *Naam tijdschrift*, jaargang(nummer), pp.-pp.

Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (2016). The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. *Psychology & Marketing*, 14(8), 737-764.

Joosten, H., Bloemer, J., & Hillebrand, B. (2017a). Is more customer control of services always better? *Journal of Service Management*, 27(2), 218-246.

Van der Laan, P. H. (2017). Antisociaal gedrag en jeugdcriminaliteit. *Tijdschrift voor pedagogiek, psychiatrie en psychologie*, 22(4), 192-210.

Let erop dat de naam van het tijdschrift (bij artikelen) of de naam van het boek (bij boeken) cursief geschreven worden. Bij artikelen staan het volumenummer (dat is de jaargang), het issuenummer (dat is het nummer) en de paginanummers als volgt weergegeven: 22(2), 5-23.

6.2 Hoofdstuk uit een geredigeerd boek

In tegenstelling tot de 6e editie van de APA, hoeft de plaats van de uitgever niet meer vermeld te worden bij de 7e editie van de APA richtlijnen.

De algemene schrijfwijze is: Auteur, A. (jaar uitgave). Titel van het hoofdstuk. In A. Redacteur (Red.), *Titel boek* (editie, pp. 00-00). Uitgeverij.

Bij een geredigeerd boek (ook wel bundel of redactiereeks genoemd) is ieder hoofdstuk door een ander persoon geschreven. De auteur van het betreffende hoofdstuk is vaak een expert op het specifieke onderwerp. De afzonderlijke hoofdstukken zijn door één of meerdere redacteurs (Engels: editors) bij elkaar gebracht tot één geheel.

Vermeld bij een hoofdstuk uit een geredigeerd boek eerst de auteur van het hoofdstuk, gevolgd door het jaar en de titel van het hoofdstuk (niet cursief). Geef daarna de voorletter(s) en de achternaam van de redacteur. Voeg na de naam van de redacteur tussen haakjes de afkorting Ed. (editor) of, bij meerdere redacteurs, Eds. (editors) in. In Nederlandse teksten wordt Red. (voor zowel één redacteur als voor meerdere redacteurs) gebruikt. Zet voor de naam van de redacteur het woord "In" en noteer ook de paginanummers.

Joosten, H. (2016). The research script: One researcher's view. In B. Hillebrand (Ed.), *The marketing research handbook: A guide for graduate students and research assistants* (2e druk, pp. 465-480). Sage Publications.

Brown, N. J. L., Lomas, T., & Eiroa-Orosa, F. J. (2017). Introduction. In N. J. L. Brown, T. Lomas, & F. J. Eiroa-Orosa (Eds.), *The Routledge International Handbook of Critical Positive Psychology* (pp. 1–2). Routledge.

6.3 Boek

De algemene schrijfwijze is: Auteur, A. B. (jaar van uitgave). *Titel van het boek*. Uitgeverij.

Joosten, H., & Bloemer, J. (2016). *Marketing and Communication*. Springer. Van Kooten, J. (2013). *Commerciële vaardigheden*. Concept uitgeefgroep.

6.4 Krantenartikel

Het gaat hier alleen om kranten met een gedrukte uitgave, denk aan de Volkskrant of de Telegraaf. Online artikelen van een nieuwssite zoals nu.nl of de NOS vallen onder internetartikelen.

6.4.1 Gedrukt krantenartikel

Mourik, H. (2014, 20 januari). Dual citizens, one bottom line: In a changing Europe, the British-Dutch model yields new benefits and drawbacks. *International Herald Tribune*, p. A4.

6.4.2 Online krantenartikel

Voormolen, S. (2021, 23 april). Wie beter hoort wordt niet dement- is het zo simpel? NRC. <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/04/23/wie-beter-hoort-wordt-niet-dement-is-het-zo-simpel-a4041089>

6.5 Interview

Naar interviews verwijzen kan op twee manieren. Heb je zelf een interview gehouden, dan kun je verwijzen naar de bijlagen, waar je de tekst van het interview toevoegt. Gebruik je het interview van iemand anders, dan volg je de 'normale' regels voor het verwijzen naar een bron.

6.6 Internetbronnen

Deze categorie gebruik je alleen wanneer een bron niet onder een andere categorie valt. De meeste bronnen zijn online te vinden, maar behoren weliswaar tot één van de overige categorieën in deze handleiding. Zo gebruik je voor een online krantenartikel de bronvermelding zoals staat aangegeven

bij krantenartikel. Alleen wanneer een bron niet in een andere categorie past, kun je gebruikmaken van de verwijzing zoals in deze paragraaf omschreven. In deze categorie valt bijvoorbeeld een internetartikel, zoals een bericht op een nieuwssite als NOS.nl, of informatie op een webpagina.

6.6.1 Internetartikel

In deze categorie vallen artikelen die je op nieuwssites als NOS.nl of NU.nl vindt (zonder fysieke uitgave) en andere artikelen met een specifieke publicatiedatum.

NU.nl. (2021, 18 mei). Nepnieuws: 'Uitbannen kan niet, inperken wel'.

<https://www.nu.nl/advertorial/advertorial-nationale-wetenschapsagenda/6114539/nepnieuwsuitbannen-kan-niet-inperken-wel.html?redirect=1>

6.6.2 Website

De algemene schrijfwijze is: Auteur, A. B. (publicatiedatum). *Titel van het document*.

Naam website. Geraadpleegd op dag maand jaar, van <http://url> "<http://url>".

Merkus, J. (3 april 2021). *Voorbeeld APA-stijl: Website*. Scribbr. Geraadpleegd op 31 mei 2021, van <https://www.scribbr.nl/apa-voorbeelden/website/>

Wanneer de naam van de auteur hetzelfde is als de naam van de website (zoals bijvoorbeeld bij het Centraal Bureau voor de Statistiek) dan wordt de naam van de website weggelaten:

Centraal Bureau voor de Statistiek (2017). *Uitgesproken faillissementen; kerncijfers*. Geraadpleegd op 3 mei 2021, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82242NED>

6.7 Reader

Een reader is een bundel met bestaande artikelen die uit tijdschriften of boeken komen. Bij deze artikelen is de bron vermeld (auteur, titel van het artikel of hoofdstuk, boek of tijdschrift). Je verwijst in dit geval naar de originele bron en niet naar de reader.

6.8 (Onderzoeks)rapport

Rapporten kunnen worden gepubliceerd door de overheid, werkgroepen of andere organisaties. Om te verwijzen naar een rapport met een individuele auteur, vermeld je de auteursnaam en initialen, de titel van het rapport (schuingedrukt), het rapportnummer, de organisatie die het rapport heeft gepubliceerd en de URL (bij een online rapport, zoals een [pdf](#)).

In de literatuurlijst:

- de Klerk M., Plaisier I., Wagemans F. (2020). *Welbevinden ten tijde van corona. Eerste bevindingen op basis van een bevolkingsenquête uit juli 2020*. Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2020/09/10/welbevinden-ten-tijde-van-corona.eerste-bevindingen-op-basis-van-een-bevolkingsenquête-uit-juli-2020>
- Hooftman, W., Oude Hengel, K., Wiezer, N., Bouwens, L., Zoomer, T., & de Vroome, E. (2020). *De impact van de Covid-19 crisis op werknemers: stand van zaken na de eerste golf*. TNO. https://wp.monitorarbeid.tno.nl/wp-content/uploads/2020/11/TNO_Rapport_NEA-Covid.pdf

In de tekst:

- (De Klerk et al., 2020)
- De Klerk et al. (2020)
- Hooftman et al., 2020
- (Hooftman et al., 2020)

6.9 Andere bronnen

Om te weten hoe je moet verwijzen naar niet hier genoemde bronnen, dan kan je kijken in de Nederlandse APA-regels volgens de 7^e editie, <https://www.scribbr.nl/handleiding-apa-regels/>. Je kan hier lezen hoe je bijvoorbeeld verwijst naar Blendle, Facebook, Wikipedia, een persbericht, een radio- of tv-show of een e-book.

7. Opmaak van de literatuurlijst

In de literatuurlijst benoem je maximaal twintig auteurs. Als een bron meer dan twintig auteurs heeft, kort je de lijst in door de eerste negentien te noemen, gevolgd door het beletselteken (. . .) en daarna de laatste auteur. Je gebruikt hierbij geen ampersand.

Vergeet niet de titel van een boek en de naam en jaargang van een journal cursief te zetten. Controleer of jaargang, nummer en paginanummers vermeld zijn. Een tussenvoegsel moet voor de achternaam staan. Bij het sorteren van de achternamen in de literatuurlijst sorteer je op het tussenvoegsel. Je kan witregels zetten tussen de referenties. Je kan ook de tweede en volgende regel van een referentie laten inspringen, op de volgende manier:

- Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (2016). The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. *Psychology & Marketing*, 14(8), 737-764.
- Joosten, H., Bloemer, J., & Hillebrand, B. (2017a). Is more customer control of services always better? *Journal of Service Management*, 27(2), 218-246.
- Joosten, H., Bloemer, J., & Hillebrand, B. (2017b). Consumer control in service recovery; beyond decisional control. *Journal of Service Management*, 27(3), 64-84.
- Larivière, B., Joosten, H., Malthouse, E. C., Van Birgelen, M., Aksoy, P., Kunz, W. H., & Huang, M. H. (2013). Value Fusion: The blending of consumer and firm value in the distinct context of mobile technologies and social media. *Journal of Service Management*, 24(3), 268-293.
- Van Laak, R. (2017). Antisociaal gedrag en jeugdcriminaliteit. *Tijdschrift voor pedagogiek, psychiatrie en psychologie*, 22(4), 192-210.