Formulierenwijzer

Handboek formulieren redigeren

Carel Jansen
Michaël Steehouder
Karel Edens
Judith Mulder
Henk Pander Maat
Paula Slot

's-Gravenhage, 1989

SDU uitgeverij

Auteursrecht voorbehouden.
© SDU uitgeverij,
's-Gravenhage 1989.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaargemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een data verwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm, door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All Rights Reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the written prior permission of the publisher.

Voor bestellingen:
SDU uitgeverij
Verzendboekhandel
Christoffel Plantijnstraat 2
Postbus 20014
2500 EA 's-Gravenhage
Telefoon 070-78 98 80

Bestelnummer FM 002100

ISBN 90 12 06 14 07

Voorwoord

Dat formulieren een belangrijk communicatiemiddel vormen tussen Nederlandse (overheids)instellingen en hun cliënten, is een stelling die nauwelijks toelichting behoeft. Dat veel formulieren invullers voor problemen kunnen zetten evenmin. Deels zijn die problemen terug te voeren op het soort gegevens waarnaar wordt gevraagd, deels op een niet-functionele vormgeving. Maar voor een belangrijk deel worden de problemen veroorzaakt door de redactie van het formulier: kortweg gezegd de ordening en formulering van de verschillende elementen. Vragen die in een onlogische volgorde staan, antwoordinstructies die onduidelijk zijn en toelichtingen die alleen maar te vatten zijn voor wie zich in de achterliggende regeling heeft gespecialiseerd - het is eerder regel dan uitzondering.

Toch is er in opleidingen en organisaties nog nauwelijks systematische aandacht voor het redactionele aspect van formulieren. Voorzover wij weten zijn er binnen grote organisaties geen medewerkers die de redactie van formulieren als hun specifieke taak hebben en wordt er binnen opleidingen voor (formulieren-) ontwerpers op de redactionele aspecten maar mondjesmaat ingegaan. Formulierenredactie is echter wel degelijk een deskundigheid die een organisatie in huis moet hebben wil men complexe regelingen adequaat uit kunnen voeren. Dit handboek is geschreven om bij het ontwikkelen van die deskundigheid dienst te doen.

Het boek kwam tot stand in opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst, en is geschreven door leden van de vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente. De begeleidingscommissie werd gevormd door Ad Maessen, Ben Verwiel, Roelf Middel en Pim de Visser, medewerkers van respectievelijk het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, de Belastingdienst en de Rijksvoorlichtingsdienst. Wij danken hen voor hun adviezen. Erkentelijk zijn wij ook voor de op- en aanmerkingen van Peter Jan Schellens, Albert Pilot en Margriet Blom bij een eerdere versie. Ten slotte: een deel van het voorbeeldmateriaal in dit boek is afkomstig uit de verzameling formulieren die diende als materiaal voor het Juryrapport Overheidsformulieren beoordeeld (Den Haag, 1987). Het Instituut Sociaal Raadslieden te Den Haag, in de persoon van de heer R. van der Linde, was zo vriendelijk ons dit materiaal ter beschikking te stellen. Ook daarvoor onze dank.

Inhoud

1 Algemene oriëntatie

1.0 Inleiding 11
1.1 Wat is een formulier? 16
1.2 Wat is het redigeren van een formulier? 17
1.3 Wat is invulgemak? 18
1.4 Welke taken moeten invullers uitvoeren? 20
1.5 Voor welke problemen komen invullers te staan? 22
1.6 Hoe kan de redacteur bijdragen tot optimaal invulgemak? 25

2 De functie van het formulier

2.0 Inleiding 27
2.1 Kies een titel die aangeeft welke functie het formulier heeft 31
2.2 Geef algemene informatie over de regeling 33
2.3 Maak duidelijk waarom het formulier ingevuld moet worden 35
2.4 Maak de externe route van het formulier duidelijk 36
2.5 Maak duidelijk hoe de procedure verder zal verlopen 39

3 De vraagstelling

3.0 Inleiding 41
3.1 Vraag naar de relevante gegevens; niet meer en niet minder 42
3.2 Vraag gegevens die de invuller direct kan verstrekken 45
3.3 Vermijd verzwegen veronderstellingen 47
3.4 Maak duidelijk wat voor antwoord verwacht wordt 48
3.5 Kies het juiste vraagtype 52
3.6 Zorg voor gelijkvormigheid bij gelijksoortige vragen 55
3.7 Open vragen: lok een exact en bondig antwoord uit 57
3.8 Meerkeuzevragen: zorg dat de juiste keuze kan worden gemaakt 59
3.9 Meerkeuzevragen: zorg voor een optimale volgorde van de alternatieven 62
3.10 Meerkeuzevragen: kies de juiste invultechniek 64
3.11 Matrixvragen: maak ze niet te ingewikkeld 66

4 De ordening van de vragen

4.0 Inleiding 71
4.1 Groepeer de vragen onder herkenbare thema's 72
4.2 Bespaar de invuller overbodig werk 76
4.3 Houd rekening met verschillende invullers van één formulier 84
4.4 Zorg voor een inzichtelijke nummering 86

5 Toelichtingen

5.0 Inleiding 89
5.1 Invulinstructies: geef heldere aanwijzingen 92
5.2 Invulinstructies: geef ook correctie-instructies 93
5.3 Motiveringen: licht de functie van vragen toe 94
5.4 Verklarende uitleg: licht vaktermen toe 95
5.5 Verklarende uitleg: verwijs naar bronnen 99
5.6 Geef route-instructies 101
5.7 Geef instructies voor eventuele bijlagen 106
5.8 Uitkomst-voorlichting: geef voldoende informatie 109
5.9 Uitkomst-voorlichting: kies voor de instructieve aanpak 111
5.10 Uitkomst-voorlichting: presenteer de informatie in fragmenten 114
5.11 Uitkomst-voorlichting: voeg structuuraanduiders toe 119
5.12 Uitkomst-voorlichting: gebruik schema's en tabellen 121
5.13 Maak de relatie tussen de verschillende soorten toelichting duidelijk 125

6 Het taalgebruik

6.0 Inleiding 127
6.1 Stel enkelvoudige vragen 129
6.2 Stel positieve vragen 132
6.3 Schrijf vanuit het perspectief van de invuller 134
6.4 Hanteer een directe stijl 136
6.5 Gebruik geen tangconstructies 138
6.6 Gebruik geen woordkettingen 140
6.7 Gebruik kernachtige formuleringen 141
6.8 Gebruik geen lange aanloop 142
6.9 Gebruik geen naamwoordstijl 143
6.10 Gebruik een actieve stijl 144
6.11 Stem de terminologie af op de invuller 147
6.12 Gebruik geen stadhuistaal 150
6.13 Behandel de invuller met respect 152
6.14 Zorg voor een correcte zinsbouw 154
6.15 Zorg voor een correcte spelling en interpunctie 157

7 Technische randvoorwaarden bij de redactie

7.0 Inleiding 159
7.1 Normen 160
7.2 Ontwerp 161
7.3 Papier 167
7.4 Voorgedrukte gegevens 168
7.5 Verwerking 169

8 De pretest

8.0 Inleiding 171
8.1 De checklist 173
8.2 Gesprekken met deskundigen 174
8.3 Hardopwerk-aanpak 176
8.4 Werk met een realistische versie van het formulier 177
8.5 Kies de juiste proefpersonen 179
8.6 Werk met situatieschetsen 180
8.7 Voer de test non-directief uit 185
8.8 Houd een aanvullend interview 188
8.9 Registreer en analyseer de resultaten 190
8.10 Reviseren 193

Appendix **1** Checklist 195

Appendix **2** Literatuur 197

Appendix **3** Index 201

Appendix **4** Lijst van afkortingen 203

1 Algemene oriëntatie

1.0 Inleiding

Dit handboek bevat een reeks adviezen die erop zijn gericht tot formulieren te komen met een optimaal invulgemak.

Het gaat om formulieren die een rol spelen in de communicatie tussen een organisatie en het publiek dat met die organisatie in aanraking komt. Formulieren die uitsluitend binnen een organisatie worden gebruikt, komen in dit boek niet nadrukkelijk aan de orde. Dat neemt niet weg dat men ook bij de vervaardiging van dit soort formulieren zijn voordeel kan doen met veel van de adviezen in dit boek.

Voor wie is dit boek bestemd?

Het boek is in de eerste plaats bestemd voor mensen die in een ambtelijke organisatie verantwoordelijk zijn voor de redactie van formulieren. Daaronder verstaan we de selectie, de ordening en de formulering van de vragen op het formulier en van de elementen van een eventuele toelichting.

Hoewel de voorbeelden in dit boek voor het merendeel afkomstig zijn uit formulieren van de overheid, zijn de adviezen die worden verstrekt vrijwel zonder uitzondering ook toepasbaar in andere dan ambtelijke organisaties. Er zijn tal van profit- en non-profit instellingen die voor hun functioneren afhankelijk zijn van gegevens die derden leveren. Daartoe wordt vaak op grote schaal gebruik gemaakt van formulieren, en komt men voor vergelijkbare problemen te staan als die zich rond overheidsformulieren voordoen.

Daarnaast is het boek van nut voor mensen die niet primair verantwoordelijk zijn voor de redactie van formulieren, maar die wel betrokken zijn bij andere aspecten van het formulier, zoals de vormgeving of de produktie. Ook zij krijgen minstens zijdelings te maken met redactionele aspecten.

Hoe is dit boek tot stand gekomen?

Dit boek is een van de produkten van een project dat in 1988 in opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst is uitgevoerd door de vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente. Na een literatuurstudie zijn tien overheidsformulieren gedetailleerd op invulgemak onderzocht. De formulieren waren afkomstig van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen en van de Belastingdienst. De onderzoeksresultaten zijn verwerkt in dit handboek.

Voor een overzicht van de geraadpleegde literatuur en een verslag van het onderzoek verwijzen we naar het proefschrift van Jansen en Steehouder (december 1989): Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger.

Veel voorbeelden in dit boek zijn afkomstig uit dit project. Dat zou de indruk kunnen wekken dat formulieren van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen en van de Belastingdienst vaker problemen voor invullers veroorzaken dan formulieren van andere organisaties. Die indruk zou echter op zijn minst voorbarig zijn: er zijn geen redenen om op voorhand aan te nemen dat andere grote organisaties die ingewikkelde regelingen moeten uitvoeren, erin slagen het de invullers van hun formulieren gemakkelijker te maken.

Uitgangspunten

Vier belangrijke uitgangspunten bepalen inhoud en vorm van dit boek.
We lichten ze hieronder toe.

1 Invulgemak staat voorop

Het belangrijkste criterium voor de kwaliteit van een formulier is in dit boek het invulgemak. Andere criteria zoals verwerkingsgemak, esthetische kwaliteiten en prijs zijn daaraan ondergeschikt gemaakt.

Invullers van formulieren zijn gediend bij een optimaal invulgemak. Maar ook voor een organisatie zijn er belangrijke motieven om daarnaar te streven.

- Optimaal invulgemak van formulieren is een belangrijke bijdrage aan een positief imago van die organisatie bij haar cliënten (de overheid is er voor de burger, en niet andersom).
- Optimaal invulgemak van formulieren leidt tot vermindering van het aantal fout ingevulde en te laat ingeleverde formulieren, en daardoor tot hogere effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van allerlei procedures.
- Optimaal invulgemak gaat vaak samen met een vergroot verwerkingsgemak. Niet alleen de invuller is gebaat bij een goed gestructureerd en helder formulier, ook de verwerker kan daarmee beter uit de voeten.

2 Geen versimpeling

Zet nu eens kort op een rijtje hoe een goed formulier gemaakt wordt. Dat lijkt een redelijk verzoek. Maar er valt moeilijk aan te voldoen. Formulieren maken is een vak, en hoe het moet is niet met een paar simpele aanwijzingen duidelijk te maken.

Iedere situatie waarin een formulier gemaakt moet worden, heeft weer eigen mogelijkheden en beperkingen. Redacteurs van formulieren moeten dan ook inzicht hebben in de problemen die bij invullers kunnen ontstaan, en in de verschillende mogelijkheden om die problemen te voorkomen. Ze moeten uit die mogelijkheden een weloverwogen keus kunnen maken, en ze moeten via een pretest van het formulier kunnen controleren of die keus het beoogde effect heeft.

Dit boek is dan ook niet het soms zo vurig gewenste rijtje vuistregels. Wel bevat het een lange reeks adviezen. Bij elk advies wordt aangegeven waarom het van belang is. Ook worden de adviezen telkens voorzien van voorbeelden. En waar dat belangrijk is, wordt gewaarschuwd voor uitzonderingen, beperkingen en risico's die men loopt bij ondoordachte toepassing van de adviezen.

3 Schoenmaker blijf bij je leest (maar isoleer je niet)

De adviezen in dit boek hebben in de eerste plaats betrekking op de redactie van formulieren, niet op de vormgeving of het produktieproces. Voor die aspecten is andere specialistische kennis nodig dan die hier wordt aangereikt. Desalniettemin wordt op een aantal plaatsen in het boek aandacht besteed aan de vormgeving en de produktie. Doel daarvan is niet de lezer in enkele pagina's tot specialist op deze gebieden te maken - dat zou een volstrekt onhaalbare doelstelling zijn. Doel is wel om zo veel kennis over te dragen als voor een redacteur noodzakelijk is om tot een vruchtbaar en efficiënt overleg met andere formulierenspecialisten te komen.

4 Regelingen en procedures zijn gegeven

In dit boek kunnen we, noodgedwongen, geen aandacht besteden aan een van de belangrijkste oorzaken van problemen met formulieren: de ingewikkeldheid van de regelingen en procedures waarop formulieren betrekking hebben en waarin ze functioneren. De praktijk leert nu eenmaal dat het ontwerpen van formulieren doorgaans pas aan de orde komt nadat een bepaalde regeling is vastgesteld en nadat is besloten hoe de regeling zal worden uitgevoerd. Slechts bij uitzondering kan er bij de redactie van het formulier nog invloed worden uitgeoefend op de inhoud van een regeling of op de procedures die bij de uitvoering ervan gehanteerd worden.

Dat neemt niet weg dat juist problemen die met formulieren ontstaan, de ogen kunnen openen voor mogelijkheden om regelingen en procedures te vereenvoudigen. Het is daarom aan te bevelen dat informatie over het functioneren van formulieren wordt doorgespeeld naar beleidsambtenaren en politici die verantwoordelijk zijn voor de regeling en/of de wijze van uitvoering daarvan.

De opbouw van het boek

Dit boek bevat drie hoofdonderdelen en vier appendices.
De drie hoofdonderdelen zijn de volgende.

Algemene oriëntatie

In dit onderdeel [hoofdstuk 1] wordt nader ingegaan op een aantal begrippen, zoals het redigeren van formulieren en invulgemak. Ook komt aan de orde welke taken invullers moeten uitvoeren, voor welke problemen ze daarbij kunnen komen te staan, en wat de redacteur kan doen om die problemen te voorkomen.

Adviezen

Het tweede onderdeel bevat een groot aantal adviezen voor het redigeren van formulieren, onderverdeeld in vijf hoofdstukken [hoofdstuk 2 - 6].

De paragrafen waaruit deze hoofdstukken bestaan, zijn opgebouwd volgens een vast stramien. Centraal staat steeds een bepaald advies, dat in de paragraaftitel al bondig geformuleerd wordt. Onder het kopje Waarom? wordt eerst een motivering van het advies gegeven. Daarna wordt onder het kopje Hoe? uitgelegd welke middelen de redacteur ter beschikking staan om het gegeven advies te verwezenlijken. Vervolgens wordt onder het kopje Waarschuwingen onder meer aangegeven in welke gevallen het misschien beter is het advies uit de titel juist niet op te volgen, maar een andere oplossing te kiezen. Ten slotte volgen ter illustratie steeds nog enkele voorbeelden.

Pretesten

Adviezen kunnen helpen om tot een goed formulier te komen, maar ze zijn niet voldoende: elk formulier kent zijn eigen problemen en heeft zijn eigen bijzonderheden. Daarom is een test van een voorlopige versie van het formulier noodzakelijk. Hoofdstuk 8 bevat adviezen voor praktische, snelle en relatief goedkope testmethoden.

De vier appendices zijn de volgende.

Een checklist

Een lijst van controlepunten waarmee een diagnose van de voorlopige versie van het formulier kan worden gesteld, om te zien wat er nog aan verbeterd moet worden. De lijst kan ook worden gebruikt om bestaande formulieren te beoordelen en om na te gaan of een grondige herziening misschien gewenst is.

Literatuur

Een lijst van aanbevolen publikaties, met daarbij steeds een korte indicatie van de inhoud en het belang ervan bij de redactie van formulieren.

Een index

Een lijst van begrippen die in dit boek gebruikt worden.

Een lijst van afkortingen

Veel voorbeelden in dit handboek zijn letterlijk overgenomen uit bestaande formulieren. Voor de namen van die formulieren worden kortheidshalve afkortingen gebruikt. De volledige namen staan in deze lijst vermeld.

Een opmerking over het gebruik van persoonlijke voornaamwoorden

Vanaf dit punt zullen wij u als lezer/gebruiker van dit boek vaak op een directe manier aanspreken [zie ook paragraaf 3.1.4]. Dat voorkomt omslachtige formuleringen en onnodige misverstanden. Ook gebruiken we vanaf dit punt hij als we hij/zij bedoelen. Doel daarvan is slechts de leesbaarheid te bevorderen.

1.1 Wat is een formulier?

Inleiding

De term formulier wordt gebruikt voor drukwerk waarin bepaalde variabele gegevens ingevuld moeten worden. Die gegevens kunnen worden ingevuld door de computer (zoals bij salarisspecificaties en belastingaanslagen), maar ook door personen (met de hand of met de typemachine). In het laatste geval kan een onderscheid gemaakt worden tussen formulieren die binnen een organisatie ingevuld moeten worden en formulieren die buiten een organisatie ingevuld moeten worden. Zoals al gezegd heeft dit handboek primair betrekking op formulieren die door personen buiten een organisatie ingevuld moeten worden.

Definities

Hoewel iedereen wel weet wat een formulier is, is het toch nuttig enkele definities van dit verschijnsel te citeren. Ze weerspiegelen verschillende manieren waarop men naar een formulier kan kijken.

De eerste definitie, afkomstig uit de NEN-norm 3516 gaat uit van de functies die formulieren binnen een organisatie hebben:

> Een formulier is een ten dienste van een gegeven procedure in oplage aangemaakt invulmodel, ingericht om gegevens systematisch, doelmatig en volledig te kunnen vastleggen, lezen, bewerken en transporteren.

De volgende definitie van de Engelse onderzoekster Patricia Wright legt meer de nadruk op het formulier als communicatiemiddel:

> Een formulier is een gestructureerde schriftelijke vraag-antwoorddialoog waarin de antwoordmogelijkheden zeer beperkt zijn.

Wij voegen daar een derde definitie aan toe, die uitgaat van de functies die een formulier heeft voor zowel de invuller als de organisatie:

> Een formulier is een hulpmiddel voor invullers bij hun taak om gegevens te verstrekken en verklaringen af te leggen op basis waarvan een organisatie effectief en efficiënt beslissingen kan nemen in het kader van een regeling.

Deze laatste definitie verenigt twee gezichtspunten: dat van de invuller en dat van de organisatie. Voorop staat in onze visie dat een formulier de invuller moet helpen. En dat betekent voor de redacteur: prioriteit geven aan het invulgemak.

1.2 Wat is het redigeren van een formulier?

Inleiding

Bij de totstandkoming van een formulier zijn verschillende deeltaken te onderscheiden, die meestal door verschillende deskundigen worden uitgevoerd - uiteraard in samenspraak met elkaar. Om nader te verduidelijken wat u van dit handboek kunt verwachten, geven we hieronder een overzicht van die deeltaken.

Deeltaken

1 Administratief-organisatorische analyse

- Analyse van de regeling waar het formulier betrekking op heeft en van de procedures die gehanteerd worden bij de uitvoering van de regeling.
- Analyse van de functie van het formulier en van de gegevens die via het formulier verkregen moeten worden.
- Analyse van de externe route: langs welke weg en via welke tussenstations gaat het formulier naar de invuller en van hem weer naar de organisatie; hoe verloopt het verwerkingsproces?

2 Redactie van het formulier

- Selectie van de vragen die gesteld moeten worden.
- Ordening van de vragen (structuur).
- Formulering van de vragen, de antwoordcategorieën en het aanvullend materiaal (begeleidende brief, instructies, toelichting, voorlichtingsmateriaal).

3 Ontwerp van het formulier

- Lay-out, kleurgebruik, lettertypes, keuze van papiersoort en - formaat.
- Zetten en corrigeren van drukproeven.
- Eventueel: werken met desktop publishing.

4 Produktie en implementatie van het formulier

- Aanmaken en snijden van het formulier.
- Verspreiding.
- Ontwikkeling of aanpassing van computerprogramma's die zorgen voor vooraf geprinte gegevens en die gebruikt worden bij de verwerking.
- Instructie van de medewerkers die de ingevulde formulieren moeten verwerken.

De taak van de redacteur

Dit handboek gaat in op de bijdrage van de redacteur in het geheel. Aan de andere deeltaken wordt in dit handboek alleen aandacht geschonken voorzover ze het werk van de redacteur direct raken en voorzover de redacteur er kennis van moet hebben om zinvol te kunnen overleggen met de andere deskundigen die bij de totstandkoming van het formulier betrokken zijn: de organisatie-deskundige, de automatiseringsdeskundige, de vormgever, de zetter, de lithograaf en de drukker.

1.3 Wat is invulgemak?

Inleiding

Het woord zegt het al: invulgemak is het gemak waarmee iemand een bepaald formulier kan invullen. Een nadere uitwerking van dit begrip is echter gewenst. We geven hier, in volgorde van belangrijkheid, vijf criteria voor het invulgemak van een formulier.

Criteria

1 Effectiviteit

Het formulier moet correct worden ingevuld; er moeten precies die gegevens op komen staan die nodig zijn voor een juiste beslissing. Waar de regeling verschillende opties openlaat, moet de invuller in staat zijn de goede keuze te maken.

2 Efficiëntie

Het invullen van een formulier mag niet meer tijd en moeite kosten dan strikt noodzakelijk.

3 Autonomie

De invuller moet in staat zijn om het formulier zelfstandig in te vullen, zonder daarbij hulp van anderen in te roepen of andere hulpmiddelen (handleidingen, almanakken of computerprogramma's) te gebruiken. In de praktijk is een dergelijke autonomie lang niet altijd te bereiken. De overheid verleent dan ook terecht allerlei vormen van service als belastingtelefoon, spreekuren voor het aanvragen van huursubsidie en dergelijke. Men mag echter niet uit het oog verliezen dat dergelijke faciliteiten - hoezeer ze ook in een belangrijke behoefte voorzien - een aanvullend karakter dienen te hebben, en dat zelfredzaamheid van de invuller voorop dient te staan.

4 Inzichtelijkheid

De invuller moet begrijpen of, en zo ja waarom hij het formulier moet invullen, waar de verschillende gegevens voor nodig zijn, wat er met die gegevens gebeurt, en wat hem verder te wachten staat. Optimale inzichtelijkheid van formulieren is niet alleen bevorderlijk voor de mondigheid van de mensen die te maken krijgen met de betreffende regeling. Ook de organisatie die de regeling uitvoert, heeft er belang bij te voorkomen dat verkeerd begrepen regelingen en procedures leiden tot foutief ingevulde formulieren.

5 Aantrekkelijkheid

Echt plezierig zal het invullen van een formulier wel nooit worden. Maar het hoeft ook geen onnodige weerstand op te roepen. Hoe beter mensen gemotiveerd zijn een lastige taak uit te voeren, hoe groter de kans dat ze die taak tot een goed einde zullen brengen. Zo is het ook met het invullen van een formulier: een relatief aantrekkelijk formulier vergroot de motivatie en verkleint de kans op fouten.

1.4 Welke taken moeten invullers uitvoeren?

Inleiding

In paragraaf 1.1 hebben we een formulier gedefinieerd als een hulpmiddel bij een taak die de invuller moet uitvoeren. Naarmate een formulier beter helpt bij het uitvoeren van die taak, kan gesproken worden van een groter invulgemak. Het is dan ook van belang om na te gaan waaruit de taak van de invuller precies bestaat.

Deeltaken

Selecteren van de relevante vragen en toelichtingen

De invuller moet bepalen welke vragen in het formulier en welke passages in een toelichting in zijn geval van belang zijn, en welke niet.

Interpreteren van de tekst

De invuller moet de betekenis van vragen en toelichtingen achterhalen. Hij moet ook achterhalen wat bepaalde vragen, begrippen en voorwaarden precies betekenen in zijn persoonlijke situatie.

Genereren van de noodzakelijke gegevens

Veel vragen op formulieren vereisen dat de invuller bepaalde gegevens kenbaar maakt. Soms zijn dat gegevens die hij direct kan verstrekken, soms moet hij ze uit andere documenten overnemen. Hij moet dus ook weten hoe hij aan die gegevens kan komen.

Verifiëren van de verschillende voorwaarden

Rechten en plichten zijn afhankelijk van voorwaarden die in wetten en regelingen zijn neergelegd. Vragen op een formulier hebben vaak tot doel vast te stellen of de invuller aan die voorwaarden voldoet. De invuller moet eerst voor zichzelf nagaan of hij aan de algemene voorwaarden voldoet die het zinvol of nodig maken om het formulier in te vullen. Vervolgens moet hij nagaan of hij aan de specifieke voorwaarden voldoet waarop de afzonderlijke vragen betrekking hebben.

Transformeren van gegevens

Niet altijd worden de gegevens gevraagd zoals de invuller die zelf tot zijn beschikking heeft; soms moet hij berekeningen uitvoeren voordat hij een vraag kan beantwoorden.

Motiveren van claims

In sommige gevallen moet de invuller niet alleen gegevens verstrekken, maar ook aannemelijk maken dat hij bepaalde rechten kan doen gelden. Hij moet dus argumenten bedenken die binnen de wet of regeling geldig zijn.

Noteren van de antwoorden op het formulier of in een bijlage

Weet de invuller het goede antwoord op een vraag, dan moet hij dat ook met de pen of typemachine op het formulier kenbaar maken. De wijze waarop kan variëren: kruisjes zetten, getallen invullen, codes invullen, of een uitvoerige uiteenzetting geven in een bijlage.

Bijkomende activiteiten

Het ingevulde formulier moet op de gewenste manier verstuurd worden, tijdig en naar het juiste adres. Soms moeten er kopieën van documenten als bijlagen meegestuurd worden. Soms ook moet het formulier eerst nog naar een tweede invuller worden verstuurd, die een deel van de gevraagde gegevens moet verstrekken.

1.5 Voor welke problemen komen invullers te staan?

Inleiding

Met elk van de deeltaken genoemd in paragraaf 1.4 kunnen invullers problemen ondervinden die tot foute, overbodige of ten onrechte ontbrekende antwoorden leiden. De kans dat er iets mis gaat is vooral groot als de invuller méér lastige deeltaken tegelijkertijd uit moet voeren. Maar voor elke deeltaak geldt dat die ook op zichzelf al voor onoverkomelijke moeilijkheden kan zorgen. Uit onderzoek naar invulgedrag komen de volgende problemen naar voren.

Probleemsoorten

Problemen met het selecteren van de relevante passages

Sommige invullers begrijpen de route op het formulier niet goed. Ze bewandelen de verkeerde weg door het formulier. Enerzijds slaan ze vragen over die voor hen bedoeld zijn, anderzijds beantwoorden ze vragen die ze juist niet hoeven te beantwoorden. Route-instructies worden vaak genegeerd; invullers beantwoorden dan eenvoudigweg alle vragen die er gesteld worden, waarschijnlijk omdat ze bang zijn anders hun taak niet volledig te hebben uitgevoerd.

Een belangrijk probleem ook betreft het raadplegen van de toelichtingen. Erg veel invullers laten dat geheel achterwege. De achtergrond is meestal dat ze het invulkarwei zo snel mogelijk af willen maken en niet voldoende beseffen welke risico's ze lopen als ze de toelichting negeren. Maar ook invullers die wel de toelichting raadplegen, ondervinden daarbij vaak problemen. Het blijkt lastig te zijn precies die passages te vinden en nauwgezet te bestuderen die voor een goede beantwoording van de betreffende vraag noodzakelijk zijn, vooral wanneer daarbij veel heen en weer gebladerd moet worden.

Problemen met het interpreteren van de tekst

De formulering van de vragen en de toelichting wordt vaak rechtstreeks afgeleid uit de tekst van de officiële regeling; het taalgebruik daarin sluit niet aan bij dat waaraan de invuller gewend is. De formulierenredacteur lost dan het vertaalprobleem niet op, maar deponeert het bij de invuller. Die moet de termen op het formulier op een correcte manier koppelen aan begrippen die hij kent uit in zijn dagelijkse situatie, en dat blijkt vaak lastiger dan men zich in de organisatie had voorgesteld.

Problemen met het genereren van de noodzakelijke gegevens

Vaak moet een invuller gegevens waarnaar in een formulier gevraagd wordt, overnemen uit andere documenten. Hoe meer papieren de invuller op hetzelfde moment onderhanden heeft, des te groter de kans op fouten. Veel invullers zijn niet gewend met teksten te werken, en zeker niet met meer teksten tegelijkertijd. Het is dan ook niet verwonderlijk dat voortdurend omschakelen van de ene tekst naar de andere leidt tot ontsporingen en vergissingen, zeker wanneer de invuller bepaalde gegevens moet onthouden omdat hij ze later weer op een andere plaats moet invullen.

Problemen met het verifiëren van de verschillende voorwaarden

Een invuller die moet nagaan of hij aan de relevante voorwaarden voldoet om bijvoorbeeld een aanvraag met succes te kunnen indienen, moet in de allereerste plaats in staat zijn die voorwaarden als zodanig te herkennen. Is dat gelukt, dan moet hij ook nog de relaties kunnen doorgronden die er in de regeling tussen de voorwaarden worden gelegd. Moet hij bijvoorbeeld aan alle genoemde voorwaarden voldoen of slechts aan één daarvan? De formulering van voorwaarden in een formulier of in de toelichting daarbij blijkt invullers nogal eens voor onoverkomelijke moeilijkheden te stellen.

Problemen met het transformeren van gegevens

Rekenen is een vaardigheid die veel mensen maar tot op zekere hoogte blijken te beheersen. Optellen en aftrekken gaat meestal nog wel, maar vermenigvuldigen en delen geeft vaak al grote problemen, zeker als er ook met breuken of procenten gewerkt moet worden.

Problemen met het motiveren van claims

Van iemand die een claim wil motiveren, wordt vaak verwacht dat hij dat in eigen woorden doet. Dat veronderstelt behalve inzicht in wat wel en niet als acceptabele argumentatie zal gelden, ook nog voldoende schrijfvaardigheid om een zakelijke, heldere en overtuigende uiteenzetting van de eigen situatie te geven. Van veel niet-geroutineerde formuliereninvullers is dat te veel gevraagd.

Problemen met het noteren van de antwoorden op het formulier of in een bijlage

Dat antwoorden op open vragen (op het formulier of in een bijlage) voor veel invullers lastig zijn, vloeit voort uit wat hierboven al is gesteld: er wordt een te zwaar beroep gedaan op de schrijfvaardigheid van de invullers. Maar ook gesloten (meerkeuze-)vragen leveren soms problemen op, zoals: welke letter moet ik hier noteren, moet ik nu aankruisen wat wèl geldt of juist doorstrepen wat niet geldt, hoe kan ik aangeven dat géén van de antwoordmogelijkheden de juiste is, hoe kan ik een eerder gegeven antwoord corrigeren?

Problemen met bijkomende activiteiten

Hoe simpel het allemaal ook mag lijken vanuit de organisatie die het formulier verstuurt, de wijze van retourneren blijkt invullers in een aantal gevallen toch de nodige hoofdbrekens te kosten, zoals: waar moet het formulier nu precies heen worden gestuurd, moet de envelop wel of niet worden gefrankeerd, welke bijlagen moet ik eigenlijk meesturen, hoe moet ik in de bijlagen naar het formulier verwijzen en andersom?

Verklaringen voor de problemen van invullers

Hoewel er natuurlijk veel individuele verschillen zijn, zijn veel van de problemen hierboven te verklaren vanuit een beperkt aantal oorzaken. We vatten ze hieronder in enkele kernwoorden samen.

Haastige spoed

Invullers doorzien niet goed hoe een formulier met bijbehorende toelichting of begeleidingsbrief is opgebouwd. Ze oriënteren zich niet op het geheel, maar beginnen gewoon bij de eerste vraag die ze tegenkomen, vullen een antwoord in en gaan op zoek naar de volgende vraag. Wat daartussen staat, slaan ze zo veel mogelijk over. Om het met een Engelse voetbalterm te zeggen: invullers hanteren een kick and rush-aanpak.

Dat weet ik zo ook wel

Bij een vraag aangekomen, gunnen invullers zich onvoldoende tijd om goed na te gaan wat er precies wordt gevraagd en wat er met begrippen in de vraag wordt bedoeld. Een eventuele toelichting bij een vraag raadplegen ze alleen als ze denken absoluut niet zonder te kunnen. Ze willen het liefst meteen het antwoord noteren.

De eerste keer meteen goed

Invullers houden weinig rekening met de mogelijkheid dat ze iets verkeerd begrijpen of een verkeerd antwoord geven. Ze controleren niet of berekeningen en dergelijke wel correct zijn uitgevoerd, en ze lezen het ingevulde formulier niet meer over. Ze willen zo snel mogelijk van het formulier af.

Gebrek aan achtergrondkennis

Maar weinig invullers zijn goed op de hoogte van de regelingen en procedures waar het formulier een rol in speelt. De meesten kunnen zich geen realistische voorstelling vormen van de wijze waarop de ingevulde gegevens verwerkt zullen worden. Voorzover ze zich al realiseren dat hun achtergrondkennis gebrekkig is, vinden ze het niet belangrijk genoeg om er iets aan te doen. Het advies om eerst een algemene toelichting te gaan lezen, wordt maar zelden opgevolgd.

Gebrek aan taalvaardigheid

Lang niet alle invullers kunnen zo goed lezen en schrijven als in het formulier verondersteld wordt. Het zijn meestal geen ambtenaren: ambtelijk jargon en ingewikkelde zinnen vormen soms onoverkomelijke barrières.

1.6 Hoe kan de redacteur bijdragen tot optimaal invulgemak?

Inleiding

In de voorafgaande paragrafen hebben we het werk van de redacteur afgebakend en uiteengezet wat voor taken de invuller van een formulier moet uitvoeren. De logische vraag is nu: wat kunt u als redacteur doen om het invulgemak zo groot mogelijk te maken?

Aandachtspunten voor de redacteur

Invulgemak moet een voortdurend aandachtspunt zijn bij de totstandkoming van een formulier. Het is niet iets wat er in een laatste ronde nog even als een sausje overheen gegoten kan worden: alleen wanneer u van het begin af aan rekening houdt met de invuller, kunt u een bevredigend resultaat bereiken.

- Het startpunt is de functie van het formulier: waar dient het voor, wat wordt er met de gegevens gedaan?
- Is de functie eenmaal duidelijk, dan moet de inhoudelijke basis voor het formulier worden gelegd: de vragen moeten worden geselecteerd en geordend en er moet worden beslist waar welke vormen van toelichting noodzakelijk zijn.
- Daarna zal er vooral aandacht zijn voor de verdere uitvoering van formulier en toelichtingen, en dan met name voor het taalgebruik dat eenvoudig en helder, maar ook precies moet zijn.
- Ook wordt nu de vormgeving van belang, die het formulier doorzichtig en aantrekkelijk moet maken. Hoewel dit vooral de verantwoordelijkheid van de vormgever is, zult u als redacteur minstens moeten overleggen over randvoorwaarden voor de redactie die uit de vormgeving voortvloeien. In het gehele proces krijgt u ook te maken met andere randvoorwaarden, die bijvoorbeeld gesteld worden door de automatiseringsafdeling, de drukkerij en de verwerkingsafdeling.
- Hoe nauwgezet u ook bij het ontwerp van een formulier te werk gaat, de praktijk zal moeten uitwijzen of de inspanningen het beoogde resultaat hebben gehad. Afwachten dan maar? Dat kan riskant zijn. Eén onduidelijke vraag op een formulier kan bij een grote oplage - honderdduizenden of miljoenen exemplaren - vèrstrekkende gevolgen hebben. Daarom is het nodig om een formulier zorgvuldig te pretesten voordat het op grote schaal wordt verspreid.

2 De functie van het formulier

2.0 Inleiding

Een van de eerste aandachtspunten bij de totstandkoming van een formulier is de vraag welke functie het formulier moet vervullen. Dient het als aanvraagdocument, moet er een opdracht mee gegeven worden, is het een enquête-instrument, moet er een proces mee worden geregistreerd, of dient het nog weer een ander doel?

Bij het vaststellen van de functie van het formulier is niet altijd een precies onderscheid te maken tussen enerzijds de analyse van de regeling en de procedures waarbinnen het formulier functioneert, en anderzijds de redactie van het formulier. De analyse is primair een taak voor materie- en organisatiedeskundigen; zij moeten vaststellen welke gegevens via het formulier verzameld moeten worden. De redacteur heeft vervolgens de taak om, in overleg met de vormgever, het formulier zo in te richten dat de bedoelde gegevens er inderdaad op worden ingevuld.

Een scherpe taakverdeling tussen de personen die bij de totstandkoming van het formulier worden betrokken, is overigens niet altijd aan te bevelen: samenwerking is een beter uitgangspunt. Daarom noemen we hier een aantal controlepunten die bij de analyse speciaal door de redacteur in het oog gehouden kunnen worden.

Controlevragen vooraf

1 Is het formulier noodzakelijk?

- Zijn de gevraagde gegevens wel allemaal nodig? Kan de regeling ook niet worden uitgevoerd als er met minder gegevens wordt volstaan? Wordt de privacy van de invuller niet onnodig aangetast?
- Zijn de gevraagde gegevens niet op een andere (snellere of betere) manier te verkrijgen, of is dat misschien al gebeurd via een ander formulier?
- Heeft de invuller maar één keer met dit formulier van doen, of moet hij dit formulier regelmatig opnieuw invullen? In het laatste geval: kan er niet volstaan worden met een mutatieformulier waarop de reeds bekende gegevens worden voorgedrukt?

2 Welke route volgt het formulier?

- Hoe krijgt de invuller het formulier in handen?
- Naar wie moet het ingevulde formulier opgestuurd worden, en op welk tijdstip?
- Wie verwerken de ingevulde gegevens, en hoe gebeurt dat?

3 Wie zijn de invullers?

- Welke voorkennis en vaardigheden mogen van de invullers verwacht worden?
- Zijn er duidelijk verschillende groepen invullers te onderscheiden? Zo ja, wat zijn dan de verschillen? Zijn er ook kwantitatieve gegevens over de samenstelling van de doelgroepen beschikbaar?

Verduidelijking van de functie(s) van het formulier

De belangrijkste middelen om ervoor te zorgen dat de invuller de functie(s) van het formulier doorziet, zijn:

- een titel die aangeeft welke functie het formulier heeft [zie paragraaf 2.1];
- een algemene toelichting waarin informatie gegeven wordt over de regeling [zie paragraaf 2.2]. Hoewel de kans reëel is dat de algemene toelichting door de invullers wordt overgeslagen, mag dat geen reden zijn om die achterwege te laten. Geïnteresseerde invullers moeten kunnen vinden hoe de regeling in grote lijnen in elkaar zit waar het formulier uit voortvloeit. Van belang is dat de algemene toelichting duidelijk is onderscheiden van de rest van het formulier en de andere soorten toelichting;
- een aanbiedingsbrief waarin de volgende informatie gegeven wordt:
  - de redenen waarom het formulier moet worden ingevuld [zie paragraaf 2.3];
  - de externe route van het formulier [zie paragraaf 2.4];
  - het verdere verloop van de procedure [zie paragraaf 2.5].

Een aanbiedingsbrief, mits kort, wordt door invullers eerder gelezen dan een document dat als toelichting herkend wordt. Een aanbiedingsbrief kan het best gescheiden van het formulier worden aangeboden. Wordt dat te duur, dan kan er vooraan in het formulier een brief worden geplaatst. Van belang is dan wel dat die brief dan duidelijk gemarkeerd is ten opzichte van de rest van het formulier, en dat de briefvorm herkenbaar blijft. Dat betekent onder meer een duidelijke aanhef (Geachte mevrouw, meneer) en een ondertekening.

N.B.
Behalve algemene toelichting en aanbiedingsbrief zijn er nog andere vormen van toelichting die daar bij voorkeur niet mee vermengd moeten worden [zie hoofdstuk 5].

Voorbeeld

Met het volgende voorbeeld willen we duidelijk maken wat wij met een goede aanbiedingsbrief en algemene toelichting bedoelen. Het voorbeeld komt uit een experimentele versie van het LB-formulier (hier aangeduid als Bepaling van de belastingvrije som). In de aanbiedingsbrief wordt achtereenvolgens de functie toegelicht, duidelijk gemaakt wanneer het formulier moet worden ingevuld, informatie gegeven over de externe route en uitleg gegeven over de functies van de verschillende toelichtingen. De aanbiedingsbrief wordt gevolgd door een algemene toelichting waarin de hoofdlijnen van de regeling uiteen worden gezet.

Plaats, datum

Geachte mevrouw/heer,

Hierbij vindt u het formulier *Bepaling van de belastingvrije som*.
Uw werkgever of uitkeringsinstantie heeft de gevraagde gegevens die nodig zijn om het juiste bedrag aan loonbelasting in te kunnen houden.

In de volgende gevallen moet u dit formulier invullen.
- U gaat bij een nieuwe werkgever werken.
- U gaat een uitkering ontvangen bij een nieuwe instantie.
- Er verandert iets in uw leefsituatie wat gevolgen heeft voor de loonbelasting.

U moet het formulier inleveren bij uw werkgever of uitkeringsinstantie.

Op de achterzijde van deze brief vindt u een gedetailleerder overzicht van de situaties waarin u dit formulier (opnieuw) moet invullen.
Ook staat er op de achterkant een uitleg van de zogenaamde voetoverheveling. Omdat u die informatie in de toekomst nodig kunt hebben, is het verstandig dit overzicht te bewaren.

In de algemene toelichting hieronder vindt u een korte uitleg van de regeling. Het is handig die te lezen voordat u het formulier invult.
Toelichtingen bij de afzonderlijke vragen vindt u op het formulier zelf.

Wenst u meer informatie over het formulier of over de betreffende regeling, dan kunt u op werkdagen gratis terecht bij de belastingtelefoon (06-543). U kunt zich ook wenden tot de belastinginspectie in uw regio.
De belastingtelefoon kan u ook daarvan het adres of telefoonnummer geven.

Hoogachtend,

de inspecteur

Algemene toelichting

Wat is de belastingvrije som?
Uw werkgever of uitkeringsinstantie houdt bij iedere uitbetaling een bedrag aan loonbelasting in. Daarbij blijft een deel van uw inkomen buiten beschouwing: uw belastingvrije som. Hoe hoger uw belastingvrije som, hoe minder loonbelasting er wordt ingehouden.

Hoe hoog uw belastingvrije som is, hangt af van uw persoonlijke omstandigheden. Die bepalen in welke tariefgroep u valt en welke toeslagen voor u gelden. In welke tariefgroep u valt, blijkt vanzelf als u het formulier invult. Bij de tariefgroepen horen in 1987 de volgende bedragen:

U valt in	Uw belastingvrije som is
tariefgroep 1	f 7474,-
tariefgroep 2	f 11211,-
tariefgroep 3	f 14948,-
tariefgroep 4	f 13454,-

Uw belastingvrije som kan verhoogd worden met een toeslag. Er zijn drie toeslagen. Op de *arbeidstoeslag* hebt u recht als u werkt of ziekengeld ontvangt. Die toeslag wordt automatisch verrekend. Of u recht hebt op een van de twee andere toeslagen blijkt vanzelf als u het formulier invult. In 1987 bedragen de toeslagen:

arbeidstoeslag		f 415,-
aanvullende arbeidstoeslag	maximaal	f 802,-
aanvullende alleenstaande-oudertoeslag	maximaal	f 4517,-

2.1 Kies een titel die aangeeft welke functie het formulier heeft

Waarom?

De eenvoudigste manier om duidelijk te maken wat de functie van een formulier is, is de keuze van een goede titel. Goede titels vallen op en worden beter onthouden dan lange uiteenzettingen.

Hoe?

1 Maak in de titel zo mogelijk duidelijk wat de strekking van het formulier is. Wat doet de invuller als hij het formulier invult en ondertekent? Doet hij bijvoorbeeld een aanvraag, werkt hij mee aan een onderzoek, of voldoet hij aan een verplichting om inlichtingen te verstrekken?

2 Sluit in de functie-aanduiding aan bij de optiek van de invuller. Wat voor een organisatie een registratieformulier is, is voor de invuller een inschrijf- of aanmeldingsformulier.

3 Gaat het om een formulier waarvan periodiek nieuwe, van elkaar verschillende versies verschijnen, maak dan in de titel duidelijk om welke versie het gaat, bijvoorbeeld door het jaartal te noemen. Laat echter geen jaartallen in de titel staan die niet meer actueel zijn.

4 Vermijd ongebruikelijke termen als inlichtingenstaat of kinderbijslaglijst.

5 Vermijd overbodige woorden. Zo kan de term formulier in de titel meestal wel achterwege blijven (voorwaarde is dan wel dat het formulier duidelijk onderscheiden is van eventuele begeleidende documenten).

Waarschuwingen

1 Aan een formuliernummer, hoe belangrijk wellicht ook voor de organisatie, heeft een invuller niets. Een nummer hoort daarom op een onopvallende plaats te staan (bijvoorbeeld linksonder in de marge). Duid in toelichtingen en dergelijke formulieren met hun naam aan, en niet met hun nummer. Wees ook zeer terughoudend in het gebruik van codes en afkortingen. Voor de medewerkers in uw organisatie mogen de betekenissen daarvan glashelder zijn; veel invullers zeggen ze niets.

2 Het streven naar een titel waarin de functie precies wordt aangeduid mag niet leiden tot titels die bestaan uit zulke lange samenstellingen dat de invuller ze niet meer kan uitspreken of ontcijferen.

Voorbeelden

Minder geschikte titels	Beter
Verzoek tot het doen instellen van een geneeskundig onderzoek als bedoeld in artikel P1 van de Algemene burgerlijke pensioenwet	Aanvraag pensioenkeuring
Onderzoekformulier, in te vullen door de bejaarde	Aanvraag voor plaatsing in een bejaardentehuis
Aanvraag basisremigratiesubsidieregeling	Subsidie-aanvraag voor kosten van overtocht en eerste opvang bij remigratie
Aanvraag experimentele remigratie regeling	Aanvraag voor een periodieke uitkering na remigratie

2.2 Geef algemene informatie over de regeling

Waarom?

Het getuigt van weinig respect voor de invuller als u van alles vraagt zonder duidelijk te maken waar dat allemaal voor dient. Daarom alleen al is het nodig om de invuller enige algemene informatie te verschaffen over de regeling en over de manier waarop de regeling wordt uitgevoerd. Bovendien verkleint u met een heldere uitleg over de functie van het formulier de kans dat mensen die niet aan de belangrijkste voorwaarden van de regeling voldoen, toch het formulier in gaan vullen.

Er is nog een andere reden. Hoe goed een formulier ook geredigeerd en getest is, de kans op onduidelijkheden blijft bestaan. Als invullers twijfelen over de precieze betekenis van een vraag of een term, zullen ze zich afvragen wat de bedoeling van de regeling als geheel is, en hun kennis daarvan gebruiken om een beslissing te nemen. Hoe accurater die kennis, des te groter de kans dat ze weten welk antwoord ze in moeten vullen.

Hoe?

De algemene toelichting moet, voor zover relevant voor de invuller, duidelijk maken:
- hoe de regeling in hoofdlijnen in elkaar zit (wat zijn de belangrijkste voorwaarden, welke (soorten) uitkomsten zijn er te verwachten?);
- en hoe de regeling in grote lijnen wordt uitgevoerd (wie doet wat, wie beslist?).

Waarschuwingen

1 Met het adagium Een ieder wordt geacht de wet te kennen wordt voorkomen dat mensen zich in een proces kunnen beroepen op hun onbekendheid met de wet. Gelukkig maar. Maar het is geen alibi om invullers van formulieren achtergrondinformatie over de regeling te onthouden. Hun inhoudelijke kennis is meestal minimaal - zeker vergeleken met die van degene die het formulier ontwerpt en redigeert.

2 Er wordt nogal eens verondersteld dat iemand die het ene jaar een formulier invult, het volgende jaar nog wel weet hoe de betreffende regeling in elkaar zit. Die veronderstelling is in het algemeen onjuist. U kunt er dan ook niet mee volstaan de wijzigingen op te sommen die sinds een vorige gelegenheid zijn opgetreden.

3 Het andere uiterste is ook niet nodig. De invuller hoeft niet even gedetailleerd op de hoogte te zijn van alle haken en ogen van de regeling als de medewerkers in de organisatie die de regeling moeten uitvoeren. De achtergrondinformatie moet beperkt blijven tot de grote lijn en tot wat de invuller nodig heeft om met enig begrip van zaken de vragen op het formulier te beantwoorden.

4 Invullers vinden algemene toelichtingen zelden interessant. Ze gaan het liefst zo gauw mogelijk aan het werk. U kunt de kans vergroten dat ze de algemene toelichting lezen door de volgende maatregelen.

- Onderscheid de algemene toelichting duidelijk van de specifieke toelichting bij de vragen. Geschikte plaatsen zijn:
  - als de algemene toelichting kort kan blijven: het begin van het formulier of ergens in de aanbiedingsbrief;
  - als de algemene toelichting meer plaats vergt: het begin van een afzonderlijk document met toelichtingen.
- Houd de algemene toelichting beknopt en eenvoudig.
- Verwijs bij vragen waar dat van speciaal belang is expliciet naar passages in de algemene toelichting.

Voorbeeld

Een informatieve algemene toelichting is als voorbeeld opgenomen in paragraaf 2.1.

2.3 Maak duidelijk waarom het formulier ingevuld moet worden

Waarom?

Alleen al uit fatsoensoverwegingen lijkt het vanzelfsprekend dat u de invuller duidelijk maakt waarom het formulier ingevuld moet worden. Meer praktisch is het argument dat een duidelijke uitleg over de functie en het belang van het formulier de bereidheid kan doen toenemen om bij het invullen zorgvuldig te werk te gaan en het formulier tijdig op te sturen.

Hoe?

1 Geef in de aanbiedingsbrief aan welke rechten of plichten voortvloeien uit het invullen en ondertekenen van het formulier.

2 Als het gaat om een formulier dat periodiek ingevuld moet worden: maak duidelijk waarom het nu opnieuw ingevuld moet worden.

Waarschuwing

Overdaad schaadt. Een duidelijke functie-aanduidende naam kan verdere toelichting overbodig maken.

Voorbeelden

1 Weinig duidelijkheid over de uitvoering van een regeling biedt een vage omschrijving als het volgende citaat, afkomstig uit de toelichting bij het MB-formulier:

> Dit formulier is te beschouwen als een signalering, aan de hand waarvan een onderzoek volgt.

2 Het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing stuurt aanstaande eerstejaars studenten twee formulieren toe: eerst moeten zij een aantal gegevens opgeven via het zogenaamde Registratieformulier; enkele maanden later moeten zij deels dezelfde gegevens nog eens opgeven via het Inlichtingenformulier (IP). In dat laatste formulier wordt niet duidelijk gemaakt waarom deze herhalingsoefening nodig is. Verwarring en ergernis zouden voorkomen kunnen worden door in de aanbiedingsbrief een uitleg als volgt te geven.

> In de praktijk blijkt dat de gegevens die op het registratieformulier zijn verstrekt, snel verouderen. Daarom dient u een aantal voorgedrukte gegevens op dit formulier nog eens te controleren en zonodig te wijzigen.

2.4 Maak de externe route van het formulier duidelijk

Waarom?

Met de externe route van een formulier bedoelen we de weg die het formulier aflegt tussen de verschillende betrokkenen. Niet altijd is die route zonder meer duidelijk voor de invullers. Met name in de volgende gevallen komen zij nogal eens voor problemen te staan:

- als onderdelen van een formulier door verschillende personen of instanties ingevuld en/of ondertekend moeten worden;
- of als bij de regeling verschillende organisaties betrokken zijn;
- of als het gaat om een doordrukformulier waarvan de verschillende lagen naar verschillende adressen verstuurd moeten worden.

Onduidelijkheid over de externe route kan ertoe leiden dat het formulier op het verkeerde adres belandt, of dat de invuller niet weet waar hij om nadere inlichtingen kan vragen.

Hoe?

1 Maak (voor zover zinvol) in een aanbiedingsbrief en op het formulier zelf duidelijk:
- wie de afzender van het formulier is;
- wie welke onderdelen van het formulier moet invullen;
- wanneer het ingevulde formulier teruggestuurd moet worden;
- waarheen het ingevulde formulier teruggestuurd moet worden.

Of u volledig bent geweest, kunt u controleren door een rijtje met zogenaamde W-vragen (ook wel: vraagwoordvragen) langs te lopen: wie, welke, wanneer, waarheen, waarvandaan, enzovoort.

2 Voeg een retour-envelop bij het formulier met daarop naam en adres van de organisatie.

3 Zorg dat de onderdelen die door dezelfde persoon of instantie ingevuld moeten worden, bij elkaar staan. Markeer duidelijk de passages die door andere personen of instanties ingevuld moeten worden, bijvoorbeeld door gebruik te maken van verschillende kleuren. Plaats onderdelen voor verschillende personen of instanties zo mogelijk op afzonderlijke pagina's. Soms is het nog effectiever om voor de verschillende betrokkenen afzonderlijke formulieren te hanteren.

4 Maak duidelijk welke bijlagen in welke gevallen meegestuurd moeten worden [zie paragraaf 5.7].

Waarschuwingen

1 Als het adres van de afzender van het formulier afwijkt van het adres waarnaar het geretourneerd moet worden, of van het adres waar de invuller inlichtingen kan krijgen, moet dat extra benadrukt worden.

2 Vage aanduidingen van de retourdatum, zoals per omgaande en zo spoedig mogelijk kunnen voor misverstanden zorgen. Het duidelijkst is een exacte datum waarop het formulier bij het retouradres binnen moet zijn.

Voorbeelden

1 Het IZK-formulier vermeldt als afzender het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen. Het ingevulde formulier moet echter ingeleverd worden bij de werkgever, dus de school of instelling waar de aanvrager werkt. Ook is van belang wanneer het formulier ingestuurd moet worden. In een experimentele versie van dit formulier is de betreffende informatie als volgt gegeven:

> Wanneer insturen?
> Liefst binnen tien dagen, maar uiterlijk een half jaar na het einde van het tijdvak waarvoor u de uitkering aanvraagt.
>
> Waarheen insturen?
> Naar de administratie van de school of instelling waar u werkt (niet naar het Ministerie).
>
> Hebt u meer dan één werkgever bij overheid of onderwijs?
> Stuur het formulier dan naar de werkgever waar u in de laatste maand van het tijdvak het hoogste (bruto) inkomen had. Verdiende u bij twee werkgevers evenveel (en bij eventuele andere werkgevers minder), stuur dan naar beide werkgevers een ingevuld aanvraagformulier.

2 Een duidelijke en bondige uitleg over de externe route wordt gegeven bij het VB-formulier:

> Dit formulier dient ertoe om vast te stellen welk bedrag U gaat betalen voor Uw verblijf in het bejaardenoord. Wij verzoeken U dan ook het formulier in te vullen en ondertekend terug te zenden aan de gemeente. Een antwoord-enveloppe is daartoe bijgevoegd.
> Het formulier dient U uiterlijk *binnen 3 weken* nadat U de verzorgingsovereenkomst hebt getekend, aan de gemeente terug te zenden. Blijft U in gebreke, dan zijn wij genoodzaakt U het volle tarief in rekening te brengen.

3 Niet altijd is in enkele woorden aan te geven waar het ingevulde formulier heen gestuurd moet worden. Hoe het in ingewikkelde gevallen toch duidelijk kan, laat de toelichting zien bij het AAW-formulier.

4. Waarheen moet u het meldingsformulier zenden?

De aaw wordt uitgevoerd door die organisaties, die ook de ziektewet en de wao uitvoeren: de bedrijfsverenigingen.
Er zijn 26 bedrijfsverenigingen; elk heeft een eigen werkterrein in het bedrijfsleven.
Hieronder zijn de namen en adressen van deze bedrijfsverenigingen vermeld. Veelal blijkt uit de naam van de bedrijfsvereniging welk werkterrein zij heeft.
Om te bepalen naar welke bedrijfsvereniging u het meldingsformulier moet zenden, kunt u de onderstaande regels aanhouden.
Hebt u de op u van toepassing zijnde regel gevonden, dan kunt u de resterende regels overslaan.

		meldingsformulier zenden aan:
1. U hebt vraag 10 beantwoord met NEEN (u hebt in het jaar voordat u arbeidsongeschikt werd, géén werkzaamheden in loondienst of als zelfstandige verricht)	voor mannen en ongehuwde vrouwen	: Nieuwe Algemene Bedrijfsvereniging Postbus 8300 1005 CA Amsterdam
	voor gehuwde vrouwen: (huisvrouwen)	Bedrijfsvereniging (BV) voor Detailhandel, Ambachten en Huisvrouwen Postbus 8050 3503 SC Utrecht
2. U hebt vraag 11a beantwoord met JA (toen u arbeidsongeschikt werd, was u werkzaam als zelfstandige of als medewerkende echtgenoot/echtgenote in eigen bedrijf of bercop)	voor iedereen	: de Bedrijfsvereniging (BV) waarbij u als werkgever aangesloten bent of aangesloten zou zijn als u personeel in dienst zou hebben
3. U hebt vraag 11d beantwoord met JA (toen u arbeidsongeschikt werd, was u werkzaam in loondienst/op een sociale werkplaats)	voor iedereen	: de Bedrijfsvereniging (BV) waarbij uw werkgever is aangesloten (een sociale werkplaats is aangesloten bij de Bedrijfsvereniging voor Overheidsdiensten) Postbus 8300 1005 CA Amsterdam
4. U kunt op grond van vorenstaande regels niet vaststellen, naar welke bedrijfsvereniging u het meldingsformulier moet zenden	voor iedereen	: Federatie van BV'n Postbus 8300 1005 CA Amsterdam

Adres van Bedrijfsvereniging voor:	op meldingsformulier als adres vermelden:		
1. het Agrarisch Bedrijf	BVAB	Buitenrustweg 3	2517 KD Den Haag
3. de Bouwnijverheid	BV BOUW	Postbus 637	1000 EE Amsterdam
7. de Leder- en Lederverwerkende Industrie	BV LEDER	Postbus 90154	5000 LG Tilburg
14. de Tabakverwerkende Industrieën	BV TABAK	Postbus 309	5600 AH Eindhoven
15. het Bakkersbedrijf	BV BAKKERS	Postbus 20.000	9700 PA Groningen
16. het Slagersbedrijf en Vleeswarenbedrijf, de Groothandel in Vlees en de Pluimveeslachterijen „de Samenwerking"	BV SLAGERS	Postbus 80518	2508 GM Den Haag
18. Detailhandel, Ambachten en Huisvrouwen (Detam)	BV DETAM	Postbus 8050	3503 SC Utrecht
23. de Gezondheid, Geestelijke en Maatschappelijke Belangen	BV GEZONDHEID	Postbus 276	3700 EA Zeist

2. de Zuivelindustrie	BV ZUIVEL	per adres: GAK postbus 8300 1005 CA Amsterdam
4. de Hout- en Meubelindustrie en de Groothandel in Hout	BV HOUT	
5. de Textielindustrie	BV TEXTIEL	
6. het Kledingbedrijf	BV KLEDING	
8. de Grafische Industrie	BV GRAFISCHE	
9. de Steen-, Cement-, Glas- en Keramische Industrie	BV STEEN	
10. de Metaalindustrie en de Elektrotechnische Industrie	BV METAALINDUSTRIE	
11. de Metaalnijverheid	BV METAALNIJVERHEID	
12. de Mijnindustrie	BV MIJNEN	
13. de Chemische Industrie	BV CHEMIE	
17. de Voedings- en Genotmiddelenindustrie	BV VOEDING	
19. de Haven- en Aanverwante bedrijven, Binnenscheepvaart en Visserij	BV HAGIVI	
20. de Koopvaardij	BV KOOPVAARDIJ	
21. het Vervoer	BV VERVOER	
22. Hotel-, Restaurant-, Café-, Pension- en aanverwante bedrijven	BV HORECA	
24. Overheidsdiensten	BV OVERHEID	
25. Bank- en Verzekeringswezen, Groothandel en Vrije Beroepen	BV BANKEN	
26. Nieuwe Algemene Bedrijfsvereniging *)	BV NIEUWE ALGEMENE	

*) voor Bedrijfstakken niet genoemd onder 1 t/m 25

4 Dat zorgvuldigheid bij de informatie over de externe route vereist is, leert onder meer het volgende voorbeeld. Het OV-formulier werd in 1987 door Studiefinanciering toegestuurd aan de studerende, met het verzoek het te overhandigen aan de natuurlijke vader. Die moest het invullen. Deze externe route leverde in twee opzichten problemen op.

In de eerste plaats bleek dat een aantal studerenden het formulier niet kon overhandigen aan de vader, omdat die overleden was, onbekend was, onvindbaar was of zijn medewerking weigerde. Alleen voor het eerste geval was in de toelichting aangegeven wat de studerende moest doen.

Het tweede probleem kon zich voordoen bij het insturen van het formulier. In de aanbiedingsbrief stond dat het formulier zo spoedig mogelijk naar Groningen teruggestuurd moest worden. Die brief was echter niet gericht aan degene die het formulier moest invullen (de vader), maar aan de studerende.

2.5 Maak duidelijk hoe de procedure verder zal verlopen

Waarom?

Invullers willen weten wat er met hun gegevens gebeurt. Het getuigt van respect tegenover hen om daarover informatie te verstrekken. Bovendien kunnen invullers zo al voorbereid worden op aanvullende formulieren of mededelingen vanuit de organisatie. Daar komt nog bij dat goed geïnformeerde invullers de organisatie minder lastig vallen met vragen om nadere informatie en ongeduldige telefoontjes.

Hoe?

Maak (voor zover zinvol en mogelijk) in de aanbiedingsbrief duidelijk:
- hoe de juistheid van de gegevens gecontroleerd wordt;
- hoe de privacy gewaarborgd wordt;
- of de invuller een reactie kan verwachten (en zo nee, waarom niet);
- wanneer de invuller een reactie kan verwachten;
- van wie de reactie zal komen;
- wat voor reacties mogelijk zijn (beslissingen, verzoeken om nadere inlichtingen).

Waarschuwing

Al te duidelijke informatie over controleprocedures kan een effectieve controle belemmeren.

Voorbeelden

1 De toelichting bij het VB-formulier geeft duidelijk aan wat de invuller kan verwachten.

> Binnen twee weken nadat wij van U het ingevulde en ondertekende formulier hebben ontvangen, wordt het bedrag dat U moet gaan betalen (uw zogenaamde 'eigen bijdrage') vastgesteld en schriftelijk aan U medegedeeld. Mocht U het niet eens zijn met de hoogte van het bedrag, dan hebt U de mogelijkheid daartegen een bezwaarschrift in te dienen bij de gemeente, binnen een maand nadat U van het voor U vastgestelde bedrag op de hoogte bent gesteld.

2 Minder duidelijk was de volgende passage in de toelichting bij het SC-formulier.

> Binnen 2 maand nadat deze aanvraag is ingediend moet door het College van Burgemeester en Wethouders een besluit worden genomen. Indien niet binnen deze termijn op de aanvraag is beslist, dan zegt de regeling, dat de aanvraag wordt geacht te zijn afgewezen. Binnen 30 dagen na het verstrijken van de termijn van 2 maanden kunt u schriftelijk een bezwaarschrift indienen bij het College van B. en W. te Hengelo Ov.

In een herziene versie van het formulier uit 1987 was de passage redactioneel verbeterd:

> *Hoe gaat het nu verder?*
>
> Binnen twee maanden krijgt u schriftelijk bericht over het besluit dat over uw aanvraag genomen is. Hebt u na twee maanden nog niets gehoord, dan is uw aanvraag afgewezen.
>
> Bent u het niet eens met het besluit dat over uw aanvraag is genomen, dan kunt u een bezwaarschrift indienen bij het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Hengelo. Zo'n bezwaarschrift moet u schriftelijk indienen, binnen 30 dagen nadat het besluit u duidelijk is geworden.

Het inhoudelijke probleem dat géén nieuws in dit geval slecht nieuws betekende, en daarom actie van de aanvrager kon vereisen, bleef ook hier onopgelost.

3 De vraagstelling

3.0 Inleiding

De essentie van een formulier is dat het vragen bevat die de invuller moet beantwoorden. Daarom moet bij de redactie van het formulier de vraagstelling een hoofdrol spelen. De volgende punten verdienen aandacht:

- wat wordt er precies gevraagd [paragraaf 3.1 - 3.3], en
- hoe moet de invuller antwoorden? [paragraaf 3.4 - 3.11]

Ook de precieze formulering van de vragen (woordkeus en zinsbouw) is natuurlijk van het grootste belang voor de kwaliteit van het formulier. De adviezen daarover geven we echter in een apart hoofdstuk [hoofdstuk 6].

3.1 Vraag naar de relevante gegevens; niet meer en niet minder

Waarom?

Niemand is gediend met overbodig werk. Hoe meer vragen op een formulier, hoe groter de kans dat er fouten gemaakt worden. Twee goede redenen om het aantal vragen tot het absoluut noodzakelijke te beperken. Omgekeerd: als het formulier te weinig gegevens oplevert, kan dat betekenen dat de kwaliteit van de beslissing wordt aangetast of dat er nog veel werk gedaan moet worden om de ontbrekende informatie te verzamelen.

Hoe?

Om de juiste selectie van vragen te maken moet op grond van de inhoudelijke analyse duidelijk zijn:
- welke beslissing op grond van de gegevens genomen moet worden;
- en welke gegevens van de invuller daarvoor nodig zijn.

Alleen dan kunt u de volgende adviezen opvolgen.

1 Vraag precies datgene wat nodig is om een beslissing te kunnen nemen over de rechten of plichten van de invuller.

2 Vraag in principe niet naar gegevens die uit andere bronnen al bekend zijn, of die eenvoudig langs een andere weg verkrijgbaar zijn.

3 Zijn gegevens al uit andere bron bekend, dan kunnen die met behulp van de computer op het formulier voorgedrukt worden, zodat de invuller alleen eventuele wijzigingen op het formulier kenbaar hoeft te maken. Let daarbij wel op de volgende punten.
- Wijs er nadrukkelijk op dat de invuller de voorgedrukte gegevens moet controleren en eventuele fouten moet corrigeren.
- Maak duidelijk hoe eventuele correcties aangebracht moeten worden.
- Zorg dat de voorgedrukte gegevens gemakkelijk te onderscheiden zijn van de rest van de tekst [zie ook paragraaf 7.4].

4 Zijn bepaalde vragen slechts voor weinig invullers relevant en nemen ze op het formulier veel plaats in beslag, gebruik dan een inlegvel, of kies voor een aanpak met een basisformulier en aanvullende formulieren.

5 Valt te verwachten dat invullers zullen betwijfelen of een vraag relevant is, licht dan toe waarom de gevraagde gegevens nodig zijn [zie paragraaf 5.3].

Waarschuwingen

1 Wijzigingen in regelingen kunnen vragen op formulieren soms overbodig maken. Niet altijd wordt dat onderkend. Het gevolg: formulieren die irrelevante vragen bevatten. De remedie: een nauwgezette inhoudelijke controle van het formulier steeds als er wijzigingen komen in de regeling.

2 Soms is het wenselijk reeds bekende gegevens opnieuw te vragen om een goede controle te kunnen uitoefenen of om mutaties te kunnen aanbrengen. Maar gebeurt dit te vaak, dan kan dit het imago van de organisatie schaden: men denkt dat de administratie niet deugt of dat men daar de cliënten niet vertrouwt.

3 Het gebruik van inlegvellen of aanvullende formulieren geeft ook risico's: de invuller kan in verwarring raken over de documenten of de procedure. Een extra duidelijke gebruiksaanwijzing is dan ook onmisbaar [zie hoofdstuk 5].

4 Een nadeel van een aanpak met aanvullende formulieren kan zijn dat het de organisatie meer tijd kost om alle benodigde gegevens te verzamelen.

Voorbeelden

1 Het KW-formulier bevat een vraag naar de namen, geboortedata en studie of beroep van de kinderen van de invuller. Sinds 1 januari 1987 is de betreffende regeling echter zodanig veranderd, dat de vraag overbodig werd. Toch werd de vraag niet uit het formulier geschrapt.

2 Ambtenaren kunnen tweemaal per jaar een aanvraag indienen voor de zogenaamde interimregeling ziektekosten. Telkens moeten zij daartoe een aantal gegevens verstrekken over de eigen betrekking(en) en ziektekostenverzekering(en), die van hun echtgenote en die van hun kinderen.
In verreweg de meeste gevallen betekent dit dat men de gegevens van de vorige aanvraag opnieuw moet invullen: in de loop van het tijdvak is er niets veranderd. Deze halfjaarlijkse herhaling van zetten komt de populariteit van het formulier niet ten goede. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken heeft daarom in 1987 een nieuwe versie van het formulier in gebruik genomen, waarop de reeds bekende gegevens zijn voorgedrukt. De invuller hoeft ze alleen te controleren en zonodig wijzigingen aan te geven. Onderwijspersoneel echter krijgt nog elk half jaar een compleet aanvraagformulier van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen (het IZK-formulier) en kan dus van deze nieuwe oplossing (nog) niet profiteren.

3 In het kader van het emancipatiebeleid worden mannen en vrouwen in steeds meer regelingen gelijk behandeld. Toch wordt er op bijna elk overheidsformulier gevraagd naar het geslacht van de invuller. Overbodig dus, tenzij er onderzoeksdoelen in het geding zijn.

4 Soms worden op formulieren vragen gesteld die voor de te nemen beslissing geen rol (mogen) spelen, maar die van belang zijn voor statistische doeleinden of voor beleidsevaluatie. Als zulke vragen desondanks nodig zijn, vereist het respect voor de invuller dat u de functie ervan toelicht en dat u vermeldt dat de vraag ook overgeslagen mag worden. Zo staat in het ABR-formulier:

De vragen 10 t/m 12 dienen ter evaluatie van de remigratieregelingen; het invullen van deze vragen heeft geen invloed op het al dan niet verkrijgen van de basis- of experimentele subsidieregeling.
Wij verzoeken u echter met klem deze vragen zorgvuldig in te vullen. Dit in het belang van degenen die in de toekomst met deze regelingen willen remigreren.

Een goede uitleg, helaas ontsierd door (waarschijnlijk) een zetfout: ook de vragen 13 t/m 19 zijn evaluatievragen.

5 Het formulier IB88 bevat een lange reeks vragen die betrekking hebben op rente-inkomsten van de invuller, zijn echtgenoot en zijn kinderen. Vreemde eenden in de reeks zijn de vragen 12i en 12j:

12i Had u en/of uw echtgenoot op 31 december 1988 meer dan f 5000 contant geld?
Nee / Ja, namelijk f . . . . . .

12j Het totaalbedrag van de saldi per 31 december 1988 van de rekeningen enz. van vraag 12a
f . . . . . .

Wellicht zijn de vragen bedoeld als mogelijkheid om de opgegeven rente-inkomsten te controleren. Dat wordt echter niet duidelijk gemaakt. Invullers kunnen nu gemakkelijk te indruk krijgen dat zij overbodig werk doen: de bedragen spelen geen rol voor de vaststelling van het onzuiver of het belastbaar inkomen, waar het formulier uiteindelijk voor bedoeld is.

– De kans dat de invuller de voorgedrukte gegevens zal controleren en zonodig correcties zal aanbrengen is het grootst als zich onder de voorgedrukte gegevens een duidelijk gemarkeerde antwoordruimte bevindt waarin de correcties kunnen worden aangebracht. Bijvoorbeeld zo:

Controleer de volgende gegevens en noteer eventuele wijzigingen in de ruimte direct daaronder.

Naam:	Wolfs	Voornaam:	Johanna
Adres:	Ringbaan Noord 240	Plaats:	5046 AC Tilburg

3.2 Vraag gegevens die de invuller direct kan verstrekken

Waarom?

Het spreekwoord zegt dat één dwaas meer kan vragen dan tien wijzen kunnen beantwoorden. Wilt u voorkomen dat uw organisatie voor dwaas wordt aangezien, dan is het belangrijk na te gaan of de invuller de gestelde vragen wel zal kunnen beantwoorden.

De meest voorkomende problemen doen zich voor als de invuller de gegevens:
– niet, nog niet of niet meer kan verstrekken;
– of in zijn administratie moet opzoeken;
– of zelf uit zijn administratie moet afleiden;
– of bij derden (werkgever, school, ouders) moet opvragen.

Hoe meer werk de invuller hier moet doen, hoe groter de kans op fouten. Extra vervelend is dat die bij de verwerking van het formulier niet altijd aan het licht komen. Aan het ingevulde antwoord is bij de verwerking niet te zien of er bij het opzoeken of afleiden van de gegevens vergissingen zijn begaan.

Hoe?

1 Stel alleen vragen waarop de invuller redelijkerwijs een antwoord kan geven.

2 Maak duidelijk uit welke bronnen de invuller zijn informatie kan putten.

3 Bespaar de invuller onnodig reken- en denkwerk, door:
– gegevens te vragen in de vorm waarin de invuller ze tot zijn beschikking heeft;
– en eventueel rekenwerk bij de verwerking door de computer te laten verrichten.

Voorbeelden

1 Op veel gezondheidsverklaringen moeten invullers opgeven wanneer zij voor het laatst in een ziekenhuis waren opgenomen, wat toen de aard van de aandoening was en wie de behandelend arts was. Zulke vragen kunnen problemen geven, bijvoorbeeld voor dertigers wier amandelen op kleuterleeftijd geknipt zijn. Nog lastiger is het voor ouderen die zich alleen vaag een vriendelijke zuster kunnen herinneren. Een oplossing? Wellicht kan men in overleg met een medisch adviseur de vraagstelling beperken tot bijvoorbeeld de laatste tien jaar.

2 Bij een aantal vragen in het ASF-formulier moet de invuller uitgaan van de situatie zoals die in het studiefinancieringstijdvak zal zijn. Over die situatie zijn veel gegevens op het moment van invullen nog niet bekend of nog onzeker. Op zichzelf hoeft dat geen bezwaar te zijn, maar dan moet er in de formulering van de vraag wel duidelijk worden gemaakt dat hier niet naar feiten, maar naar verwachtingen wordt geïnformeerd. Zo kan de vraag:

Hebt u (naast studiefinanciering) tijdens het studiefinancieringstijdvak gemiddeld meer dan f 200.- inkomsten per maand?

beter worden geformuleerd als:

Verwacht u dat u (naast studiefinanciering) tijdens het studiefinancieringstijdvak gemiddeld meer dan f 200,- inkomsten per maand zult hebben?

3 In veel belastingformulieren wordt gevraagd naar de waarde van de eigen woning. De vraag is duidelijk genoeg, maar het antwoord is niet zo eenvoudig te geven. In een experimentele versie van het VLB-formulier wordt de invuller als volgt naar bruikbare bronnen verwezen:

De waarde kunt u schatten door af te gaan op de vraagprijzen van vergelijkbare woningen die te koop worden aangeboden. U kunt ook afgaan op de getaxeerde waarde van uw woning die aangehouden wordt als uitgangspunt voor de onroerend-goedbelasting.

4 In het TB-formulier moeten gegevens over leerlingen van basisscholen worden ingevuld. Gevraagd wordt de leerlingen in te delen naar leeftijd. Aangezien in de meeste schooladministraties niet de leeftijd, maar de geboortejaren geregistreerd zijn, moeten de invullers zó veel onnodig werk doen.
Het invulgemak kan vergroot worden door te vragen naar geboortejaren, en een eventuele 'vertaling' naar de leeftijd aan de computer over te laten.

5 De toelichting bij het VLV-formulier bevat de vraag: Is de minstverdiener op 31 december 1986 jonger dan 18 jaar? Iemand die dit formulier bijvoorbeeld op 23 juli 1987 invult, moet hier even goed nadenken. Simpeler zou zijn:
Is de minstverdiener geboren na 31 december 1968?

6 Het OB-formulier dient als basis voor de beslissing of de invuller al dan niet in een bejaardentehuis wordt opgenomen. Tussen een aantal zakelijke vragen staat plotseling deze:

Heeft u, naar uw gevoel, voldoende goede contacten met anderen?

Wat wordt er eigenlijk bedoeld met deze vraag? Wat verstaat men onder voldoende? En wat zijn goede contacten? Wat voor antwoord kan een aspirant-bewoner hier het best geven? Zegt hij ja, dan kan dat de aanvraag sterker maken ('zo iemand hebben we er graag bij - handig bij het klaverjassen') maar ook verzwakken ('die kan zichzelf nog wel een tijdje redden'). Een eerlijk antwoord veronderstelt hier wel erg veel zelfkennis en openhartigheid.

3.3 Vermijd verzwegen veronderstellingen

Waarom?

Wanneer houdt u op uw kind te mishandelen? Een gemene vraag voor wie zich aan het bedoelde misdrijf niet schuldig maakt. De vraag bevat een veronderstelling die in dat geval niet van toepassing is. Ook op formulieren komen soms vragen voor die een verzwegen veronderstelling bevatten. Lastig voor invullers op wie ze niet van toepassing zijn.

Hoe?

Als een vraag een veronderstelling bevat:

1 vraag dan eerst naar de veronderstelling, en stel daarna de eigenlijke vraag, voorafgegaan door zo ja . . .

2 of voeg aan de antwoordmogelijkheden niet van toepassing toe;

3 of maak duidelijk in welke gevallen de vraag beantwoord moet worden, en in welke gevallen niet.

Waarschuwing

Gewoonlijk is het de bedoeling dat invullers op wie een vraag niet van toepassing is, de bijbehorende antwoordruimte gewoon leeg laten. Daar hebben veel invullers echter moeite mee: ze zijn bang dat het achterwege laten van een antwoord uitgelegd wordt als een gebrek aan goede wil. Het is dan ook beter de invuller de gelegenheid te geven om duidelijk kenbaar te maken dat de vraag niet relevant is.

Voorbeeld

Vraag b hieronder veronderstelt dat hulp in de huishouding alleen door vrouwen geboden kan worden.

a Hebt u een hulp in de huishouding?
☐ ja ☐ nee

b Zo ja: hoeveel dagdelen per week werkt zij voor u?
. . . . . .

Neutraler, korter en dus beter is:

a Hebt u een hulp in de huishouding?
☐ ja ☐ nee

b Zo ja: voor hoeveel dagdelen per week?
. . . . . .

3.4 Maak duidelijk wat voor antwoord verwacht wordt

Waarom?

Begripsproblemen bij vragen zijn niet altijd het gevolg van het gehanteerde taalgebruik. Soms roepen vragen ook twijfels op omdat de achterliggende bedoeling niet helder is. Onzekerheid kan ontstaan als het de invuller niet duidelijk is in welke richting hij het antwoord moet zoeken, of als hij niet weet hoe gedetailleerd en precies zijn antwoord moet zijn.

Hoe?

1 Gebruik waar mogelijk meerkeuzevragen.

2 Maak bij open vragen duidelijk hoe nauwkeurig het antwoord moet zijn.

3 Maak duidelijk hoe de inhoud en de vorm van eventuele bijlagen moeten zijn door duidelijke instructies en/of een model.

4 Maak duidelijk waar het antwoord voor gebruikt wordt. Weet de invuller welke rol het gegeven in de verdere procedure speelt, dan kan hij daar vaak zelf al uit afleiden hoe precies zijn antwoord moet zijn [zie ook paragraaf 2.2].

Waarschuwing

Soms kunnen voorbeelden duidelijkheid scheppen. Maar voorbeelden kunnen ook riskant zijn. Een reeks voorbeelden kan door invullers opgevat worden als een uitputtende reeks keuzemogelijkheden. Ze houden dan geen rekening met andere mogelijkheden dan de genoemde voorbeelden.

Voorbeelden

1 Een vraag als Wanneer bent u met uw huidige studie begonnen? kan problemen oproepen. Niet duidelijk is immers of er een dag, een maand of wellicht zelfs een jaar ingevuld moet worden.

De vraag Op welke datum bent u met uw studie begonnen? is al heel wat duidelijker dan die met wanneer. Maar welke datum geldt als het begin van een studie? De dag waarop men ingeschreven wordt? De dag waarop het academisch jaar begint? De dag waarop de introductieweek begint? De dag van het eerste echte college?

2 Wanneer er bij een vraag naar een bedrag volstaan kan worden met een schatting, moet dat ook expliciet worden vermeld. Gebeurt dat niet, dan bestaat het risico dat invullers overbodig werk gaan doen, en tot op de cent nauwkeurige bedragen invullen.

3 Op de eerste pagina van het LB-formulier staat:

> Verandering omstandigheden.
> Hier geeft u in 't kort de reden aan waarom u deze verklaring invult *[zie toelichting 1].*

De toelichting verschaft hier echter zo weinig helderheid dat er zelfs invullers zijn die hier noteren Omdat het moet van personeelszaken. Er is maar een beperkt aantal redenen waarom mensen dit formulier moeten invullen. In een experimentele versie van hetzelfde formulier werd de open vraag dan ook vervangen door een meerkeuzevraag:

> Wat voor verandering in uw omstandigheden vormt de aanleiding tot het invullen van dit formulier? Wanneer het gaat om meerdere veranderingen, zet dan ook meerdere kruisjes.
> ☐ nieuwe werkgever
> ☐ nieuwe uitkeringsinstantie
> ☐ verhuizing
> ☐ verandering in burgerlijke staat
> ☐ andere verandering

4 Onduidelijk is wat er verwacht wordt op de stippellijn achter op welke datum en door wie de aanvraag is gedaan in het volgende voorbeeld uit het VDB-formulier:

AANVRAAG

om vrijstelling van dienst als gewoon dienstplichtige wegens broederdienst

Regnr.[1]) ..... |..... |..... |.....

Ondergetekende:
Geslachtsnaam van de ingeschrevene . . . . . .
Voornamen (voluit) . . . . . .
Adres: Straat en huisnummer . . . . . .
postcode en woonplaats . . . . . .
Lichting en gemeente van inschrijving . . . . . .
Korps waaraan toegewezen en datum van inlijving / opkomst
Op welke datum en door wie de aanvraag is gedaan . . .
Zoon van . . . . . .
en van . . . . . .

verzoekt vrijstelling van de dienstplicht wegens broederdienst en verklaart, dat van zijn broeders of halfbroeders de hieronder genoemden dienen, gediend hebben of voor de dienst zijn bestemd.

(ondertekening)

5 Soms geeft een formulier de invuller gelegenheid zijn aanvraag ook in eigen woorden kracht bij te zetten. Het volgende voorbeeld komt uit het VIV-formulier, dat na voorzien te zijn van een gemeentestempel voor verschillende doelen kan worden gebruikt.

Op het laatste blad staat een antwoordruimte met daarboven de tekst:

> Opmerkingen waarmee naar uw mening bij het vaststellen van uw financiële draagkracht rekening moet worden gehouden (kort omschrijven s.v.p.).

Het probleem bij zo'n vraag is dat maar weinig invullers precies weten welke informatie wel relevant is en welke niet. Dat vergt achtergrondkennis van de betreffende regeling(en). Beter is ook in dit geval een meerkeuzevraag. Is dat niet mogelijk (omdat niet te voorzien valt welke opmerkingen mensen zouden willen maken), dan kan een aantal voorbeelden en tegenvoorbeelden in de toelichting de invuller toch op het goede spoor zetten.

6 Als het gaat om duidelijke instructies voor bijlagen, kunnen veel organisaties een voorbeeld nemen aan de Belastingdienst. In de toelichting bij IB88 bevinden zich verschillende modellen voor bijlagen en verzoekschriften die de belastingplichtige in bepaalde gevallen kan opsturen.

Model C
bij vraag 9 Naam Fiscaal nummer

Inkomsten Overige onroerende goederen

9a Vermeld de adres(sen) en de waarde van de onroerende goederen

Adres waarde f
Adres waarde f
Adres waarde f
Adres waarde f

9b Inkomsten uit onroerende goederen (huur, pacht, zie blz. 16) 9b f

9c Af: Rente van schulden en kosten van geldleningen i.v.m. de onroerende goederen (niet de aflossingen) 9c f

9d Af: Periodieke betalingen voor erfpacht of opstal 9d f

9e Af: Onderhoud en andere kosten en lasten (zie blz. 17) 9e f

9f Af: Afschrijvingen (zie blz. 17) 9f f +

9g Bereken: 9c + 9d + 9e + 9f → 9g f

9h Bereken: 9b – 9g *Invullen bij vraag 9 op de aangifte* 9h f

9i Het totaalbedrag van de schulden i.v.m. deze onroerende goederen op 31 december 1988 9i f

7 In het IP-formulier moeten aanstaande studenten voor een aantal studierichtingen motiveren waarom ze hun studie aan een bepaalde universiteit willen gaan volgen. Om de studenten in staat te stellen een adequate motivering te geven, moet uit het formulier of de toelichting duidelijk worden welke typen motieven voor de plaatsingscommissies in de regel meer of minder van belang zijn. Een meerkeuzevraag is hier minder op zijn plaats, omdat de

verzameling van geldige motieven niet bij voorbaat vastligt. In de toelichting bij een experimentele versie van het formulier werd getracht als volgt helderheid te verschaffen:

> Op grond van wat voor argumenten neemt de plaatsingscommissie een beslissing?
>
> Hieronder volgen verschillende soorten argumenten die bij de beslissing van de plaatsingscommissie een rol kunnen spelen.
>
> — *U studeert reeds aan de universiteit waar u de nieuwe studie wilt gaan volgen.* Voert u dit argument aan, dan moet u een kopie meesturen van uw bewijs van inschrijving. U moet daarop kenbaar maken of u bent ingeschreven als student, als toehoorder of als extraneus. Ook moet u op de kopie vermelden of u de studie die u nu volgt wilt voortzetten naast de studie waarvoor u zich aanmeldt.
>
> — *Er zijn of dreigen problemen van medische of psychische aard.* Beroept u zich op dit argument, dan moet u een schriftelijke verklaring meesturen van een psycholoog of een arts (niet de behandelende arts).
>
> — *Er zijn of dreigen problemen van economische aard.* Een argument kan bijvoorbeeld zijn de economische gebondenheid van uzelf of van uw partner aan een plaats in de omgeving van de universiteit van uw voorkeur. In zo'n geval moet u een verklaring van de betreffende werkgever meesturen. Bent u niet gehuwd met uw partner, en beroept u zich op zijn of haar economische gebondenheid, dan is ook een uittreksel nodig uit het bevolkingsregister waaruit blijkt hoe lang u en uw partner al samenwonen.
>
> — *Er zijn of dreigen problemen van sociale aard.* U moet argumenten die betrekking hebben op uw *gezinsomstandigheden* ondersteunen met een schriftelijke verklaring afkomstig van een arts of (een vertegenwoordiger van) een instelling voor maatschappelijk werk.
>
> — *U wilt gaan studeren in de buurt van uw huidige woonplaats.* Hanteert u dit argument, dan kan nadere informatie over te verwachten reistijden van belang zijn, evenals uw eventuele voornemen om thuiswonend in plaats van uitwonend student te worden.
>
> *Let op:*
>
> — Deze opsomming is niet uitputtend bedoeld; er zijn meer soorten argumenten denkbaar die voor de plaatsingscommissie van belang kunnen zijn.
>
> — Slechts in *uitzonderingsgevallen* zullen *financiële argumenten* meewegen bij de beslissing van de plaatsingscommissie. De commissie gaat ervan uit dat iedere student via de studiefinanciering in staat wordt gesteld om aan elke universiteit in Nederland te studeren.

3.5 Kies het juiste vraagtype

Waarom?

U kunt de invuller veel onnodig werk uit handen nemen door telkens het meest geschikte vraagtype te kiezen. We onderscheiden de volgende soorten vragen.

- Open vragen:
  de invuller moet de gegevens zelf invullen in woorden, codes of cijfers.
- Ja/nee-vragen:
  de invuller moet nagaan of een bepaalde categorie al of niet van toepassing is.
- Meerkeuzevragen:
  de invuller moet aangeven welke van een reeks categorieën in zijn geval van toepassing is (of zijn).
- Matrixvragen:
  de invuller moet een reeks gegevens in rijen en kolommen invullen.

Hoe?

Voor de keuze van het meest geschikte vraagtype bestaan geen strikte regels; wel zijn er vuistregels op basis waarvan u van geval tot geval een beslissing kunt nemen. Uitgangspunt is steeds het invulgemak.

Open vragen zijn geschikt:
- als het aantal mogelijke antwoorden groot is,
- mits duidelijk is wat voor soort antwoord verwacht wordt.

Ja/nee-vragen zijn geschikt:
- als van belang is of één bepaalde categorie van toepassing is.

Meerkeuzevragen zijn geschikt:
- als van belang is welke van een serie categorieën van toepassing is;
- en als het aantal mogelijke antwoorden beperkt is.

Matrixvragen zijn geschikt:
- als dezelfde reeks vragen voor verschillende situaties of personen beantwoord moet worden,
- mits de antwoorden beknopt kunnen zijn.

Vaak is de beslissing niet op voorhand te nemen. In twijfelgevallen is het wijs de verschillende mogelijkheden eerst zo goed mogelijk op papier uit te werken en pas daarna de definitieve keuze te maken.

Voorbeelden

1 Stel dat men wil weten of het inkomen van de invuller boven de grens van f 30.000,- ligt. Men kan dan de open vraag stellen Hoe hoog is uw inkomen? of de ja/nee-vraag Ligt uw inkomen boven f 30.000,-? De eerste vraag zal voor vrijwel alle invullers enig zoekwerk vereisen. Bij de laatste vraag geldt dat voor een veel kleinere groep (alleen voor de invullers van wie het inkomen in de buurt van f 30.000,- ligt). Hier verdient dus de ja/nee-vraag de voorkeur.

2 Wil men de sekse van de invuller weten, dan zou in principe een ja/nee-vraag gesteld kunnen worden: Bent u een vrouw? ja/nee. Maar het gaat er hier niet om of de invuller tot één bepaalde categorie behoort. Het gaat om twee gelijkwaardige categorieën waaruit een keuze gemaakt moet worden. Liever dus een meerkeuzevraag:

| Geslacht: ☐ Man ☐ Vrouw

of simpelweg:

| ☐ Man ☐ Vrouw

3 Bij de volgende open vraag bestaat het risico dat de invuller bepaalde gegevens vergeet te vermelden. Bovendien zal het antwoord vaak onoverzichtelijk zijn voor de verwerker.

| Vermeld in onderstaande ruimte welk(e) opleiding(en) u heeft gevolgd, en in welk land. Geef steeds aan hoeveel jaren die opleiding heeft geduurd. Vergeet niet te vermelden of u de opleiding heeft afgerond.

Handiger is de matrix die te vinden is in het ABR-formulier en die op de volgende pagina is afgedrukt.

10

Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

ما هي الدراسة أو الدراسات التي تابعتها ؟

● Het gaat hier om opleidingen zowel in Nederland als in het herkomstland.

● هنا نقصد الدراسات في هولندة والدراسات في الدولة المقصودة .

Opleiding الدراسة	Land الدولة	Aantal jaren عدد السنين	Afgerond? Ja Nee أثبتة الدراسة ؟ نعم لا
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐
			☐ ☐

3.6 Zorg voor gelijkvormigheid bij gelijksoortige vragen

Waarom?

Invullers zijn vaak slordig. Stelt u een vraag op een andere manier dan ze op grond van de eerdere vragen verwachten, dan bestaat een gerede kans dat de afwijking niet wordt opgemerkt en dat er fouten worden gemaakt.

Een bron van vergissingen kan bijvoorbeeld het allemaal ja (of allemaal nee)-effect zijn. Dat kan optreden als na een reeks vragen die steeds met ja of steeds met nee beantwoord moeten worden, plotseling een vraag gesteld wordt waar het tegengestelde antwoord aangekruist moet worden. Invullers merken dat soms niet op en geven onbedoeld bij de laatste vraag een verkeerd antwoord.

Hoe?

1 Kies voor overeenkomstige vragen hetzelfde vraagtype.

2 Kies per vraagtype voor een uniforme vormgeving.

3 Kies bij overeenkomstige vragen dezelfde formulering.

Voorbeelden

1 In het IZK-formulier staat de volgende combinatie van vragen:

h Was uw echtgeno(o)t(e) in het uitkeringstijdvak in militaire dienst, anders dan voor herhalingsoefeningen? ☐ *neen* ☐ *ja, in de perioden* .....

i Genoot uw echtgeno(o)t(e) in het uitkeringstijdvak verlof zonder behoud van bezoldiging of was hij/zij in zijn/haar ambt geschorst? ☐ *neen* ☐ *ja, in de perioden* .....

Verderop in hetzelfde formulier:

6 **Bijzondere omstandigheden**

a Bent u in het uitkeringstijdvak met onbetaald verlof geweest dan wel geschorst ☐ *nee* ☐ *ja, over de maand(en)* .....

b Als in het uitkeringstijdvak één van de hiernaast aangegeven omstandigheden op u, van toepassing was, kruis dan het desbetreffende hokje aan en vermeld daarbij de datum waarop of de maanden waarin

☐ *werkelijke militaire dienst (anders dan herhalingsoefening)* .....

☐ *ontslag* .....

Datum of maand(en)

Er valt geen reden te bedenken waarom hier twee zo verschillende varianten gekozen moesten worden.

2 Formulieren voor medische keuringen bevatten vaak een lange reeks vragen van het type Hebt u wel eens aan X geleden?, waarbij X telkens staat voor een ziekte die de te keuren persoon wellicht ongeschikt zou maken voor werk of sport. Gelukkig kunnen de meeste mensen de hele reeks vragen met nee beantwoorden. Behalve die éne vraag: Kunt u met beide ogen voldoende scherp zien, eventueel met behulp van een bril? Veel aspirant-werknemers en -sporters vullen hier per vergissing ook nee in. De vraag levert zo onbedoeld meer informatie op over het concentratie- dan over het gezichtsvermogen van de invullers.

3.7 Open vragen: lok een exact en bondig antwoord uit

Waarom?

Exacte en bondige antwoorden zijn in het belang van de organisatie: ze zijn sneller te verwerken. Maar ook de invuller profiteert ervan: hij hoeft er minder tijd aan te besteden.

Hoe?

1 Stel de vraag zo concreet mogelijk.

2 Begin de vragen met een vraagwoord, zoals hoe, waarom, welke en dergelijke.

3 Maak de antwoordvakken niet onnodig groot; kleine antwoordruimten dwingen de invuller tot beknoptheid.

Waarschuwingen

1 Al te bondige antwoorden kunnen onvoldoende informatie geven. Een pretest kan uitwijzen of dat risico in een bepaald geval bestaat.

2 Soms komen op formulieren vragen voor die omwille van de beknoptheid zijn geformuleerd als een soort invuloefeningen zoals die ook in taalboekjes voorkomen. Zulke invulvragen hebben echter belangrijke nadelen. Ze zijn voor de invuller vaak lastig: hij moet eerst de hele zin lezen, dan teruggaan naar de antwoordruimtes en daar de gevraagde gegevens invullen. Het is ook lastig om correcties aan te brengen. Bovendien leidt deze manier van vragen vaak tot lange en ingewikkelde zinnen, zeker als er ook nog toelichtingen tussen haakjes worden gegeven. Ten slotte: bij de verwerking zijn de antwoorden gewoonlijk moeilijk te vinden.

3 Soms ook komen er op formulieren antwoordruimten voor die wel erg klein gehouden zijn, zo klein dat alleen invullers met een zeer verfijnd handschrift er hun antwoord in kwijt kunnen. Dat is natuurlijk ook niet de bedoeling.

Voorbeelden

1 Een organisatie die wil weten welke mankementen bij de inspectie van bepaalde apparatuur aan het licht zijn getreden, kan vragen: Licht de geconstateerde mankementen toe. Maar deze formulering leidt waarschijnlijk tot uitvoerige en onderling moeilijk vergelijkbare antwoorden. Bondiger antwoorden worden uitgelokt met een vraag als: Welke onderdelen moeten gerepareerd worden?

2 In een enquêteformulier dat we zelf eens rondstuurden, stond de vraag: Wilt u in uw eigen woorden omschrijven wat het begrip 'land van herkomst' inhoudt? Die vraag leverde in enkele gevallen het wel erg bondige antwoord nee op. Misschien had de rechtstreekse vraag Wat betekent volgens u de term 'land van herkomst'? meer bruikbare antwoorden opgeleverd.

— Dat een invuloefening lastig kan zijn, laat het volgende voorbeeld zien.

> Ondergetekende, ... (naam), verklaart ter bewoning verkregen te hebben de woning . . . . . (adres) en maandelijks te zullen voldoen de verschuldigde huurprijs ten bedrage van f . . . . . (in cijfers), zegge . . . . . (in letters).

Gemakkelijker zou zijn:

> Naam: . . . . . .
>
> Adres van de huurwoning: . . . . . .
>
> Maandelijkse huurprijs in cijfers: f . . . . . .
>
> Maandelijkse huurprijs in letters: . . . . . .
>
> Ik verklaar deze huurwoning ter bewoning verkregen te hebben en bovengenoemde huurprijs te zullen voldoen.

3.8 Meerkeuzevragen: zorg dat de juiste keuze kan worden gemaakt

Waarom?

Vaak moeten invullers lang nadenken voordat ze aan kunnen geven welk alternatief bij een meerkeuzevraag in hun situatie van toepassing is. Niet zelden leidt dat tot ergernis en foute antwoorden.

Hoe?

1 Zorg dat duidelijk is wat met de verschillende keuzemogelijkheden bedoeld wordt. Gebruik zo veel mogelijk termen die de invuller kent en die voor hem dezelfde betekenis hebben als voor uw organisatie. Is dat echt niet mogelijk, licht dan de betreffende termen toe [zie hoofdstuk 5].

2 Zorg dat de reeks keuzemogelijkheden uitputtend is, zodat iedere invuller in ieder geval een keuze kan maken. Geef zonodig als (laatste) keuzemogelijkheid anders, namelijk . . . . .

3 Zorg dat de verschillende keuzemogelijkheden elkaar niet overlappen. Ga daarbij uit van de betekenis die de verschillende mogelijkheden voor de invuller hebben.

4 Maak duidelijk of de invuller één antwoord moet aankruisen of meer antwoorden mag aankruisen.

Voorbeelden

1 Het IP-formulier bevat de volgende vraag:

> Militaire dienst of vervangende dienst
>
> ☐ nog niet gekeurd ☐ goedgekeurd ☐ afgekeurd
> ☐ buitengewoon dienstplichtig ☐ vrijgesteld ☐ uitstel

Een eerste probleem doet zich voor als vrouwelijke invullers de vraag willen beantwoorden. De mogelijkheid niet van toepassing ontbreekt. Maar ook mannelijke invullers komen er niet altijd uit. Is het de bedoeling dat er maar één antwoord wordt aangekruist, moeten er twee antwoorden worden aangekruist (één per regel), of is het aantal kruisjes niet aan beperkingen gebonden? Er is nog een ander probleem. Veel aanstaande studenten hebben al uitstel aangevraagd, maar weten nog niet of die aanvraag gehonoreerd zal worden. Niet iedereen is ervan overtuigd dat je dan kunt volstaan met het aankruisen van goedgekeurd. De aanvraag van uitstel vindt men belangrijke informatie, die de dienst Aanmelding en Plaatsing niet onthouden mag worden. De vraag biedt echter geen mogelijkheid deze informatie kenbaar te maken.

2 Een veel voorkomende meerkeuzevraag is die naar de burgerlijke staat van de invuller. Vaak stellen de aangeboden keuzemogelijkheden de invullers voor problemen. Een kenmerkend voorbeeld is de betreffende vraag uit het KW-formulier waar de invuller moet doorhalen wat niet van toepassing is:

> Bent u: ongehuwd, gehuwd, gehuwd geweest, duurzaam gescheiden, samenwonend, alleenwonend?

Ja, en wel in deze volgorde, wilde iemand antwoorden, daarmee illustrerend hoe lastig de vraag kan zijn voor wie bijvoorbeeld na een aantal jaren huwelijk gescheiden is, vervolgens is gaan samenwonen met een nieuwe partner, en nu weer alleen woont. De misleiding zit voor een deel in de eerste woorden: Bent u kan, in combinatie met woorden als gehuwd en gescheiden opgevat worden als een vraag naar het verleden, terwijl het gaat om de huidige status van de invuller. Daarenboven geldt dat de categorieën elkaar niet uitsluiten. Invullers kunnen daardoor op de gedachte komen dat ze ook twee of meer alternatieven kunnen kiezen. Een alternatief:

> 1 Bent u op dit moment gehuwd?
> ☐ ja *ga naar 2*
> ☐ nee *ga naar 3*
>
> 2 Woont u samen met uw huwelijkspartner?
> ☐ ja *ga naar 5*
> ☐ nee *ga naar 4*
>
> 3 Bent u gehuwd geweest?
> ☐ ja *ga naar 4*
> ☐ nee *ga naar 4*
>
> 4 Woont u alleen?
> ☐ ja *ga naar 5*
> ☐ nee *ga naar 5*
>
> 5 [. . . . .]

Het lijkt wat ingewikkelder, maar het is duidelijker, zowel voor de invuller als voor de verwerker.

3 In het volgende voorbeeld is niet duidelijk wat er bedoeld wordt, ook al gaat het niet om ingewikkelde juridische termen.

> Hoe vaak bezoekt u de huisarts?
> ☐ vaak
> ☐ regelmatig
> ☐ af en toe
> ☐ nooit

Het probleem is dat niet iedereen dezelfde voorstelling heeft van wat begrippen als vaak, regelmatig, af en toe betekenen. Het is daarom beter een dergelijke vraag te operationaliseren, bijvoorbeeld als volgt:

> Hoe vaak bezocht u het afgelopen jaar de huisarts?
> ☐ nooit
> ☐ 1-5 keer
> ☐ 6-10 keer
> ☐ meer dan 10 keer

3 In het volgende voorbeeld, waarbij de bedoeling is dat de invuller één hokje aankruist, sluiten de keuzemogelijkheden elkaar niet uit; voor sommige invullers zijn de eerste twee mogelijkheden beide van toepassing, voor andere invullers de laatste twee.

> Op welke manier bent u verzekerd tegen ziektekosten?
> ☐ verplicht verzekerd
> ☐ verplicht verzekerd samen met een andere vorm van ziektekostenverzekering
> ☐ particulier verzekerd
> ☐ verzekerd op een WTZ-standaardpolis

Wanneer twee keuzemogelijkheden elkaar dreigen te overlappen, is één oplossing ze nauwkeuriger te omschrijven, zoals in het volgende voorbeeld:

> Op welke manier bent u verzekerd tegen ziektekosten?
> ☐ verplicht verzekerd zonder andere vorm van verzekering daarbij
> ☐ verplicht verzekerd samen met een andere vorm van verzekering
> ☐ particulier verzekerd op een WTZ-standaardpolis
> ☐ anderszins particulier verzekerd

Een andere remedie is de vraag uiteen te rafelen, zoals in het volgende geval.

> Op welke manier bent u verzekerd tegen ziektekosten?
> ☐ verplicht verzekerd
> ☐ samen men een andere vorm van verzekering
> ☐ zonder een andere vorm van verzekering erbij
> ☐ particulier verzekerd
> ☐ op een WTZ-standaardpolis
> ☐ anderszins particulier verzekerd

De vraag bevat nu nog een niet-uitputtende opsomming. De keuzemogelijkheden zouden aangevuld moeten worden met

> ☐ op een andere manier verzekerd
> ☐ niet verzekerd

3.9 Meerkeuzevragen: zorg voor een optimale volgorde van de alternatieven

Waarom?

Veel invullers werken zo economisch mogelijk: als ze in een rijtje keuzemogelijkheden de omschrijving gevonden hebben die op hun situatie van toepassing is, dan kruisen ze de betreffende mogelijkheid aan. De overige alternatieven slaan ze over; ze gaan direct door naar de volgende vraag.

Deze werkwijze heeft twee consequenties:
- een onjuiste volgorde van keuzemogelijkheden kan ertoe leiden dat invullers de verkeerde keuze maken; en
- een goed doordachte volgorde van keuzemogelijkheden kan invullers tijd en moeite besparen.

Hoe?

1 Als een keuzemogelijkheid X een bijzonder geval is van keuzemogelijkheid Y, plaats X dan vóór Y.

2 Als gekozen moet worden uit een lijst met namen, plaats ze dan in alfabetische volgorde.

3 Zet voor het overige steeds die keuzemogelijkheid voorop die onder de doelgroep van het formulier waarschijnlijk het vaakst voorkomt.

Waarschuwing

Soms zijn de hierboven gegeven aanwijzingen strijdig. Een standaard-recept voor zo'n geval is niet te geven. Belangrijk is wel uit te gaan van de verwachtingen van de invuller. Onconventionele oplossingen, hoe slim misschien ook bedacht, hebben geen effect als de invuller niet begrijpt welk ordeningsprincipe is toegepast.

Voorbeelden

1 In het IZK-formulier moet de invuller aangeven welke vorm van ziektekostenverzekering in zijn geval van toepassing is. De reeks keuzemogelijkheden bevat onder andere de volgende twee:

A verplicht verzekerd
B verplicht verzekerd samen met een andere vorm van ziekteverzekering.

Deze volgorde is ongelukkig: wie onder B valt, valt ook onder A. Het risico bestaat dat zo iemand antwoord A geeft en de reeks keuzemogelijkheden verder ongelezen laat. Deze fout kan voorkomen worden door de volgorde om te wisselen. Extra duidelijkheid wordt bereikt door aan A toe te voegen zonder andere vorm van verzekering erbij.

2 Stel, in een formulier dat door een grote groep buitenlandse ingezetenen van Nederland moet worden ingevuld, staat de vraag:

Wat was de belangrijkste reden voor uw komst naar Nederland?
- ☐ studie
- ☐ medische behandeling
- ☐ tewerkstelling bij een Nederlandse vestiging van een bedrijf uit het land van herkomst
- ☐ tewerkstelling bij een Nederlands bedrijf
- ☐ gezinshereniging
- ☐ vluchteling
- ☐ overige redenen

De volgorde van keuzemogelijkheden correspondeert hier niet met die van de vermoedelijke frequenties van de verschillende redenen. Wat de juiste volgorde moet zijn, kan alleen vastgesteld worden met CBS-cijfers. In ieder geval lijken motieven als studie en medische behandeling lager in het rijtje te moeten komen dan gezinshereniging en de beide tewerkstelling-alternatieven.

3.10 Meerkeuzevragen: kies de juiste invultechniek

Waarom?

Er zijn verschillende mogelijkheden om de invuller duidelijk te laten maken wat zijn keuze is uit een reeks van mogelijkheden.

- Aankruisen wat wel van toepassing is.
  Dit is in de praktijk de beste oplossing: het werkt het snelst en levert de minste fouten op.

- Onderstrepen of omcirkelen wat van toepassing is.
  Dat is voor invullers gemakkelijk, maar ze doen het soms slordig, zodat bij de verwerking niet duidelijk is welk woord of welke zin nu precies is onderstreept of omcirkeld.

- Doorhalen wat niet van toepassing is.
  Deze negatieve manier van werken vraagt van de invuller een bepaalde gedachtengang ('als ik nee wil antwoorden, moet ik ja doorstrepen') die voor fouten en tijdverlies kan zorgen.

- Een code noteren in een daarvoor bestemd vakje.
  Codes vragen dubbel werk: eerst de goede code zoeken, en daarna de code opschrijven; ook hier ontstaan vaak fouten en tijdverlies.

De kans op fouten neemt nog toe als op één formulier verschillende invultechnieken door elkaar gebruikt worden.

Hoe?

Laat de invuller bij meerkeuzevragen aankruisen wat wèl van toepassing is.

Voorbeelden

1 Het volgende voorbeeld laat verschillende nadelen zien van doorhalen wat niet van toepassing is. In de eerste plaats voor de invuller: die moet vijf strepen zetten in plaats van één kruisje. Maar ook voor de verwerker: er is niet in één oogopslag te zien wat het antwoord is.

1. a. Bent u: ongehuwd, ~~gehuwd, gehuwd~~ geweest, ~~duurzaam~~ gescheiden, samen~~wonend, alleen~~wonend?*

* doorhalen wat niet van toepassing is.

Bij deze vraag kan zich nog een ander misverstand voordoen: iemand die gescheiden is, kan menen dat in zijn of haar geval behalve de niet van toepassing zijnde alternatieven, ook het woord duurzaam doorgehaald moet worden.

2 Dat doorhalen wat niet van toepassing is kan leiden tot misverstanden, toont ook het volgende voorbeeld.

Woonde uw echtgenoot/~~partner~~ in 1988 in Nederland?
☐ ja ☐ nee

3 De bezwaren tegen coderen kunnen we illustreren aan het volgende voorbeeld. In het IZK-formulier staan de volgende vragen.

5 Gegevens over de kinderen	Geboortedatum	Periode(n)
a Als u in het uitkeringstijdvak één of meer kinderen heeft, die voldoen aan alle volgende 6 voorwaarden: 1 u heeft voor iiet kind premie betaald voor een ziektekosten-verzekering; 2 u heeft voor het kind recht op kinderbijslag of het kind komt in aanmerking voor studiefinancieringi; 3 het kind is niet verplicht verzekerd; 4 het kind is jonger dan 27 jaar; 5 het kind is niet in militaire dienst; 6 voor het kind bestaat geen aanspraak op gehele of gedeeltelijke geneeskundige verzorging, op gehele of gedeeltelijke vergoeding van de kosten daarvan of op tegemoetkoming in de premie van een ziektekostenverzekering; vermeld dan hiernaast van dat (die) kind(eren) de geboorte-datum en de periode(n) waarin aan al deze 6 voorwaarden is voldaan		
b Als u voor (een) kind(eren) naast de evt. premie uitsluitend de M.O.O.Z.-omslagpremie hoeft betaald, moet u achter de geboortedatum van zulk een kind de betreffende periode tussen haakjes zetten.		

Hoewel dat niet direct te zien is, is vraag 5b in feite een meerkeuzevraag:
Voor welke kinderen hebt u uitsluitend de M.O.O.Z.-premie betaald?
De keuzemogelijkheden (waarvan er meerdere van toepassing kunnen zijn) zijn de kinderen die de invuller zelf in vraag 5a heeft aangeduid met hun geboortedata en met de perioden waarin aan de voorwaarden uit vraag 5a is voldaan. Om duidelijk te maken voor welke kinderen uitsluitend de M.O.O.Z.-premie is betaald, kan de invuller geen blokjes aankruisen, maar moet hij haakjes om de betreffende perioden heenzetten. Dat invullers door een dergelijke noviteit in de war raken, is niet verrassend. Dat er veel fouten worden gemaakt evenmin.

3.11 Matrixvragen: maak ze niet te ingewikkeld

Waarom?

Matrixvragen worden gebruikt als over verschillende personen of situaties dezelfde vragen gesteld worden. Ze besparen ruimte op het formulier en ze vergemakkelijken de verwerking. Maar invullers vinden ze vaak lastig.

Voor de duidelijkheid geven we hier een simpel voorbeeld van een matrix:

		geboortedatum	geslacht	hoogste opleiding
	aanvrager	.....	.....	.....
	echtgenoot	.....	.....	.....
rij →	oudste kind	.....	.....	● cel .....

↑ kolom

Twee problemen rond matrix-vragen eisen speciale aandacht.

- Soms vergeten invullers wat er precies gevraagd werd. Ze moeten in twee richtingen tegelijk werken: van boven naar beneden en van links naar rechts. Als ze ook nog eens tussendoor naar een andere plaats op het formulier worden verwezen om een toelichting te lezen, raken ze gemakkelijk de draad kwijt.

- Soms komen invullers bij een cel waar niets ingevuld kan of hoeft te worden. Veel invullers begrijpen dat niet direct en gaan aan zichzelf twijfelen: ze denken de vraag niet goed begrepen te hebben.

Hoe?

1 Zorg ervoor dat per cel slechts één gegeven ingevuld moet worden.

2 Laat de invuller geen codes invullen (letters, cijfers of tekens waarvan ze de betekenis ergens anders op moeten zoeken).

3 Markeer cellen waar niets hoeft te worden ingevuld (bijvoorbeeld door ze te arceren).

4 Verwijs in een matrix niet naar een toelichting. Is een toelichting op de vraag nodig, geef die dan boven de matrix, of gebruik een andere vraagvorm.

Waarschuwing

Gebruik alleen een matrix bij een eenvoudige vraagstelling.

Voorbeelden

- In het IZK-formulier staat de volgende matrix:

.....

3 Gegevens over uw betrekking en de vorm van verzekering in het uitkeringstijdvak

a Vermeld hier de gegevens van alle betrekkingen die u in het uitkeringstijdvak bij het onderwijs en/of in overheidsdienst hebt bekleed

Betrekking	Werkgever (naam en telefoonnummer)	Periode in het uitkeringstijdvak	Omvang

Op deze matrix zijn verschillende aanmerkingen te maken.

- De kolommen zijn nauwelijks te onderscheiden doordat verticale lijnen ontbreken.
- In de tweede kolom, zo blijkt uit de kop, moeten twee gegevens ingevuld worden.
- Datzelfde geldt voor de derde kolom, al blijkt dat niet uit de kop. Onder periode moeten namelijk volgens de toelichting de begin- en einddatum vermeld worden van de betreffende betrekking.

2 In het KW-formulier staat de volgende matrixvraag:

b. Hoe is de samenstelling van uw gezin of uw gemeenschappelijke huishouding (inclusief uzelf)?

naam en voorletters	geboorte-datum	m/v	echtgeno(o)t(e), partner, zoon, dochter, enz.	beroep, uitkeringsgerechtigde, scholier enz.
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

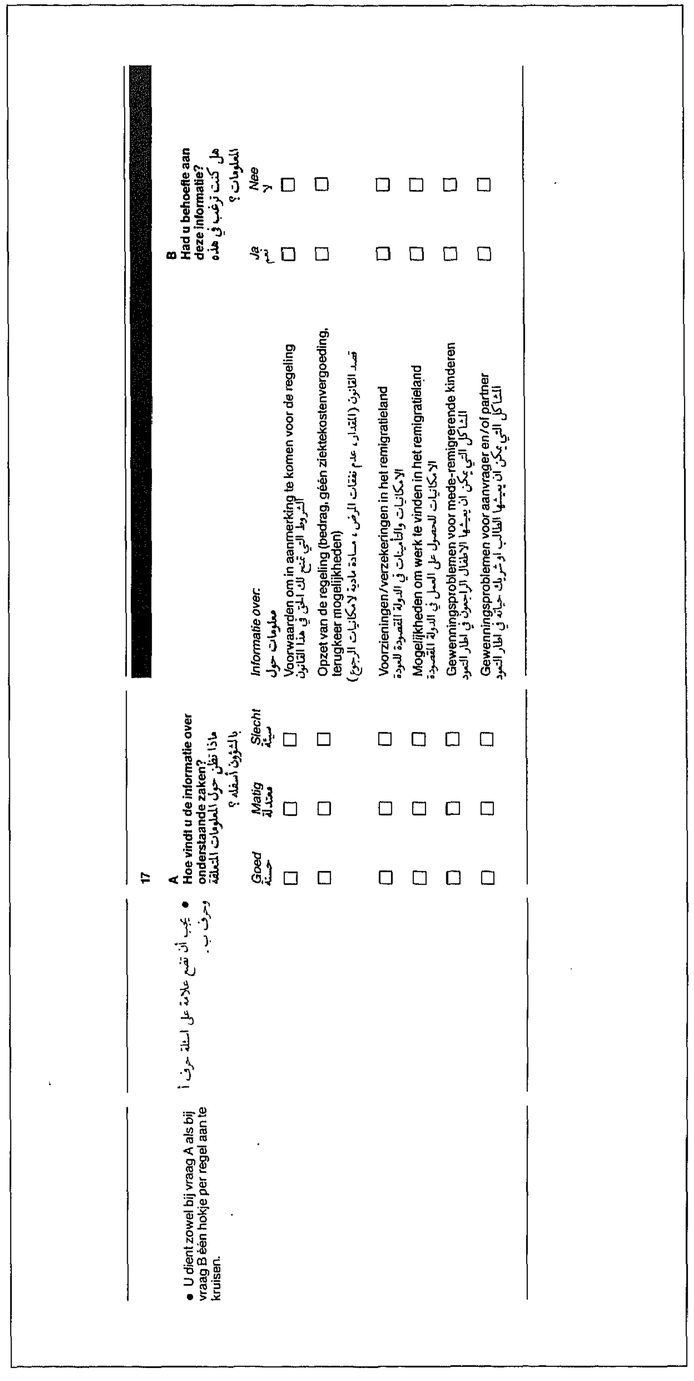
De matrix lijkt eenvoudig, maar invullers komen toch al snel in problemen. Wie op de eerste rij zijn eigen naam, geboortedatum en geslacht heeft ingevuld, moet de vierde cel leeg laten en de laatste weer invullen. Veel invullers begrijpen dat niet goed, en interpreteren daardoor de kop van de vierde kolom verkeerd: zij denken dat in de vierde cel de naam van de echtgeno(o)t(e) of partner ingevuld moet worden. Hebben ze dat eenmaal gedaan, dan is de

aandacht verschoven van de eigen gegevens naar die van de partner, en vullen ze in de laatste kolom het beroep (enz.) van die partner in. Dat op de tweede rij vervolgens niet, zoals bedoeld, de gegevens van de partner terecht komen, ligt dan voor de hand.

Er zijn verschillende oplossingen denkbaar. Zo zou de cel waar het probleem zich voordoet, kunnen worden gearceerd, of voorzien van een kruis ten teken dat die cel niet hoeft te worden ingevuld. Beter is het de vierde kolom te laten vervallen en vóór de rijen van de matrix in plaats van cijfers te zetten: uzelf, uw echtgeno(o)t(e) of partner, kind 1, kind 2 enzovoort.

3 Het ABR-formulier bevat een matrix die de mogelijkheden en beperkingen van dit vraagtype treffend illustreert [zie de volgende pagina]. Dat er gezien de vraagstelling voor een matrix gekozen is, is terecht: er worden twee vragen gesteld (A en B) over zes onderwerpen. Dat beide vragen meerkeuzevragen zijn, is geen bezwaar: de invuller kan gemakkelijk het hokje vinden dat hij moet aankruisen. De tweetaligheid van het formulier is gezien de doelgroep alleen maar toe te juichen.

Opvallend is dat bij de opzet van de matrix vraag A in de meest linkse, en vraag B in de meest rechtse kolom is geplaatst. Dat is in strijd met de conventie (en dus ook de verwachting van de invuller) dat er in één richting gewerkt moet worden. Of men nu de Arabische schrijfrichting (van rechts naar links) volgt, of de Nederlandse, in beide gevallen bestaat het risico dat één van de invulkolommen over het hoofd gezien wordt.



17

• U dient zowel bij vraag A als bij vraag B één hokje per regel aan te kruisen.

• يجب أن تضع علامة على اسئلة حرف أ وحرف ب.

	A Hoe vindt u de informatie over onderstaande zaken? ماذا تقول حول المعلومات المختلفة بالنسبة لمسئلة ؟			B Had u behoefte aan deze informatie? هل كنت ترغب في هذه المعلومات ؟	
Informatie over: معلومات حول	*Goed* جيدة	*Matig* معتدلة	*Slecht* سيئة	*Ja* نعم	*Nee* لا
Voorwaarden om in aanmerking te komen voor de regeling الشروط التي تتيح لك الحق في هذا القانون	☐	☐	☐	☐	☐
Opzet van de regeling (bedrag, géén ziektekostenvergoeding, terugkeer mogelijkheden) قصد القانون (المقدار، عدم تغطية الرعاية الصحية، إمكانيات الرجوع)	☐	☐	☐	☐	
Voorzieningen/verzekeringen in het remigratieland الإمكانيات والتأمينات في الدولة المقصودة للعودة	☐	☐	☐		☐
Mogelijkheden om werk te vinden in het remigratieland الإمكانيات للحصول على العمل في الدولة المقصودة	☐	☐	☐		☐
Gewenningsproblemen voor mede-remigrerende kinderen المشاكل التي يمكن أن يسببها الأطفال الرحيل في إطار العود	☐	☐	☐		☐
Gewenningsproblemen voor aanvrager en/of partner المشاكل التي يمكن أن يسببها الطالب أو شريك حياته في إطار العود	☐	☐	☐		☐

4 De ordening van de vragen

4.0 Inleiding

De meeste mensen die een formulier invullen, denken niet diep na over de vraag hoe dat formulier is ingedeeld. Ze beginnen gewoon vooraan en gaan door tot de ondertekening aan het eind. De structuur van het formulier valt hun meestal niet eens op. Toch kan een ongelukkige indeling problemen veroorzaken. Als bijvoorbeeld vragen over verwante onderwerpen niet netjes bij elkaar staan, moet de invuller van de hak op de tak springen en maakt hij al gauw vergissingen.

Bij de redactie zijn de volgende aandachtspunten van belang:
- de groepering van de vragen onder thema's die de invuller ook als zodanig herkent [paragraaf 4.1];
- de route in het formulier: door een juiste ordening van de vragen ziet de invuller gemakkelijker welke vragen hij kan overslaan en wordt hem onnodig werk uit handen genomen [paragraaf 4.2];
- de verschillende invullers van een formulier: de vragen die door één invuller beantwoord moeten worden, moeten bij elkaar staan [paragraaf 4.3];
- de nummering van de vragen: die moet de structuur ondersteunen [paragraaf 4.4].

Hebt u het formulier een duidelijke structuur gegeven, dan moet u er nog voor zorgen dat de invuller die structuur gemakkelijk kan doorzien. Daarvoor zijn twee aspecten van belang:
- adequate route-instructies [zie hoofdstuk 5];
- een functionele vormgeving [zie hoofdstuk 7].

4.1 Groepeer de vragen onder herkenbare thema's

Waarom?

Wat bij elkaar hoort, moet bij elkaar staan. Een formulier wint aan overzichtelijkheid als u de vragen verdeelt in groepen die steeds over één thema gaan. Deze vanzelfsprekende eis is niet onproblematisch. Vragen die in de ogen van een organisatie bij elkaar horen, kunnen voor invullers als los zand aan elkaar hangen. Invulgemak betekent hier: kies bij de indeling van de vragen het perspectief van de invuller.

Hoe?

1 Groepeer de vragen rond thema's die voor de invuller herkenbaar zijn.

2 Ga zoveel mogelijk uit van de volgende conventies.
- Vragen naar naam, adres en woonplaats staan aan het begin van een formulier.
- Vragen over gezinssamenstelling en inkomenssituatie volgen direct na naam, adres en woonplaats.
- Vragen over de aanvrager zelf staan vóór vragen over andere personen (gezinsleden bijvoorbeeld).
- De ondertekening staat aan het eind van het formulier.
- Gebruikelijk is dat ook het telefoonnummer van de invuller aan het eind van het formulier moet worden ingevuld.
- Vragen die de invuller niet moet beantwoorden, komen nog na de ondertekening en het eventuele telefoonnummer.

3 Sluit zo mogelijk aan bij de hoofdlijnen van de regeling waar het formulier voor bestemd is.

Waarschuwingen

1 Het derde advies hierboven is alleen zinvol als de invuller de hoofdlijnen van de regeling kent. Daar kunt u lang niet altijd van uitgaan, ook niet als u een duidelijke toelichting bij het formulier verstrekt; die wordt namelijk niet altijd gelezen. De eerste twee adviezen dienen in het algemeen het zwaarst te wegen.

2 Zijn er goede redenen om van de bovengenoemde indelingsconventies af te wijken, geef dan duidelijke visuele signalen of waarschuwingen.

Voorbeelden

1 Het volgende voorbeeld laat zien wat het effect van niet thematisch geordende vragen kan zijn. Stel, een Meldingsformulier voor arbeidsongeschiktheid bevat de volgende vragen:

1 Naam
. . . . . .
Adres
. . . . . .
Woonplaats
. . . . . .

2 Sinds wanneer bent u arbeidsongeschikt?
. . . . . .

3a Waaruit bestonden uw werkzaamheden voordat u arbeidsongeschikt werd?
. . . . . .

3b Sinds wanneer oefende u die werkzaamheden uit?
. . . . . .

3c Denkt u weer aan het werk te kunnen gaan?
☐ ja ☐ nee
Zo ja, wanneer?
. . . . . .

4 Indien u tijdelijk op een ander adres verblijft (bijvoorbeeld in een ziekenhuis), vul dan hier het adres in (straat, nummer, postcode, plaats).
. . . . . .

5 Waardoor is uw arbeidsongeschiktheid veroorzaakt?
. . . . . .

Een merkwaardige volgorde: vraag 1 en 4 betreffen adres en verblijfplaats, de andere vragen gaan over het arbeidsverleden van de aanvrager. Binnen dit thema is niet de chronologische volgorde aangehouden, waardoor de betreffende reeks vragen een chaotische indruk maakt. Deze indeling biedt misschien voordelen als de formulieren later verwerkt en gesorteerd moeten worden, maar voor de invuller is de volgorde 1 - 4 - 3a - 3b - 2 - 5 - 3c inzichtelijker.

2 Ook in het volgende voorbeeld is er wel iets op de ordening van de vragen aan te merken. Het gaat om het VLB-formulier, waarin de vragen ingedeeld zijn in de volgende rubrieken:

A Algemeen
B Aan inhouding van loonbelasting onderworpen inkomsten in 1988 (loon of uitkering)
C Niet aan loonbelasting onderworpen inkomsten in 1988
D Reiskosten en andere beroepskosten
E Persoonlijke verplichtingen, niet de in te houden premie AOW/AWW
F Negatieve opbrengst eigen woning
G Buitengewone lasten (studiekosten en kosten levensonderhoud)
- G1 Studiekosten
- G2 Kosten van levensonderhoud van kinderen jonger dan 27 jaar die geen recht hebben op een basisbeurs en voor wie u geen kinderbijslag ontvangt
- G3 Kosten van levensonderhoud van verwanten, andere dan kinderen jonger dan 27 jaar die geen recht hebben op een basisbeurs

H Overige buitengewone lasten en giften
- H1 Onzuiver inkomen
- H2 Kosten gezinshulp of dagverblijf
- H3 Giften
- H4 Onzuiver inkomen voor berekening van de aftrek reiskosten ziekenbezoek e.d.
- H5 Reiskosten ziekenbezoek
- H6 Kosten van ziekte, invaliditeit, bevalling, overlijden, adoptie en aftrek wegens arbeidsongeschiktheid of ouderdom

I Berekening vermindering
J Loontijdvak

Tegen deze indeling zijn verschillende bezwaren te maken.

- De aanduiding van het thema van rubriek A is weinig verhelderend.
- Na rubriek C lijkt elke rubriek betrekking te hebben op een bepaald type aftrekposten. Dat wordt echter niet consequent volgehouden: zie de rubrieken H1 en H4.
- Voor veel invullers is het thema negatieve opbrengst eigen woning niet direct duidelijk. Er zullen maar weinig invullers zijn die hun hypotheekkosten als een vorm van opbrengst zien.
- Op het eerste gezicht lijkt het een goed idee dat de rubrieken G en H zijn onderverdeeld in subrubrieken. Dat lijkt extra overzichtelijkheid te scheppen. Bij nader inzien echter gaat het zowel bij G als bij H om een verzameling subrubrieken die op de invuller een uiterst onsamenhangende indruk maken. Wat is er bijvoorbeeld zo gemeenschappelijk aan giften en kosten van kinderdagverblijf dat het deze posten onderscheidt van bijvoorbeeld studiekosten? Dat er vanuit belastingtechnisch perspectief in G en H wel degelijk sprake is van samenhang, doet niets af aan de onduidelijkheid voor de invuller. Als die de samenhang niet ziet, bestaat die voor hem niet.

Een rubricering die voor de invullers waarschijnlijker inzichtelijker zou zijn, is de volgende.

A Persoonlijke gegevens
B Inkomsten waarover loonbelasting wordt ingehouden
C Inkomsten waarover geen loonbelasting wordt ingehouden
D Reis- en overige beroepskosten
E Kosten van uw eigen woning
F Persoonlijke verplichtingen
Tussendoor: Berekening van het onzuiver inkomen
G Giften
H Studiekosten
I Kosten van gezinshulp en/of kinderdagverblijf
J Kosten van levensonderhoud van kinderen
K Kosten van levensonderhoud van andere verwanten
L Kosten van ziekenbezoek
M Kosten van ziekte, invaliditeit, bevalling, overlijden. adoptie, arbeidsongeschiktheid en ouderdom
Slot: Eindberekening en ondertekening

In deze indeling worden posten die voor de invuller op één lijn staan, ook op één lijn gezet. Vanaf rubriek D heeft elke rubriek betrekking op één type aftrekposten. De vragen die daarbuiten vallen, staan onder de koppen Tussendoor [. . .] en Slot [. . .].

4.2 Bespaar de invuller overbodig werk

Waarom?

Invullers willen geen overbodig werk doen. Daarom is het van belang bij de opzet van het formulier de vragen zo te ordenen dat invullers gemiddeld zoveel mogelijk vragen en toelichtingen kunnen overslaan.

Hoe?

1 Splits in voorkomende gevallen de routes van de invullers door middel van ja/nee-vragen en route-aanwijzingen.

2 Houd bij de route rekening met de samenstelling van de doelgroep van het formulier. Zorg dat de route het kortst is voor de grootste segmenten van de doelgroep.

3 Als de invuller gegevens uit andere documenten over moet nemen, vraag die gegevens dan in de volgorde waarin ze op de betreffende documenten vermeld zijn.

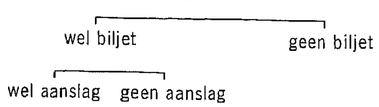
Waarschuwing

Een al te strikte toepassing van het principe van de gemiddeld kortste route kan leiden tot een ordening die in strijd is met het thematische principe [zie paragraaf 4.1]. In de regel is het verstandig het thematisch principe te laten prevaleren boven dat van de gemiddeld kortste route.

Voorbeelden

1 Stel, in een formulier dat eind 1988 ingevuld moet worden, wordt gevraagd naar het belastbaar inkomen van de invuller over 1987. In dit verband is de doelgroep als volgt te verdelen in segmenten:
- invullers die over 1987 een aangiftebiljet of een T-biljet hebben ingevuld, waarop ze het belastbaar inkomen hebben vermeld;
- invullers die al een definitieve aanslag 1987 hebben ontvangen;
- invullers die nog geen definitieve aanslag 1987 hebben ontvangen;
- invullers die géén aangifte- of T-biljet hebben ingevuld.

In zo'n geval is het handig uit te gaan van een schemaatje als het volgende:



Dit leidt tot de volgende ordening van vragen:

1 Hebt u over 1987 een aangiftebiljet of een T-biljet ingevuld?
☐ ja *ga door naar 2*
☐ nee *ga door naar 5*

2 Hebt u al een definitieve aanslag over 1987 ontvangen?
☐ ja *ga door naar 3*
☐ nee *ga door naar 4*

3 Wat is uw belastbaar inkomen 1987 volgens de definitieve aanslag?
f . . . . . .
ga door naar 6

4 Wat is uw belastbaar inkomen 1987 dat u in uw aangiftebiljet of T-biljet hebt opgegeven?
f . . . . . .
ga door naar 6

5 Wat was volgens uw jaaropgave uw bruto inkomen in 1987?
f . . . . . .
ga door naar 6

In deze opzet is nog geen rekening gehouden met invullers die in 1987 géén inkomen hebben gehad. Is dat een klein segment in de doelgroep, dan zou overwogen kunnen worden voor hen geen extra maatregelen te nemen. Zij moeten vraag 1 en vraag 5 beantwoorden (bij vraag 5 zou een hokje toegevoegd kunnen worden met daarbij het antwoord geen inkomen gehad in 1987). Is het betreffende segment in de doelgroep van het formulier relatief groot, dan kan vóór vraag 1 een vraag toegevoegd worden om aldus de doelgroep te splitsen.

1 Had u in 1987 een eigen inkomen?
☐ ja *ga naar vraag 2* (= de oude vraag 1)
☐ nee *ga naar vraag 7*

De route voor mensen zonder inkomen is nu korter; die van mensen met een inkomen is echter één vraag langer geworden. Hoe preciezer de omvang van de verschillende segmenten bekend is, hoe beter bepaald kan worden welke ordening gemiddeld de kortste route oplevert.

2 Stel, voor een regeling is het van belang of de invuller in een bepaalde periode zijn militaire dienstplicht nog moet vervullen. De doelgroep bestaat uit 18- tot 21-jarigen. Om de betreffende gegevens te verkrijgen en de invuller langs de kortste route te leiden, is een nauwkeurige analyse van de vele mogelijkheden nodig. De volgende reeks vragen laat zien wat een eerste analyse kan opleveren.

1 Bent u een vrouw?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 2*

2 Vervult u momenteel uw militaire dienstplicht?
☐ ja *ga door naar 4*
☐ nee *ga door naar 3*

3 Hebt u uw militaire dienstplicht al vervuld?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 6*

4a Vanaf welke datum bent u in militaire dienst?
. . . . . .
b Tot welke datum duurt uw dienstplicht (niet rekening houdend met eventueel klein verlof)?
. . . . . .
ga door naar 5

5 Hebt u een verzoek tot klein verlof ingediend?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 14*

6 Bent u al gekeurd voor militaire dienst?
☐ ja *ga door naar 7*
☐ nee *ga door naar 14*

7 Bent u goedgekeurd?
☐ ja *ga door naar 8*
☐ nee *ga door naar 14*

8 Vanaf welke datum moet u volgens uw oproepkaart uw militaire dienstplicht gaan vervullen?
. . . . . .
ga door naar 9

9 Bent u buitengewoon dienstplichtig?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 10*

10 Hebt u vrijstelling aangevraagd?
☐ ja *ga door naar 11*
☐ nee *ga door naar 12*

11 Hebt u vrijstelling gekregen?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 12*

12 Hebt u uitstel aangevraagd?
☐ ja *ga door naar 13*
☐ nee *ga door naar 14*

13 Hebt u uitstel gekregen?
☐ ja *ga door naar 14*
☐ nee *ga door naar 14*

14 [. . . .]

Op het eerste gezicht lijkt dit een logische en efficiënte reeks vragen om de gewenste informatie mee te verkrijgen. Zo wordt een grote groep invullers al direct bij de eerste vraag naar het eindpunt van de reeks geleid. Ook is de volgorde van de vragen 9 tot en met 13 goed te verdedigen. Met vraag 9 wordt het grootste deel van de invullers die bij deze vraag zijn beland, direct doorverwezen naar vraag 14. Dat vervolgens bij de vragenparen 10/11 en 12/13 eerst naar een eventuele aanvraag wordt geïnformeerd en vervolgens pas naar de uitslag, voorkomt dat invullers geconfronteerd worden met vragen met verzwegen veronderstellingen [zie paragraaf 3.3].

Toch is er nog een belangrijke verbetering in de vragenreeks denkbaar. De reeks levert wellicht onnodige informatie op: uit de antwoorden wordt duidelijk waarom de invuller eventueel geen dienstplicht hoeft te vervullen. Het kan gaan om een vrouw (vraag 1), om iemand die zijn dienstplicht al vervuld heeft (vraag 3), om iemand die is afgekeurd (vraag 7), om een buitengewoon dienstplichtige (vraag 9) en om iemand die vrijstelling heeft gekregen (vraag 11).

Is de reden waarom de invuller niet (meer) in dienst hoeft, irrelevant, dan kan de reeks aanzienlijk worden ingekort, onder meer door vraag 2 voorop te zetten. (NB: er hoeft nu niet meer gevraagd te worden of de invuller vrijstelling heeft gekregen, want in dat geval moet hij vraag 4 met nee beantwoorden).

1 Vervult u momenteel uw militaire dienstplicht?
☐ ja *ga door naar 2*
☐ nee *ga door naar 4*

2a Vanaf welke datum bent u in militaire dienst?
. . . . . .
b Tot welke datum duurt uw dienstplicht (niet rekening houdend met eventueel klein verlof)?
. . . . . .
ga door naar 3

3 Hebt u een verzoek tot klein verlof ingediend?
☐ ja *ga door naar 10*
☐ nee *ga door naar 10*

4 Moet u uw militaire dienstplicht nog vervullen?
☐ ja *ga door naar 5*
☐ nee *ga door naar 10*

5 Bent u al gekeurd voor militaire dienst?
☐ ja *ga door naar 6*
☐ nee *ga door naar 10*

6 Vanaf welke datum moet u volgens uw oproepkaart uw militaire dienstplicht gaan vervullen?
. . . . . .
ga door naar 7

7 Hebt u vrijstelling aangevraagd?
☐ ja *ga door naar 8*
☐ nee *ga door naar 8*

8 Hebt u uitstel aangevraagd?
☐ ja *ga door naar 9*
☐ nee *ga door naar 10*

9 Hebt u uitstel gekregen?
☐ ja *ga door naar 10*
☐ nee *ga door naar 10*

10 [. . . .]

Nog bondiger kan de reeks worden als in plaats van ja/nee-vragen meerkeuzevragen worden gebruikt.

1 Kruis aan wat in uw geval van toepassing is

☐ ik vervul momenteel mijn militaire dienstplicht
ga door naar 2
☐ ik moet mijn militaire dienstplicht nog gaan vervullen
ga door naar 4
☐ ik hoef geen militaire dienstplicht (meer) te vervullen
ga door naar 7

2a Vanaf welke datum bent u in militaire dienst?
. . . . . .
b Tot welke datum duurt uw dienstplicht (niet rekening houdend met eventueel klein verlof)?
. . . . . .
ga door naar 3

3 Hebt u een verzoek tot klein verlof ingediend?
☐ ja *ga door naar 7*
☐ nee *ga door naar 7*

4 Bent u al gekeurd voor militaire dienst?
☐ ja *ga door naar 5*
☐ nee *ga door naar 7*

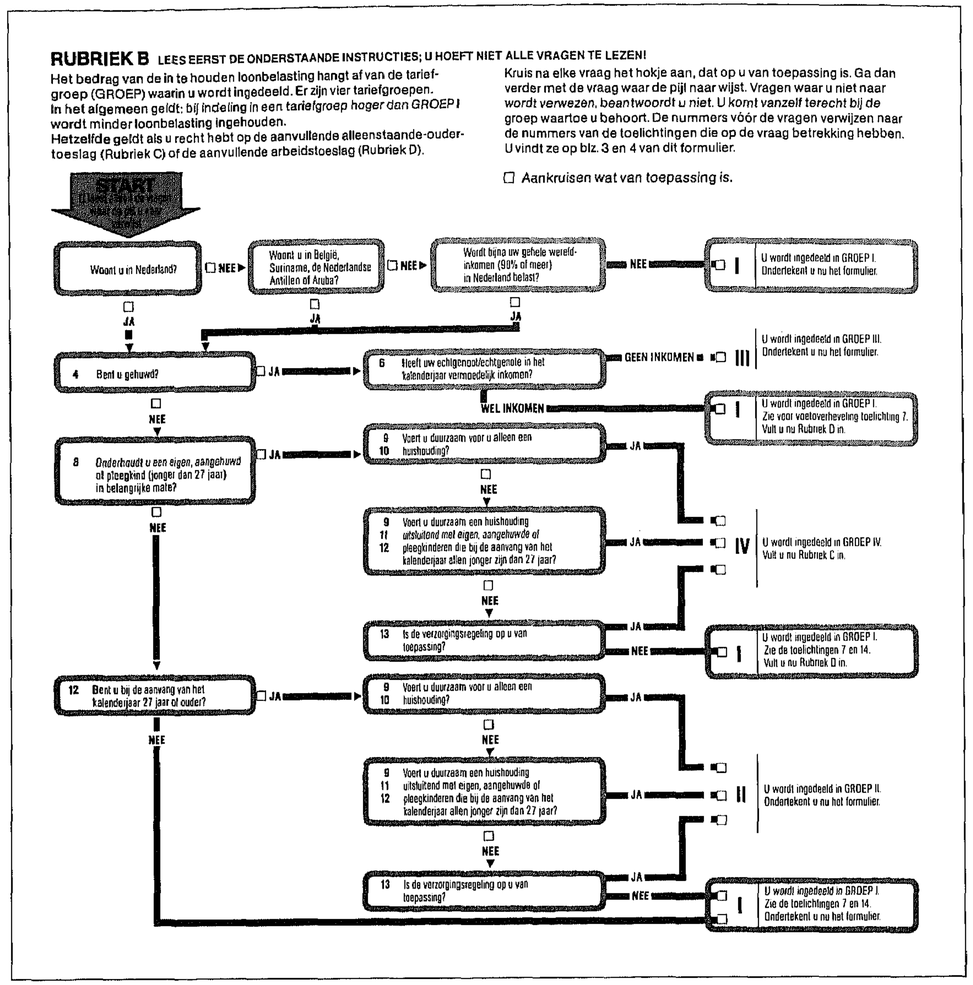
5 Vanaf welke datum moet u volgens uw oproepkaart uw militaire dienstplicht gaan vervullen?
. . . . . .
ga door naar 6

6 Kruis aan wat in uw geval van toepassing is
☐ ik heb geen uitstel of vrijstelling aangevraagd
☐ ik heb uitstel aangevraagd, maar nog niet gekregen
☐ ik heb uitstel gekregen
☐ ik heb vrijstelling aangevraagd

7 [. . .]

Opmerking: bij vraag 1 zou het derde alternatief logisch gezien vooraan moeten staan: het is de meest voorkomende situatie [zie paragraaf 3.9]. Het risico bestaat echter dat invullers die al in dienst zijn, zouden denken ik hoef mijn dienstplicht niet meer te vervullen, want daar ben ik nu mee bezig. Om dat misverstand te voorkomen is hier voor een (iets) minder efficiënte volgorde gekozen.

3 Een van de middelen om de route ook voor de invuller duidelijk te maken, is het stroomschema. Het stroomschema uit het LB-formulier, dat op de volgende pagina is afgedrukt, is een van de eerste toepassingen in Nederland.



In het schema is rekening gehouden met het principe van de kortste route. Men is ervan uitgegaan dat het grootste segment van de Nederlandse werkenden bestaat uit in Nederland woonachtige gehuwde personen. Hun route is in het schema zeer kort: na slechts drie vragen komen ze bij de tariefgroep die in hun geval van toepassing is.

Minder economisch lijkt de volgorde van de twee onderste vragen uit de middelste kolom. Het aantal invullers dat een positief antwoord zal geven op de vraag Voert u duurzaam een huishouding uitsluitend met eigen [. . .] kinderen is vermoedelijk zeer gering. Alle invullers die hier aankomen, zijn immers ongehuwd, 27 jaar of ouder en onderhouden géén kinderen. De kans dat op deze invullers de verzorgingsregeling van toepassing is, lijkt groter: die regeling geldt voor mensen die hun hulpbehoevende familieleden verzorgen of die zelf als hulpbehoevende door een familielid verzorgd worden.

4 In het Aangiftebiljet Inkomstenbelasting wordt sinds jaar en dag gevraagd naar drie gegevens die de meeste invullers kunnen overnemen uit de jaaropgave(n) van hun werkgever(s):

1 Ingehouden premies AOW/AWW
2 Ingehouden loonbelasting
3 Loon zonder aftrek van premies en loonbelasting

Op verreweg de meeste Nederlandse jaaropgaven worden deze gegevens vermeld in de volgorde 3-1-2. Maar omdat bij het loon op het aangiftebiljet nog andere inkomsten opgeteld moeten worden, is het handiger dit bedrag geheel rechts op het formulier te zetten; vandaar dat de volgorde niet overeenkomt met die in de jaaropgaven.

In het Aangiftebiljet 1987 werd echter nog verder afgeweken van de volgorde op de jaaropgaven. Het werd nu: eerst loonbelasting, dan premies, dan loon. Een jaar later, in 1988, werd de oorspronkelijke, gemakkelijker volgorde hersteld.

4.3 Houd rekening met verschillende invullers van één formulier

Waarom?

Vaak moeten onderdelen van een formulier niet door de direct belanghebbende ingevuld worden, maar door een ander. Het kan gaan om de verwerker, maar ook om derden (bijvoorbeeld de werkgever of de verhuurder). Moet een derde bepaalde gegevens verstrekken, dan moet dat kunnen gebeuren zonder dat hij kennis kan nemen van eventuele privacy-gevoelige gegevens.

Hoe?

1 Zorg dat de onderdelen van het formulier die voor dezelfde invuller bestemd zijn, één aaneengesloten geheel vormen en visueel gemakkelijk herkenbaar zijn.

2 Zet onderdelen die door derden ingevuld moeten worden, buiten de natuurlijke route van de invuller. Enkele mogelijkheden:
- een afzonderlijk kader rechtsboven;
- een smalle kolom uiterst rechts op de pagina;
- een afzonderlijk kader aan het eind van het formulier (onder de handtekening).

3 Geef de invuller het advies om eerst de gegevens door een derde te laten invullen, en dan pas de eigen gegevens in te vullen.

4 Moet een derde een groot deel van het formulier invullen, overweeg dan van het betreffende deel een afzonderlijk inlegvel of formulier te maken.

Voorbeeld

Op het LB-formulier moeten behalve de eigenlijke invuller, twee instanties gegevens noteren: de werkgever of uitkeringsinstantie, en de Belastingdienst. De vragen voor de werkgever of uitkeringsinstantie staan onderaan de eerste pagina van het formulier:

Verandering omstandigheden
Hier geeft u in 't kort de reden aan waarom u deze verklaring invult (zie toelichting 1): .....

.....

Datum van ingang van eventuele verandering: ..... z.o.z.

DEZE RUBRIEK IN TE VULLEN DOOR DE INHOUDINGSPLICHTIGE (WERKGEVER)

Met ingang van ..... ingedeeld als volgt:
Tariefgroep I ..... ☐
Tariefgroep II alleenstaande-toeslag ..... ☐
Tariefgroep III alleenverdiener-toeslag ..... ☐
Tariefgroep IV alleenstaande-ouder-toeslag.... ☐
Aanvullende alleenstaande-ouder-toeslag (Rubr.C) ☐
Aanvullende arbeidstoeslag (Rubr.D) ..... ☐

Inhoudingsplichtige .....
adres .....
te .....
Loonbelastingnummer .....

Inzenden aan de Inspecteur tenzij de loonbelastingverklaringen volgens aanwijzing van de inspecteur bij de loonboekhouding moeten worden bewaard.

☐ Aankruisen wat van toepassing is.

Lb. 2 (uitgaat december 1986) - 881779

Een probleem hierbij is dat niet direct duidelijk is dat de mededeling Inzenden aan [. . .] bedoeld is voor de werkgever, en niet voor de invuller. De horizontale lijn erboven is in dit opzicht misleidend. Dat geldt temeer omdat de opmerking ☐ aankruisen wat van toepassing is weer wèl voor de invuller bestemd is.

Een tweede probleem is dat sommige invullers zullen denken dat deze ruimte niet alleen het einde van de pagina, maar ook het einde van het formulier markeert. De aanwijzing z.o.z. valt nauwelijks op.

De ruimte voor de Belastingdienst bevindt zich onderaan pagina 2:

Na invulling en ondertekening inleveren bij degene die uw inkomsten betaalbaar stelt (de inhoudingsplichtige)

Bevinding bij controle door rijksbelastingdienst: wel/niet conform C.K.

Dagtekening en paraaf:

De ondergetekende verklaart vorenstaande gegevens naar waarheid te hebben verstrekt.

.....
(plaats) (dagtekening)

(handtekening)

hier niets invullen
inhoudingsplichtige:
adres:
plaats:
loonbelastingnr.:
verklaringsdatum:
tariefgroep (omcirkelen) 1 2 3 4
toeslagen (omcirkelen) at aat aaot

hier niets invullen
rijksbelastingdienst:
wel/niet conform C.K.
datum:
paraaf:

4.4 Zorg voor een inzichtelijke nummering

Waarom?

De vragen op een formulier moeten niet alleen goed ingedeeld zijn, de indeling moet ook duidelijk gemaakt worden aan de invullers. Een inzichtelijke nummering is daarbij een van de belangrijkste hulpmiddelen. Een bijkomend voordeel van een goede nummering is dat die de kans vermindert dat invullers vragen over het hoofd zien.

Hoe?

1 Nummer de vragen op niet meer dan twee niveaus: getallen en letters (1, 2a, 2b, 3, enzovoort). Hanteert u meer dan twee niveaus, dan ontstaat al snel verwarring: lezers en invullers worden eerder afgeschrikt dan geholpen door nummers die associaties met het telefoonboek oproepen.

2 Kies zoveel mogelijk voor doorlopende nummering. Dat vergemakkelijkt de route-instructies (ga door naar . . .). Gebruik voor het onderscheiden van groepen vragen liever kopjes.

3 Bij vervolgvragen kunnen nummers eventueel achterwege blijven, maar dan moet door de vlakverdeling wel duidelijk zijn welke route de invuller moet volgen.

Waarschuwing

Een doorlopende nummering betekent dat kleine wijzigingen in het formulier (één vraag meer of minder) leiden tot een geheel nieuwe nummering. Gaat het om een formulier dat regelmatig ingevuld moet worden, dan kan dit een bezwaar zijn. Gebruik dan liever twee niveaus om de effecten van zo'n ingreep te verminderen. Vergeet ook niet om bij een nieuwe nummering de verwijzingen naar andere vragen te controleren.

Voorbeelden

1 Veel formulieren bevatten vóór vraag 1 nog een ongenummerde vraag, bijvoorbeeld naar een correspondentienummer of naar het tijdvak waarvoor een bepaalde aanvraag wordt ingediend. In de praktijk blijkt dat zulke vragen vaak over het hoofd gezien worden. De kans daarop vermindert als de vraag het nummer 1 krijgt. Wie begint er dan nog met vraag 2?

2 In het volgende voorbeeld zijn vervolgvragen ongenummerd gebleven; de vlakverdeling maakt de route voldoende duidelijk.

1 Was u gedurende het tijdvak maart-september in loondienst?
☐ nee ☐ ja

Bij welke werkgever(s)?
. . . . . .
. . . . . .

Was u verplicht verzekerd?
☐ ja ☐ nee

Wat waren uw bruto inkomsten in het tijdvak?
f . . . . . .

2 Was uw echtgenoot (m/v) gedurende het tijdvak maart-september in loondienst?
☐ nee ☐ ja

Bij welke werkgever(s)?
. . . . . .
. . . . . .

Was hij/zij verplicht verzekerd?
☐ ja ☐ nee

Wat waren zijn/haar bruto inkomsten in het tijdvak?
f . . . . . .

3 In het volgende voorbeeld, met een enkele wijziging ontleend aan het BS formulier, is te zien dat het weglaten van nummers bij vervolgvragen ook risico's heeft.

1 Wonen uw ouders (of woont één van hen) in Nederland?
☐ ja ☐ nee
Zo ja, sedert wanneer?
. . . . . .
En over welk verblijfsdocument beschikken zij?
. . . . . .
Is één van hen in Nederland in loondienst of in loondienst geweest?
☐ ja ☐ nee

2 Over welk verblijfsdocument beschikt u zelf?
. . . . . .

De vlakverdeling wekt de indruk dat het zo ja onder de eerste vraag betrekking heeft op alle drie de vervolgvragen. Dat is echter niet de bedoeling: de vraag of één van de ouders in Nederland in loondienst is of geweest is, moet door alle invullers worden beantwoord.

4 Sommige formulieren bevatten nummers die niet de nummers van de vragen zijn, maar die fungeren als codes voor de verwerking (via de computer). Zeker als deze nummers opvallend gezet zijn, kan dat tot verwarring bij de invullers leiden, zoals in het volgende voorbeeld:

H ☐

3. Huisvesting

☐ in inrichting verblijvend ter verpleging en/of verzorging	1	☐ kamer / pension	3
☐ inwonend bij ouders	2	☐ woning / schip in huur	5
☐ woonwagen	4	☐ woning / schip in eigendom	6
eigenaar / beheerder van de woning			

5 Toelichtingen

5.0 Inleiding

De essentie van een formulier bestaat uit vragen en antwoordcategorieën. Maar soms zijn die op zichzelf niet duidelijk genoeg; dan is er toelichting nodig. Jammer genoeg echter hebben veel invullers de neiging toelichtingen links te laten liggen, en menen ze - vaak ten onrechte - dat ze het zo ook wel weten. Een beetje begrijpelijk is dat wel: bij een aantal formulieren leert de ervaring dat de toelichtingen meer vragen oproepen dan beantwoorden. Dat is natuurlijk niet de bedoeling, en het hoeft ook niet - als er bij de redactie maar voldoende zorg aan de toelichting besteed wordt. In dit hoofdstuk gaat het om de inhoud en de opbouw van de verschillende soorten toelichting die bij een formulier mogelijk zijn. Het taalgebruik, ook bij toelichtingen een belangrijke factor, komt in hoofdstuk 6 ter sprake.

De term toelichting schept vaak verwarring. De term wordt gebruikt in ten minste drie betekenissen.

- Soms wil men er een bepaald soort informatie mee aanduiden: toegevoegde hulp.
- Soms wordt er een apart onderdeel van het formulier mee bedoeld.
- Soms wordt er gedoeld op een los document dat bij het formulier wordt verstrekt.

In dit boek verdelen we de verschillende soorten toelichting naar functie en naar plaats. Als het gaat om de functie van de toelichting onderscheiden we onder meer instructie (wat moet ik nu doen?), uitleg (wat wordt er met dit woord bedoeld?) en motivering (waarom moet ik deze vraag beantwoorden?).

Wat betreft de plaats waar de toelichting gegeven wordt, maken we onderscheid tussen geïntegreerde en afzonderlijke toelichting.

- Van geïntegreerde toelichting spreken we als de invuller de toelichting op zijn route langs de vragen automatisch tegenkomt. Daartoe hoort in elk geval die informatie die naar verwachting voor (groepen) invullers onmisbaar zal zijn om een bepaalde vraag correct te kunnen beantwoorden. Zulke informatie hoort steeds zo dicht mogelijk bij de bijbehorende vraag te staan.
- Tot afzonderlijke toelichting rekenen we zowel de toelichting op een los document als die op een duidelijk gemarkeerde plaats, los van de vragen in het formulier zelf.

Functie en plaats van toelichting

Twee vormen van afzonderlijke toelichting zijn al aan de orde geweest: de algemene toelichting en de aanbiedingsbrief. Hieronder delen we de verschillende soorten toelichting in naar hun functie en geven we aan waar ze het best op hun plaats zijn. Ook verwijzen we naar de paragrafen in dit boek waar ze worden behandeld.

Wat voor toelichting?	Waar te geven?	Waar behandeld?
Algemene achtergrondinformatie over de hoofdlijnen van de regeling	In een afzonderlijke algemene toelichting of in de aanbiedingsbrief	Paragraaf 2.2
Functionele toelichting over de functie van het formulier, de route die het volgt en de procedure	In een aanbiedingsbrief	Paragraaf 2.3, 2.4 en 2.5
Invulinstructies die duidelijk maken hoe het antwoord op de vragen genoteerd moet worden	Geïntegreerd in het formulier, steeds direct boven of vóór de invulruimte; algemeen geldige invulinstructies bij elkaar in een afzonderlijke *gebruiksaanwijzing* of in de *aanbiedingsbrief*	Paragraaf 5.1 en 5.2
Motiveringen die duidelijk maken *waarom* bepaalde gegevens gevraagd worden	Eerste keus: geïntegreerd in het formulier, steeds boven of vóór de vraag. Tweede keus: in een afzonderlijke toelichting op de vragen	Paragraaf 5.3
Verklarende uitleg over wat er met een vraag bedoeld wordt of over de betekenis van bepaalde termen	Eerste keus: geïntegreerd in het formulier, steeds boven of vóór de vraag. Tweede keus: in een afzonderlijke toelichting op de vragen	Paragraaf 5.4 en 5.5
Route-instructies die de invuller helpen bij het vinden van zijn weg door het formulier: aanwijzingen voor het overslaan van bepaalde vragen; verwijzingen naar afzonderlijke verklarende uitleg of andere toelichting	Geïntegreerd, op de plaats waar ze actueel zijn	Paragraaf 5.6
Bijlage-instructies die duidelijk maken welke bijlagen de invuller mee moet sturen, wat daarin moet staan en welke vorm ze moeten hebben	Bij de verklarende uitleg; bovendien in een samenvatting aan het eind van het formulier of in de aanbiedingsbrief, eventueel nog eens op de antwoordenvelop	Paragraaf 5.7
Uitkomst-voorlichting die de invuller in staat stelt na te gaan of de regeling (of een onderdeel daarvan) in zijn geval van toepassing is, en zo ja, welke rechten of plichten daar concreet voor hem uit voortvloeien	Afzonderlijk	Paragraaf 5.8 - 5.12 (maar veel van de aanwijzingen in deze paragrafen zijn ook van toepassing op andere soorten toelichting)

Plaats mede afhankelijk van omvang

In enkele gevallen hierboven gaven we twee mogelijkheden voor de plaats van de toelichting. De keuze is in die gevallen mede afhankelijk van de omvang die de toelichting uiteindelijk heeft. Is er veel tekst nodig, dan kan integratie in het eigenlijke formulier problemen opleveren. Dan is het beter de invuller een pakket van verschillende documenten aan te bieden dan één formulier van een onhanteerbare en ontmoedigende omvang.

Hoe de keuze ook uitvalt, aan de volgende twee eisen valt niet te tornen.

- Invulinstructies en route-aanwijzingen dienen altijd op het formulier zelf te staan.
- Staat verklarende toelichting op een los document, dan moet er in het formulier bij de afzonderlijke vragen duidelijk en specifiek naar verwezen worden.

Overbodige toelichtingen

Hoe noodzakelijk toelichting ook kan zijn, invullers ervaren toelichting vaak als overbodige ballast en slaan de betreffende passages vaak over. Voor u als redacteur betekent dat:

Beperk de toelichting tot het minimaal noodzakelijke!

De prioriteit moet liggen bij de helderheid van de vraagstelling en van de structuur en de vormgeving van het formulier. Hoe beter die verzorgd zijn, hoe minder toelichting u hoeft te geven. Hieronder volgen enkele voorbeelden van toelichtingen die in elk geval beter achterwege kunnen blijven.

- Aanwijzingen die toch niet opgevolgd (kunnen) worden, zoals:

  Lees eerst de toelichting
  Lees voordat u het formulier invult eerst alle vragen

- Vanzelfsprekende aanwijzingen, zoals:

  Kruis het hokje aan dat van toepassing is

- Betuttelende aanwijzingen en aanwijzingen waaruit wantrouwen jegens de invuller blijkt, zoals:

  Duidelijk schrijven s.v.p.
  U dient de gegevens naar waarheid in te vullen

5.1 Invulinstructies: geef heldere aanwijzingen

Waarom?

Niet altijd is het de invuller duidelijk wat er precies van hem gevraagd wordt. Dan zijn aanwijzingen nodig. Tenminste: als er echt geen mogelijkheid is om de vraagstelling of de vormgeving zo aan te passen dat het wèl duidelijk wordt.

Hoe?

1 Houd de invulinstructie zo eenvoudig mogelijk.

2 Vertel hoe het wel moet, niet hoe het niet moet.

Voorbeelden

1 Verwarring kan ontstaan als een formulier een aanwijzing bevat als:

> De bij A t/m F bedoelde gegevens in aan de voet van de pagina aangegeven volgorde invullen.

De informatie aan de voet van de pagina kan hier beter direct verschaft worden.

2 Een instructie als:

> Niet met potlood invullen en de vragen niet door middel van strepen beantwoorden.

roept de vraag op: hoe dan wèl?

3 Enkele voorbeelden van aanwijzingen die soms in een gebruiksaanwijzing gegeven kunnen worden:

Geldbedragen

> Rond alle geldbedragen die gevraagd worden af op hele guldens naar beneden.

Fotokopie

> Maak voordat u het formulier instuurt voor uzelf een fotokopie van bladzijde 2; die kunt u nodig hebben als u later nog nadere inlichtingen moet verstrekken.

5.2 Invulinstructies: geef ook correctie-instructies

Waarom?

Invullers kunnen fouten maken, hoe nauwgezet ze ook te werk gaan. Merkwaardig genoeg wordt daar maar in weinig formulieren rekening mee gehouden. Daarom is het voor de invuller vaak lastig om te bepalen hoe hij een fout kan herstellen, of het nu om open of om meerkeuze-vragen gaat.

Hoe?

1 Zorg dat de invulruimte groot genoeg is om correcties mogelijk te maken.

2 Geef in een gebruiksaanwijzing duidelijke aanwijzingen voor het corrigeren van vergissingen.

3 Laat als het enigszins kan ook voorbeelden zien.

Waarschuwing

Verplicht de invuller niet om materiaal te gebruiken dat hij wellicht niet tot zijn beschikking heeft, zoals correctielak, plakkertjes of een andere kleur pen.

Voorbeelden

1 Een correctie-instructie kan er bijvoorbeeld als volgt uitzien.

> *Vergissingen herstellen*
> Vergist u zich bij het *noteren* van uw antwoord, streep dan de onjuiste letters of woorden door, en zet het juiste antwoord er zo dicht mogelijk bij.
> Maakt u bij het *aankruisen* een vergissing? Kruis dan *alle* hokjes aan en zet een pijltje bij het juiste hokje.
> Bijvoorbeeld zo:
>
> Wat is de hoogste opleiding die u hebt voltooid?
> ☒ lagere school
> → ☒ mulo/mavo
> ☒ havo/vwo
> ☒ hoger onderwijs

2 Bij doorslagformulieren is de volgende waarschuwing gewenst:

> Wilt u een vergissing corrigeren, doe dat dan ook op alle doorslagvellen.

5.3 Motiveringen: licht de functie van vragen toe

Waarom?

Invullers hebben er niet altijd behoefte aan te weten waarom bepaalde gegevens nodig zijn. Toch getuigt het van respect om met name bij privacy-gevoelige vragen de functie toe te lichten. Bovendien kan duidelijkheid over de functie van de gevraagde informatie de invuller helpen bij twijfel over het antwoord dat hij moet geven. Dat geldt voor het formulier als geheel [zie paragraaf 2.3], maar ook voor de afzonderlijke vragen.

Hoe?

Motiveer vragen die op het eerste gezicht niet relevant zijn voor de te nemen beslissing.

Waarschuwingen

1 Soms maakt het belang van de organisatie vragen nodig die alleen effectief kunnen zijn als niet wordt geëxpliciteerd wat met de informatie wordt gedaan.

2 Stuur de invuller niet met een kluitje in het riet. Beter geen motivering dan nietszeggende volzinnen.

Voorbeelden

1 In het AUW-formulier wordt de vraag naar gegevens over het arbeidsverleden als volgt helder gemotiveerd:

> We hebben deze gegevens nodig om te kunnen beoordelen:
> 1 of u recht hebt op uitkering;
> 2 hoe lang u een uitkering krijgt.

2 In het ASF-formulier wordt zowel gevraagd naar het woonadres als het correspondentie-adres (als dat van het woonadres afwijkt). Op het eerste gezicht is dat omslachtig: het correspondentie-adres lijkt voldoende. Toch is er een goede reden om ook naar het woonadres te vragen. Dat is nodig om de reiskostentoeslag te berekenen. Een korte toelichting was hier wel gewenst.

3 In het MB-formulier wordt onder meer gevraagd naar het beroep, de werkgever en het recht op pensioen. Deze vragen hebben op het eerste gezicht met de huisvesting weinig van doen. Dat maakt een motivering wenselijk, bijvoorbeeld:

> Deze vragen dienen ertoe te kunnen nagaan bij welke bedrijfsvereniging of pensioenfonds u eventueel bekend bent; hierdoor kan onnodig onderzoek en werk worden voorkomen.

Veel duidelijkheid verschaft deze toelichting echter niet. Er blijkt niet uit welke rol de bedrijfsvereniging of het pensioenfonds precies heeft.

5.4 Verklarende uitleg: licht vaktermen toe

Waarom?

Vaktermen, vooral juridische termen, vormen een van de belangrijkste struikelblokken voor invullers. De meeste problemen doen zich voor met

- termen waarvan de invuller in het geheel de betekenis niet kent;
- termen waarvan de invuller wel de betekenis kent, maar waarvan hij niet weet wat hij er in zijn concrete persoonlijke situatie mee aanmoet;
- termen waarvan de invuller de betekenis denkt te kennen, maar waarmee in het formulier iets anders bedoeld wordt dan hij denkt;
- termen waarmee in de ene regeling net iets anders bedoeld wordt dan in de andere.

Terminologieproblemen moet u in de eerste plaats proberen op te lossen door gewone, bekende en precieze woorden te gebruiken. Maar dat is in de praktijk niet altijd mogelijk: vaak bestaan zulke woorden niet, of leidt een omschrijving van het begrip tot lange en ingewikkelde zinnen. En vaak is het ook niet toegestaan om een afwijkende term te gebruiken omdat die een juridische grondslag mist. In zulke gevallen is een toelichting op de term noodzakelijk.

Hoe?

1 Probeer het terminologieprobleem op te lossen door de vraag zo te formuleren dat een toelichting overbodig is.

2 Geef naast (of in plaats van) definities liever aanwijzingen voor wat de invuller moet invullen.

3 Gebruik zoveel mogelijk als-dan-zinnen en de u-stijl om begrippen toe te lichten [zie ook paragraaf 6.4].

4 Benadruk mogelijke misverstanden. Geef dus niet alleen een algemene omschrijving van een term, maar maak ook duidelijk in welke gevallen er wellicht misverstanden zouden kunnen ontstaan. Dat kan bijvoorbeeld door niet alleen duidelijk te maken wat er wel onder het begrip valt, maar ook wat er niet onder valt.

5 Wijs eventueel op verschillen met andere regelingen.

Waarschuwingen

1 Een omschrijving in een formulier of in een toelichting kan (mag) nooit duidelijker zijn dan de wet of regeling toelaat. Is een bepaald begrip in wet of regeling vaag, dan zou de formulierredacteur buiten zijn boekje gaan als hij daar een nadere precisering van geeft.

2 Voorbeelden zijn riskant: ze kunnen invullers een verkeerde indruk geven wat er met het begrip bedoeld wordt. Met name is vaak niet duidelijk hoe vrijblijvend een voorbeeld is.

Voorbeelden

1 Een term waarvan moeilijk kan worden aangenomen dat de gemiddelde invuller die kent, is geldboete van de tweede categorie in onderstaande passage uit het ARB-formulier.

wegenverkeerswet strafbepalingen.

artikel 10, 1e lid - het is verboden opzettelijk onjuiste opgave te doen in de schriftelijke aanvrage tot of bij het geven van inlichtingen voor het verkrijgen van een rijbewijs als bedoeld in artikel 9, 1e lid, onder 3e.

artikel 35, 2e lid - handelen in strijd met artikel 10 wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of een geldboete van de tweede categorie.

artikel 39, 2e lid - bij veroordeling van de bestuurder van een motorvoertuig wegens overtreding van artikel 10 kan hem de bevoegdheid motorvoertuigen te besturen voor ten hoogste twee jaren worden ontzegd.

Hier zijn drie remedies denkbaar: de term wordt toegelicht, het betreffende geldbedrag wordt concreet genoemd, of (en dat lijkt hier het beste:) er wordt volstaan met de term geldboete.

2 In het ATP-formulier wordt onder andere gevraagd naar een opgave van alle bewezen burgerlijke diensten. Deze omschrijving is, afgezien van de mogelijke verwarring met de militaire dienst, voor de meeste invullers nogal kryptisch. Toch is een toelichting op de term bewezen burgerlijke diensten niet de meest adequate oplossing. Beter is het de vraag in gewone taal te stellen, bijvoorbeeld: Welke functies hebt u in overheidsdienst vervuld (afgezien van militaire functies)?

3 In het ASF-formulier moet de (aanstaande) student opgeven wanneer hij wenst dat het studiefinancieringstijdvak aanvangt. Die term zorgt voor nogal wat onduidelijkheid. Toch is niet de betekenis van de term het eigenlijke probleem: de meeste invullers beseffen wel dat het gaat om de periode waarin men studiefinanciering ontvangt. Het probleem is veeleer dat men niet weet op wat men met deze term aanmoet: vanaf welke datum kan men de studiefinanciering laten ingaan? Dit terminologieprobleem moet dan ook niet opgelost worden door een definitie te geven van de term studiefinancieringstijdvak, maar door toe te lichten vanaf welk moment men in welk geval studiefinanciering kan krijgen. Wordt dat duidelijk aangegeven, dan kan de term studiefinancieringstijdvak zelfs geheel achterwege blijven.

4 In het IZK-formulier wordt onder andere gevraagd of de aanvrager voor zijn kinderen de MOOZ-omslagpremie heeft betaald. Dat lijkt een term die uitleg behoeft. Maar er kan ook volstaan worden met aan aanwijzing als:

> Of dit het geval is, kunt u nagaan op de afrekening van uw ziekteverzekering.

Een toelichting kan nu achterwege blijven. De invuller kan de vraag probleemloos beantwoorden zonder de betekenis van de term te kennen.

5 Een steeds terugkerend probleem vormen termen als samenwonen, huisgenoot, partner en dergelijke, die in verschillende regelingen op uiteenlopende wijzen worden gehanteerd. De onderstaande bloemlezing moge duidelijk maken dat hier van de formulierredacteur een uiterste helderheid gevraagd mag worden.

Uit het VT-formulier:

> *Huisgenoot:*
>
> Voor de loonbelasting is uw huisgenoot degene met wie u duurzaam een gezamenlijke huishouding voert. Uw huisgenoot kan bijvoorbeeld zijn: een vriend of vriendin, een broer of een zuster, een ouder, een kind ouder dan 27 jaar, een kennis. De aard van de persoonlijke relatie is voor de belastingheffing niet van belang.
>
> U kunt alleen een huisgenoot hebben als u ongehuwd bent (of duurzaam gescheiden leeft). En de huisgenoot moet op 31 december 1986 18 jaar of ouder zijn. Voor de huisgenoot die nog grotendeels (voor meer dan de helft) door de ouders of pleegouders wordt onderhouden, geldt 27 jaar als de onderste leeftijdsgrens.
>
> Duurzaam wil zeggen: u woont al 6 maanden samen of u zult ten minste de komende 6 maanden samenwonen.

Uit het ATW-formulier:

> Van 'samenwonen' is sprake als
> – twee personen van verschillend of gelijk geslacht,
> – die niet met elkaar gehuwd zijn,
> – op hetzelfde adres wonen en
> – samen de kosten van de huishouding dragen.
>
> Onder dit laatste valt ook de situatie dat de ene partner alle kosten draagt en de andere partner de huishouding verzorgt. Als u aan al deze voorwaarden voldoet, wordt u voor de Toeslagenwet gelijkgesteld met iemand die gehuwd is.
>
> N.B.
> Als u ongehuwd samenwoont met meer dan één ander persoon, zoals bijvoorbeeld in een commune, klooster, pension e.d., wordt u niet gelijkgesteld met iemand die gehuwd is.
>
> Familielid
> Als u samenwoont met uw grootvader, grootmoeder, vader, moeder, broer, zuster, kind of kleinkind, wordt u niet gelijkgesteld met iemand die gehuwd is.

Uit het EU-formulier:

> U wordt als een *ongehuwd samenwonende* beschouwd als u op 30 augustus als man en vrouw samenwoonde.

Verderop blijkt de aanvrager in de volgende gevallen als alleenstaand te gelden:

> als u met bijvoorbeeld een broer of zus, met uw ouder(s) of met één of meer kinderen samenwoonde.

De homonymie van de uitdrukking als man en vrouw en de vaagheid die ontstaat door het woord bijvoorbeeld zouden bij deze uitleg overigens nog wel eens tot problemen kunnen leiden.

Wat betekenen deze omschrijvingen nu in concreto? We noemen twee voorbeelden om de verschillen te illustreren.

- Als twee studenten samen een flat huren en de kosten van de huishouding gezamenlijk dragen zonder dat er sprake is van een sexuele relatie, gelden ze voor het VT-formulier (afkomstig van de Belastingdienst) als huisgenoten, volgens het ATW-formulier (afkomstig van het GAK) worden ze gelijkgesteld met een echtpaar en volgens het EU-formulier (afkomstig van het Ministerie van Sociale Zaken) zijn het twee alleenstaanden.

- Wie met zijn zus een gezamenlijke huishouding voert, geldt volgens het VT-formulier wèl als (ongehuwd) samenwonend, maar volgens het EU-formulier niet; volgens het ATW-formulier woont zo iemand wel samen, maar wordt hij of zij - in tegenstelling tot andere samenwonenden - niet gelijkgesteld met een gehuwde.

6 In de brochure bij het ATS-formulier staat onder het kopje Hardheidsclausule het volgende:

> De minister van Onderwijs en Wetenschappen is bevoegd voor bepaalde gevallen of groepen van gevallen tegemoet te komen aan onbillijkheden van overwegende aard. Hieronder worden die gevallen verstaan waarin toepassing van de in deze brochure vermelde regels tot onbedoelde negatieve uitkomsten voor de studerende(n) leidt.

Een voorbeeld van een noodgewongen onduidelijke toelichting. De begrippen hardheidsclausule en onbillijkheden van overwegende aard mogen in een brochure als deze niet preciezer worden omschreven dan in de wet zelf.

5.5 Verklarende uitleg: verwijs naar bronnen

Waarom?

Niet alle gegevens heeft de invuller in zijn hoofd. Veel zal hij moeten opzoeken. Een aanwijzing die duidelijk maakt waar het betreffende gegeven te vinden is, kan dan helpen. Een extra-voordeel van zo'n aanwijzing kan zijn dat een bepaald begrip niet nader toegelicht hoeft te worden. De invuller hoeft dan niet te weten wat het betekent, maar alleen waar hij het bedoelde gegeven kan vinden.

Hoe?

1 Verwijs naar de gemakkelijkst toegankelijke bron.

2 Als de invuller veel documenten nodig heeft, geef er dan in de afzonderlijke gebruiksaanwijzing een opsomming van.

Waarschuwing

Wie niet alle vragen hoeft te beantwoorden, heeft misschien ook niet alle documenten nodig waarnaar u verwijst. Een gebruiksaanwijzing waarin geen onderscheid gemaakt wordt tussen verschillende groepen invullers, bergt het risico in zich dat mensen te veel documenten gaan verzamelen. U zult in dat geval dus moeten differentiëren.

Voorbeelden

1 Het AUW-formulier bevat de volgende vragen:

> 1 Naar welke tariefgroep hield uw werkgever loonbelasting in?
> 2 Is de tariefgroep bij beschikking van de inspecteur bepaald?

Wat de invuller moet doen als hij op de eerste vraag geen antwoord weet, lijkt voor de hand te liggen: de werkgever raadplegen. Het is echter eenvoudiger om het gegeven op te zoeken op de jaaropgave; dat spaart zowel de invuller als de werkgever tijd en moeite. Een aanwijzing in deze zin zou dan ook op zijn plaats zijn.

Het antwoord op de tweede vraag kan in principe ook gemakkelijk gevonden worden: een beschikking krijgt men alleen als men die zelf heeft aangevraagd. Helaas is dat waarschijnlijk niet bekend bij invullers die dat zelf nooit gedaan hebben. Het risico bestaat dat die bij hun werkgever gaan informeren naar het bestaan van een dergelijke beschikking. Hier is een toelichting niet de beste oplossing; beter kan de vraag anders gesteld worden:

> Hebt u een beschikking van de inspecteur ontvangen waarin de tariefgroep bepaald is?

Met een gebruiksaanwijzing als de volgende stelt u de invuller in staat om vooraf alle nodige documenten te verzamelen.

> Om dit formulier in te vullen moet u beschikken over een aantal gegevens over uw inkomen in 1987 en de huur van uw woning in 1987. Het beste kunt u daartoe de volgende documenten ter hand nemen:
> – een kopie van uw Aangiftebiljet Inkomstenbelasting over 1987 (als u dat hebt ingevuld);
> – als u geen Aangiftebiljet 1987 hebt ingevuld: de jaaropgave van uw inkomen die u van uw werkgever of uitkeringsinstantie hebt ontvangen (had u meer inkomens: alle jaaropgaven gebruiken);
> – een specificatie van de huur die u in 1987 betaalde. Heeft u zo'n specificatie niet in huis, dan kunt u die bij uw verhuurder aanvragen.

5.6 Geef route-instructies

Waarom?

Route-instructies maken de invuller duidelijk hoe hij door het formulier heen moet: welke vragen hij kan overslaan, op welke momenten hij de toelichting moet raadplegen, enzovoort. Er kunnen beter te veel dan te weinig route-instructies op een formulier staan: slaat een invuller eenmaal de verkeerde weg in, dan kan dat vèrstrekkende gevolgen hebben.

Hoe?

1 Zet route-aanwijzingen onmiddellijk achter het hokje dat bepalend is voor de te volgen route.

2 Zijn er vragen of groepen vragen die niet door alle invullers ingevuld moeten worden, laat de vraag of de groep voorafgaan door een ja/nee-vraag of een meerkeuzevraag met daarop aansluitend route-instructies.

Is deze oplossing niet mogelijk, of leidt die tot herhaling van al eerder gestelde vragen, zet dan vóór een vraag of een groep vragen een instructie als U moet deze vraag alleen beantwoorden als . . . of U moet deze vraag overslaan als . . . (kies uit deze twee formuleringen die welke de duidelijkste en bondigste instructie oplevert).

3 Gebruik voor route-instructies de als-dan-vorm en de u-stijl [zie ook paragraaf 6.4].

4 Geef in principe verbale route-instructies, en zorg eventueel nog voor visuele ondersteuning (bijvoorbeeld door gebruik te maken van pijltjes).

5 Gebruik voor complexe route-instructies een stroomschema.

6 Verwijs naar de toelichting op ieder moment dat raadpleging daarvan voor een juiste beantwoording van de vraag noodzakelijk of gewenst is.

7 Maak bij een verwijzing naar de toelichting duidelijk wat voor soort informatie de invuller daar kan verwachten.

8 Geef in de gebruiksaanwijzing of in de aanbiedingsbrief al in grote lijnen aan hoe de invuller zijn route door het formulier moet kiezen.

Waarschuwingen

1 Ga er niet te gemakkelijk van uit dat de invuller uit de inhoud van een vraag of uit de vlakverdeling wel zal kunnen afleiden welke route hij moet volgen.

2 Vertrouw niet te snel op de duidelijkheid van visuele ondersteuning: verbale uitleg is vaak onmisbaar.

Voorbeelden

1 Voorbeelden van route-instructies die niet actueel zijn op het moment dat de invuller ze leest, en die dan ook doorgaans hun doel voorbijschieten:

> – (bovenaan een formulier:) Lees eerst de toelichting.
>
> – (bovenaan een formulier:) Als u gehuwd bent, kunt u rubriek E overslaan.
>
> – (bovenaan een formulier:) Vergeet niet bij vraag 24 uw handtekening te zetten.

2 Hoewel in het volgende voorbeeld de route-instructie duidelijk lijkt, zijn er toch invullers die zich in een dergelijk geval vergissen: ze vullen ja in, maar denken dat de route-instructie bij de hele vraag hoort, en gaan dus door met vraag 7 in plaats van 5.

> 4 Bent u al gekeurd voor militaire dienst?
> ☐ ja
> ☐ nee *ga door naar 7*

Beter is een volledige en expliciete route-instructie als volgt:

> 4 Bent u al gekeurd voor militaire dienst?
> ☐ ja *ga door naar 5*
> ☐ nee *ga door naar 7*

3 Het AV-formulier bevat voorafgaand aan vraag 9 de volgende route-instructie:

> 9 Kredietwaardigheid
> (Dit punt is niet van toepassing indien kan worden volstaan met:
> – het overleggen van een verklaring van een onafhankelijke accountant, inhoudende dat de aanvrager aan de gestelde eisen van kredietwaardigheid voldoet, of
> – het aantonen, dat de kredietwaardigheid als gevolg van de omstandigheid, die tot de aanvraag heeft geleid, niet of vrijwel niet zal verminderen).

De formulering is hier wel erg vaag en indirect. Gebruik van de als-dan- vorm en de u-stijl levert een duidelijker instructie op:

> Sla vraag 9 over als u
> – een accountantsverklaring kunt overleggen waaruit blijkt dat u aan de gestelde eisen van kredietwaardigheid voldoet,
> – of als u kunt aantonen dat uw kredietwaardigheid niet zal verminderen als u de gevraagde vergunning krijgt.

4 In het KB-formulier wordt onder meer gevraagd naar de nationaliteit van de aanvrager. De toelichting (op de achterzijde!) vermeldt hierbij:

> Door buitenlanders achter de nationaliteit ook het paspoortnummer te vermelden.

Doordat alleen bovenaan het formulier in algemene zin naar de toelichting wordt verwezen, is de kans wel erg groot dat de toelichting niet opgemerkt wordt en dat dus het paspoortnummer onvermeld blijft.

Overigens: hier zou de toelichting overbodig zijn als achter de vraag een vervolgvraag had gestaan als

> Indien buitenlandse nationaliteit:
> paspoortnummer . . . . . .

5 Wanneer in een formulier vaak naar de toelichting verwezen moet worden, zijn steeds herhaalde route-instructies nogal omslachtig en eentonig. In een experimentele versie van het VLB-formulier werd met succes de volgende strategie toegepast. Bovenaan het formulier stond:

> Een gebruiksaanwijzing voor het invullen van dit formulier vindt u in de toelichting. Waar de toelichting van belang is, staat bij de vragen steeds een (T) vermeld.

Het eerste fragment op de volgende pagina illustreert deze aanpak.

Doordat de route-instructie (T) steeds achter de termen staat waar de toelichting betrekking op heeft, staat hij automatisch waar die voor de invuller actueel is. Bovendien krijgt de invuller al meteen een indicatie van de informatie die er in de toelichting te vinden zal zijn.

In dit formulier wordt het raadplegen van de toelichting mede vergemakkelijkt doordat de betreffende termen in de toelichting in een aparte kolom staan, zodat de relevante passage snel gevonden kan worden.

Rubriek C: Inkomsten waarover geen loonbelasting wordt ingehouden

Vul dit blok (1 - 4) alleen in
- als u ongehuwd bent;
- OF als uw persoonlijk arbeidsinkomen (T) hoger is dan dat van uw huwelijkspartner.

Ga anders naar vraag 5.

1	Rente uit vermogen van uzelf, uw huwelijkspartner en uw kinderen (totaalbedrag in 1988)	
2	BIJ: Depotrente (T) in 1988	_____ +
	TOTAAL (tel de bedragen op)	
3	AF: Rentevrijstelling (T)	_____ -
	TOTAAL (overschrijven in de rechterkolom)	→
4	BIJ: Rijksbijdrage eigen woningbezit en/of verbetering particuliere woning (T)	

Vul in dit blok (5-11) alleen de bedragen in die u ZELF ontvangt (niet die van uw huwelijkspartner en/of kinderen).

5	BIJ: Inkomsten uit arbeid (T)	
6	BIJ: Voordeel van prive-gebruik van de auto van uw werkgever (T)	
7	BIJ: Ontvangen alimentatie-uitkering(en)	
8	BIJ: Andere periodieke uitkeringen	
9	BIJ: Winst uit onderneming	
10	BIJ: In 1988 terugontvangen premies AOW/AWW over voorafgaande jaren	
11	BIJ: Overige inkomsten (T) in 1988	_____ +

TOTAAL inkomsten in 1988 waarover geen loonbelasting wordt ingehouden

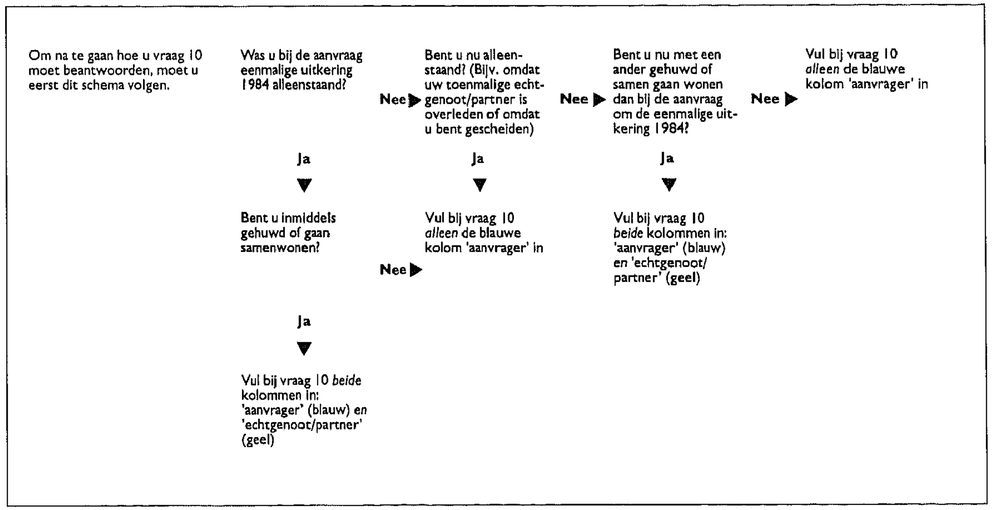
Toelichting bij rubriek C: Inkomsten waarover geen loonbelasting wordt ingehouden

	Persoonlijk arbeidsinkomen	Het totale inkomen (rubriek B + rubriek C), verminderd met reiskosten en overige beroepskosten (rubriek D). Als u gehuwd bent en uw partner heeft een eigen inkomen, dan krijgt de partner met het laagste persoonlijk arbeidsinkomen *geen* vermindering van loonbelasting, behalve wegens reis- en beroepskosten. Voor de reden, zie de *Toelichting op de regeling*.
2	*Depotrente*	De rente over het bedrag van de hypotheek dat nog niet aan de bouwer van uw woning is betaald. Dit bedrag ontvangt u van de hypotheeknemer.
3	*Rentevrijstelling*	Van uw rente-inkomsten mag u een bedrag aftrekken van • f 1000,- voor uzelf en f 1000 voor uw huwelijkspartner, en • f 500,- voor ieder kind. De vrijstelling mag echter niet hoger zijn dan de totale rente-inkomsten.
4	*Rijksbijdrage eigen woningbezit / Rijksbijdrage verbetering particuliere woningen*	Hiermee worden de premies en bijdragen van het Ministerie van Volkshuisvesting bedoeld. Individuele huursubsidie wordt hier *niet* bedoeld.
5	*Inkomsten uit arbeid*	Hieronder vallen bijvoorbeeld inkomsten uit het houden van kostgangers, les geven, schrijven van boeken en artikelen en vacatie- of presentiegelden.
6	*Voordeel uit privé-gebruik van de auto van de werkgever*	• Hiervoor moet u 20% van de cataloguswaarde van de auto rekenen. Als u aan uw werkgever een vergoeding betaalt, mag u die van de 20% aftrekken. • Gebruikt u de auto alleen voor woon-werkverkeer, dan geldt dat *niet* als privé-gebruik.
11	*Overige inkomsten*	*Bijvoorbeeld:* inkomsten uit onderverhuur, winst uit aanmerkelijk belang en afkoopsommen van lijfrenteverzekeringen.

6 Dat het gebruik van uitsluitend visuele route-instructies, hoe aantrekkelijk ze een formulier ook kunnen maken, altijd een risico inhoudt, laat het volgende fragment zien, afkomstig uit het EU-formulier. De als route-instructies bedoelde driehoekjes worden door sommige invullers louter als versiering opgevat. Bij een keuze voor conventioneler vormgegeven pijltjes ligt dit misverstand minder voor de hand.

		Aanvrager	Echtgenoot/partner
• Onder een *inrichting* wordt verstaan elke instelling waar u wordt verzorgd. Dat wil zeggen dat u niet zelf alle uitgaven hoeft te doen voor voeding, onderdak, energie, enzovoorts. Dat is het geval als u slechts een bijdrage in deze kosten hoeft te betalen en niet het gehele bedrag. Een inrichting is dus een bejaardenoord, een verpleegtehuis, een ziekenhuis, een kazerne, enz.	4 **Hebt u in 1986 in een inrichting verbleven?**	☐ Ja ☐ Nee ▼ Wanneer hebt u dit jaar in een inrichting verbleven? A. Van ..... tot ..... 1986 B. Van ..... tot 1986	☐ Ja ☐ Nee ▼ Wanneer hebt u dit jaar in een inrichting verbleven? A. Van ..... tot ..... 1986 B. Van ..... tot 1986

7 Hoe een stroomschema de route kan verduidelijken, toont het volgende voorbeeld uit het EU-formulier in de versie van 1985.



8 Route-instructies kunnen overbodig worden als de vragen zelf in een stroomschema worden opgenomen, zoals in het LB-formulier is gebeurd [zie het voorbeeld in paragraaf 4.2]. Dit is aan te bevelen als er in hoofdzaak ja/nee-vragen gesteld worden. Wordt - zoals in dit formulier - verwezen naar een afzonderlijke toelichting, dan heeft het stroomschema echter een belangrijk nadeel: keert de invuller van de toelichting terug naar het formulier, dan is het voor hem vaak lastig om te zien waar hij gebleven is. Daar komt voor dit formulier bij dat de verwijzingen naar de toelichting voor problemen zorgen. Lang niet iedereen begrijpt dat de nummertjes vóór de vragen als verwijzing dienst doen.

5.7 Geef instructies voor eventuele bijlagen

Waarom?

Er zijn uiteenlopende redenen waarom invullers soms bijlagen mee moeten sturen: ze kunnen dienen ter controle voor de organisatie en als bewijsmateriaal; ze kunnen ook aanvullende informatie verschaffen bij de antwoorden op het formulier.

Bijlagen zijn er in drie soorten:
- documenten waarvan de invuller kopieën moet meesturen;
- brieven, verzoeken en dergelijke die de invuller zelf moet opstellen;
- aanvullende formulieren.

In de toelichting moet de invuller duidelijk gemaakt worden wanneer een bijlage vereist is, wat voor bijlage het moet zijn, en (als de invuller de bijlage zelf moet opstellen), welke informatie er in moet en welke vorm de bijlage moet hebben.

Hoe?

1 Noem de bijlage in de toelichting bij de vraag naar aanleiding waarvan hij gewenst of vereist is.

2 Gaat het om documenten of bewijsstukken, geef dan duidelijk aan welke documenten als bijlage toelaatbaar zijn en geef het advies om niet een origineel, maar een kopie mee te sturen.

3 Moet de invuller een document bij een andere instantie aanvragen, vermeld dan duidelijk waar dat moet gebeuren.

4 Geef aan het eind van het formulier of van de toelichting een overzicht van de mee te sturen bijlagen. Nog effectiever is zo'n overzicht op de retourenvelop (bij voorkeur op de binnenflap); dat vergroot de kans dat de invuller op het laatste moment nog zal controleren of alle vereiste bijlagen er zijn.

Voorbeelden

1 Een instructie voor een bijlage kan er als volgt uitzien.

> Ontvangt u of uw echtgenoot/partner over het tweede of derde kwartaal van 1989 kinderbijslag?
> ☐ ja ☐ nee
> Zo ja, dan dient u een bewijsstuk mee te sturen.

Deze instructie is nogal vaag. Wat kan als bewijsstuk gelden? De volgende instructie is daar duidelijker over:

> Zo ja, stuur dan met dit formulier een kopie mee van het giro- of bankafschrift waarop de storting van de kinderbijslag is vermeld. Hebt u zo'n giro- of bankafschrift niet, dan moet u een verklaring bij de Raad van Arbeid aanvragen en die met dit formulier meesturen.

2 Een overzicht aan het eind van een toelichting kan de volgende vorm hebben (uit de toelichting bij het VUT-formulier):

> **lijst van bij deze aanvraag over te leggen stukken**
>
> 1 Een uittreksel uit het "register van geboorten", verkrijgbaar bij de gemeentesecretaris van uw geboorteplaats. Dit stuk wordt kosteloos afgegeven, indien wordt medegedeeld, dat dit stuk moet dienen voor een aanvraag op grond van de Wet uitkering wegens vrijwillig vervroegd uittreden (VUT). Indien u buiten Nederland bent geboren, kan worden volstaan met het bewijs van inschrijving in het persoonsregister.
> 2 Alle besluiten van aanstelling en ontslag (dan wel in- of uittreeberichten), arbeidsovereenkomsten, wachtgeldberichten, beschikkingen waarbij wachtgeld is toegekend, verlofbesluiten en bescheiden die betrekking hebben op de als in de toelichting bij vraag 11 bedoelde militaire diensten; een en ander voor zover deze betrekking hebben op tijd na 1-10-1971 die niet bij een door het ABP gehouden dienstijdonderzoek aan de orde is geweest.
> 3 Een niet ingevulde en ongeldig gemaakte postgirokaart (geen girobetaalkaart) of bankopdracht of een door de (spaar)bank verstrekt formulier waarop het postrekeningnummer van deze bank alsmede het (spaar)rekening- of boekjesnummer en uw tenaamstelling zijn vermeld.
> 4 Het ontslagbesluit dan wel het besluit inzake de beëindiging van de arbeidsovereenkomst.
> 5 Een loonbelastingverklaring.
> 6 Een verklaring inzake inkomsten.
> 7 Alleen indien vraag 8 met ja is beantwoord;
> a. Het besluit waarmee uw werkgever aan u de ambtsjubileumgratifikatie toegekend heeft;
> b. Een door uw werkgever gewaarmerkte, en naar soort en periode gespecificeerde opgave van de voor de ambtsjubileumgratifikatie geldige diensttijd.
>
> **voorkom vertraging door alle vereiste stukken gelijktijdig met deze aanvraag in te zenden**

3 Een overzicht van bijlagen kan ook de vorm van een meerkeuzevraag hebben (op het formulier, in de toelichting of eventueel op de envelop). Dat heeft twee voordelen: de invuller wordt min of meer gedwongen om nauwkeurig na te gaan welke bijlage(n) hij moet meesturen, en bij de verwerking van het formulier kan gemakkelijk gecontroleerd worden of het dossier compleet is. Het volgende voorbeeld komt uit het EU-formulier.

> • Bewijsstukken worden niet teruggestuurd. Stuur daarom een kopie.
>
> 18 **Ik heb de volgende bewijsstukken meegestuurd**
>
> **Aanvrager**
> ☐ Kinderbijslag (vraag 6)
> ☐ Inkomen (vraag 7 t/m 10)
> ☐ Betaling eenmalige uitkering 1984 of 1985 (vraag 12 en 13)
> ☐ Premie ziekenfonds of ziektekostenverzekering (vraag 14)
> ☐ Alimentatieverplichtingen (vraag 15)
> ☐ Andere, namelijk: .....
> Totaal aantal bewijsstukken: .....

4 Hoewel de formulierredacteur niet altijd een stem heeft als het gaat om de te hanteren procedures, is het toch verstandig als hij zijn opdrachtgevers attendeert op al te overdreven verzoeken om bijlagen, zoals de volgende uit het ATS-formulier:

> Uw giro- of (9-cijferig) banknummer: . . . . . .
> Ter voorkoming van foutieve betalingen dient u ook een ongeldig gemaakte giro- of bankopdracht bij uw aanvraag te voegen.

Dit roept minstens de vraag op waarom het nummer nog ingevuld moet worden.

5.8 Uitkomst-voorlichting: geef voldoende informatie

Waarom?

Strikt genomen is het voor het invullen van het formulier niet nodig dat de invuller zelf kan nagaan welke beslissing op grond van zijn gegevens genomen zal worden. Toch zijn er goede redenen om hem in staat te stellen dat te voorspellen, om hem met andere woorden uitkomst-voorlichting te geven.

- Effectieve uitkomst-voorlichting kan ertoe bijdragen dat invullers geen formulieren insturen waarvan bij voorbaat al vaststaat dat ze niet tot de gewenste uitkering zullen leiden. Dat bespaart zowel invullers als de organisatie onnodig werk.

- Hoe meer invullers uit de verstrekte documentatie zelf kunnen afleiden wat hun rechten en plichten zijn, hoe minder de organisatie geconfronteerd zal worden met verzoeken om inlichtingen en dergelijke.

- Soms moeten invullers een keuze maken uit verschillende opties binnen een regeling of procedure. Om de juiste keuze te kunnen maken, moeten ze dan meestal eerst uitrekenen wat de consequenties van de verschillende opties zijn. In zulke gevallen is uitkomst-voorlichting over minstens dat deel van de regeling onmisbaar.

- Uitkomst-voorlichting stelt invullers in staat om (later in de procedure) na ontvangst van een beschikking te beoordelen of een beroeps- of bezwaarprocedure zinvol is.

- En ten slotte: het verschaffen van uitkomst-voorlichting getuigt van respect voor de invuller: volledige en duidelijke informatie over de regeling bestrijdt het misverstand als zou de uiteindelijke beslissing op subjectieve gronden tot stand komen en meer het karakter hebben van een gunst dan van een recht.

Hoe?

Uitkomst-voorlichting moet afzonderlijk verstrekt worden. Wel is het handig als direct wordt aangesloten bij de resultaten van het invullen van het formulier. Zo kan verwezen worden naar de uitkomst van een berekening op het formulier. Ook kunt u soms ingewikkelde voorwaarden samenvatten door te verwijzen naar vragen op het formulier bijvoorbeeld: [als u vraag 12 met ja hebt beantwoord . . .]

Een recente ontwikkeling op het gebied van uitkomst-voorlichting is het voorlichtende computerprogramma. Daarmee kunnen geïnteresseerden in korte tijd nagaan wat een regeling in hun geval concreet op zou leveren [zie Van Spijker e.a. (1988) in de literatuurlijst].

Waarschuwing

Er kunnen redenen zijn om af te zien van uitkomst-voorlichting, of die tot een minimum te beperken. Soms is bijvoorbeeld geen realistische precieze voorspelling te geven, omdat de uitkomst in hoge mate afhangt van de beoordeling door een beslissingsambtenaar van de specifieke situatie van de aanvrager. Maak in zo'n geval wel in algemene termen duidelijk hoe de beslissing genomen zal worden.

Voorbeelden

1 Het LB-formulier dient om vast te stellen in welke tariefgroep de invuller valt voor de loon-en inkomstenbelasting. De uitkomst is hier vrijwel direct uit de antwoorden af te leiden. Het is ook van belang dat de invuller de uitkomst direct te weten komt, omdat hij anders pas later en indirect (via een loonstrookje) merkt wat het geworden is. Daarnaast heeft de invuller de uitkomst wellicht nodig omdat er op andere formulieren nog wel eens gevraagd wordt naar de tariefgroep. Alles bij elkaar drie goede redenen om de uitkomst-voorlichting in het formulier te integreren.

2 In het TS-formulier moeten schooldirecteuren hun leerlingenaantallen opgeven. Op basis van die aantallen wordt vervolgens berekend hoeveel formatie de school toekomt. Het formulier bevat met het oog daarop de vraag of de verstrekte gegevens zouden leiden tot een groei in de formatie. Het beantwoorden van die vraag vereist een hoeveelheid rekenwerk die schooldirecteuren hele dagen aan het werk houdt. In zo'n geval lijkt het beter de betreffende vraag niet te stellen en de berekeningen aan de computer van het ministerie over te laten, ook al omdat de directeuren vrij snel na inzending van het formulier bericht (kunnen) krijgen over de uitkomst. Voor wie de uitkomst toch eerder wil weten of zelf wil narekenen, kan in een aparte circulaire uitgelegd worden hoe de berekening moet verlopen. Gezien de extreme complexiteit van deze regeling zou de uitkomst-voorlichting hier zelfs beperkt kunnen blijven tot een verwijzing naar (of een copie van) het officiële formatiebesluit en/of vermelding van het telefoonnummer van de ambtenaar die inlichtingen kan verschaffen. De meest ideale oplossing is hier wellicht bij het formulier een diskette te voegen met een computerprogramma dat de directeur op de schoolcomputer kan gebruiken om de berekening zelf ook uit te voeren.

3 In het BS-formulier moeten studenten met een eigen inkomen aangeven of ze het zogenaamde vrijlatingsbedrag (het bedrag dat ze mogen verdienen zonder gekort te worden) willen laten toepassen per maand of per studiefinancierings-tijdvak. Deze keuze is niet onbelangrijk: in sommige gevallen kan het de student honderden guldens per maand schelen. Wat het gunstigste is, is echter niet in een handomdraai te bepalen. Daarvoor is uitkomst-voorlichting op het formulier of in de toelichting vereist. Vooral voor studenten met een sterk wisselend inkomen is de regeling erg ingewikkeld. Die kunnen misschien het best verwezen worden naar bijvoorbeeld een regionaal Steunpunt Studiefinanciering, waar men over een computerprogramma beschikt om de meest gunstige beslissing uit te rekenen.

5.9 Uitkomst-voorlichting: kies voor de instructieve aanpak

Waarom?

In veel gevallen dient de algemene informatie over de regeling tevens als uitkomst-voorlichting. Het wordt dan aan de lezer overgelaten om de vertaalslag te maken van de algemene informatie naar zijn concrete situatie. Veel mensen hebben daar moeite mee: de tekst beschrijft regels en begrippen; de lezer moet een probleem oplossen en heeft daartoe behoefte aan aanwijzingen. Beter is het de uitkomst-voorlichting (en ook de andere soorten toelichting) directer op de behoefte van de lezer aan te laten sluiten door de tekst het karakter te geven van een handleiding of instructie. Dat is wat wij bedoelen met de instructieve aanpak.

Hoe?

1 Geef de tekst met uitkomst-voorlichting een titel en subtitels die het instructieve karakter ervan duidelijk maken. Vragen zijn daar zeer geschikt voor.

2 Beschrijf regels zoveel mogelijk in de vorm van als-dan-zinnen of in combinaties van vragen en aanwijzingen.

3 Als u een begrip wilt uitleggen, geef dan geen formele definitie, maar leg uit hoe de lezer kan vaststellen of het betreffende begrip in zijn situatie van toepassing is.

4 Hanteer een directe stijl [zie paragraaf 6.4]

Voorbeelden

1 Beschrijvende titel:
De hoogte van de uitkering

Instructieve titel:
Hoe berekent u de hoogte van de uitkering?

2 Beschrijvende titel:
Overzicht van de procedure

Instructieve titel:
Wat gebeurt er verder en wat wordt er van u verwacht?

3 Beschrijvend:
De ongehuwde die duurzaam met een ander een gezamenlijke huishouding voert, kan alleen met een beschikking van de inspecteur worden ingedeeld in tariefgroep III, mits die ander geen inkomen heeft.

Instructief:
Bent u ongehuwd en voert u een gezamenlijke huishouding met iemand die geen inkomen heeft? Dan kunt u ingedeeld worden in tariefgroep III. U moet dan een beschikking van de inspecteur vragen.

4 Definitie:

Onder *ambulante begeleiding* wordt verstaan de begeleiding door een aan een school verbonden leraar van leerlingen in het basisonderwijs of het voortgezet onderwijs die blijkens een advies van de commissie van onderzoek zonder deze begeleiding zouden zijn aangewezen op het speciaal onderwijs of het voortgezet speciaal onderwijs.

Instructief:

Begeleidt een van uw leraren een leerling in het basisonderwijs of het voortgezet onderwijs? En blijkt uit het advies van de commissie van onderzoek dat die leerling anders aangewezen zou zijn op speciaal onderwijs of voortgezet speciaal onderwijs? Dan valt die leerling onder de noemer *ambulant begeleid.*

5 De volgende algemene toelichting is afkomstig uit het ABR-formulier.

Toelichting

De basisregeling is bedoeld als tegemoetkoming in de overtochtkosten en de eerste kosten van levensonderhoud na aankomst in het land van bestemming.

De regeling is van toepassing bij:
- Remigratie naar Kaap-Verdië, Marokko, Tunesië, Turkije, Joegoslavië, Suriname, Spanje, Portugal en in sommige gevallen de Ned. Antillen en Aruba.
- Remigratie van vluchtelingen en asielgerechtigden naar hun land van herkomst of elk willekeurig ander land (behalve Z-Afrika).

Voorwaarden om in aanmerking te komen voor de subsidie zijn:
- Minimaal twee jaar woonachtig in Nederland en in het bezit zijn van (of in het bezit zijn geweest) van de nationaliteit van het land waarnaar wordt geremigreerd.
- Eventuele schulden aan het Rijk te hebben voldaan.
- Aannemelijk kunnen maken in het remigratieland over voldoende middelen van bestaan te kunnen beschikken.
- Een vluchteling of asielgerechtigde moet bovendien in het bezit zijn van een schriftelijk bewijs van toelating tot het land waar hij of zij heen wil. Dit bewijs moet door de bevoegde autoriteiten van dat land zijn afgegeven.

Er wordt geen overheidssubsidie gegeven als:
- De (mede)remigrant in Nederland vermogensbelasting moet betalen.
- Reeds eerder een subsidie voor de kosten van remigratie is ontvangen.
- De remigrant zonder vooraf een schriftelijke aanvraag bij de Directie voor de Migratie te hebben ingediend voor eigen rekening naar het emigratieland is teruggekeerd.
- De remigrant reeds van derden een vergoeding heeft ontvangen voor kosten die ook door de basisregeling worden gedekt.
- De remigrant een dienstbetrekking heeft met een in het buitenland, Aruba of de Nederlandse Antillen gevestigde werkgever en voor kortere of langere tijd met verlof bezoldigd of onbezoldigd in Nederland verblijft.
- Het gaat om verblijf in Nederland voor een medische behandeling.

De subsidie wordt ingetrokken/teruggevorderd als:
- De verstrekte gegevens voor toekenning van subsidie onjuist en/of onvolledig blijken te zijn.
- De (mede) remigrant niet uiterlijk 6 maanden na datum van de toekenning van de subsidie is geremigreerd.
- De (mede) remigrant zijn of haar hoofdverblijf weer naar Nederland verplaatst.

Welke kosten worden vergoed?
- De kosten van de overtocht van Nederland naar het bestemmingsland.
- De transportkosten van Nederland naar het bestemmingsland van een beperkte hoeveelheid persoonlijke bezittingen en huisraad (motorvoertuigen vallen hier niet onder).
- Een bedrag voor de kosten van levensonderhoud gedurende de eerste drie maanden na aankomst. (Dit geldt niet voor hen, die gebruik maken van de remigratieregeling 1985.)

توضيح

يشكل هذا النظام الأساسي مساعدة مادية في مصاريف السفر والمصاريف الأولية للعيش بعد الوصول الى الوطن . يطبق هذا النظام عند :
- العودة الى كاب فيرد ، المغرب ، تونس ، تركيا ، يوغسلافيا ، اسبانيا ، والبرتوغال وفي بعض الحالات الى الجزر الأنتيلية وأرُوبا .
- عودة اللاجئين والمستحقون للجوء إلى وطنهم أو الى اى بلد آخر يتم اختياره (باستثناء جنوب افريقيا) .

الشروط التي يجب أن تتوفر لأجل الحصول على المساعدة المادية هي :
- أن يكون المرء ساكنا في هولندا لمدة سنتين على الاقل وأن يتوفر على جنسية البلاد التي يريد أن يعود اليها (أو قد كان يتوفر عليها سابقا) .
- يجب أن يكون الشخص العائد الى بلاده قد سدد على سبيل الاحتمال ديونه للدولة الهولندية .
- يلزم المعني بالأمر أن يكون قادرا على أن يبرهن على أنه يمكن أن يتوفر على وسائل عيش كافية في البلد الذي سيعود اليه .
- اللاجىء أو الشخص المستحق باللجوء يلزم أن يتوفر اضافة الى ذلك على شهادة كتابية تدل على قبول دخوله الى البلد الذي يريد الذهاب اليه . يلزم أن تكون هذه الشهادة قد سلمت من طرف السلطات المختصة لذلك البلد .

لا تُعطى المساعدة المادية من طرف الدولة في حالة :
- اذا كان العائد (ومن يرافقه) يلزمه دفع ضريبة رأس المال vermogensbelasting في هولندا .
- اذا لم يكن هناك احتمال ملائم بأن العائد سوف لا يتوفر على وسائل عيش كافية في البلد الذي سيعود اليه .
- اذا سبق التوصل بمساعدة مادية لمصاريف العودة ولم يتم ارجاعها الى الدولة بعد العودة الى هولندا .
- اذا عاد المرء الى بلده العودة على حسابه الخاص بدون أن يكون قد قام مسبقا بتقديم طلب كتابي لدى ادارة الهجرة .
- اذا سبق وحَصَلَ الشخص العائد ، من طرف ثالث ، على تغطية لنفقات يشملها النظام الأساسي .
- إن كان الشخص العائد يشتغل لدى رب عمل في الخارج ، او في أروبا أو في جزر الانتيل الهولندية ، ويقضي في هولندا مدة قصيرة أو طويلة بإجازة مدفوعة اجرتها أو غير مدفوعة .
- اذا قام المعني في هولندا لأجل العلاج الطبي .

يتم توقف المساعدة المادية أويُطلب بارجاعها :
- اذا تبين أن المعطيات التي تم تقديمها لأجل الحصول على المساعدة المادية غير صحيحة و/ أو غير كاملة .
- اذا لم يرجع الشخص العائد (ومن يرافقه) خلال فترة اقصاها ستة أشهر بعد تاريخ قبول المساعدة المادية .
- اذا تدلك العائد (ومن يرافقه) اقامت / اقامتها الرئيسية لتصبح من جديد هولندا .

ماهي المصاريف التي تعوض ؟
- مصاريف سفر الأشخاص العائدين من هولندا الى البلد المستهدف .

ملحوظة : يمكن الشخص العائد أن يطلب من ادارة الهجرة بأن تدبر له السفر . الشخص الذي يدبر السفر بنفسه يتوصل بمبلغ من المال في مرة واحدة . (ذلك حسب مبالغ متباينة محددة) .
- مصاريف نقل من هولندا الى البلد المستهدف لحجم معين من الأثاث والممتلكات الشخصية (باستثناء وسائل نقل ذات محرك ، سيارة الخ) .
- مبلغ مصاريف العيش خلال الثلاثة أشهر الأولى بعد الوصول (ولا يطبق هذا للذين يستعملون نظام التعويض للعودة لسنة 1985) .

Een meer instructieve aanpak leidt tot een tekst als de volgende.

Op grond van de basisregeling kunt u een bijdrage krijgen voor de kosten die u moet maken voor de overtocht naar het land van bestemming en voor uw levensonderhoud in de eerste drie maanden dat u daar woont.

A Komt u in aanmerking voor de basisregeling?

Bent u vluchteling of asielgerechtigde?
Dan moet u in ieder geval aan deze twee voorwaarden voldoen:
- u vertrekt uit Nederland naar uw eigen land of naar een ander land (maar niet naar Zuid-Afrika);
- en u beschikt over een schriftelijk bewijs van toelating tot het land waarheen u wilt vertrekken. Dat bewijs moet door de bevoegde autoriteiten van dat land zijn afgegeven.

Bent u geen vluchteling of asielgerechtigde?
Dan moet u in ieder geval aan deze twee voorwaarden voldoen:
- u keert terug *(remigreert)* naar een van de volgende landen: Joegoslavië, Kaap-Verdië, Marokko, Portugal, Spanje, Suriname, Tunesië of Turkije; keert u terug naar de Nederlandse Antillen of Aruba, dan *kunt* u in aanmerking komen; meer informatie kunt u krijgen bij de Directie voor de Emigratie (telefoon 070-469358);
- en u hebt de nationaliteit van het land waarnaar u terugkeert, of u hebt die nationaliteit gehad.

In de volgende gevallen krijgt u *geen* subsidie:
- u hebt minder dan twee jaar in Nederland gewoond;
- of u bent in Nederland voor een medische behandeling;
- of u bent ambtenaar van het land waarheen u wilt remigreren;
- of u bent op het moment van de aanvraag al teruggekeerd;
- of u hebt schulden aan de Nederlandse staat;
- of u (of uw gezinsleden) moet(en) in Nederland vermogensbelasting betalen;
- of u hebt al eerder een subsidie voor remigratiekosten ontvangen van de Nederlandse staat of van een andere instantie;
- of u kunt niet aannemelijk maken dat u in het land waarheen u terugkeert over voldoende middelen van bestaan zult beschikken.

B Hoeveel krijgt u?

U krijgt een vergoeding van de kosten voor:
- de overtocht van u en uw gezinsleden;
- en de transportkosten van een beperkte hoeveelheid persoonlijke bezittingen en huisraad (geen motorvoertuigen).

U krijgt bovendien een *bijdrage* in de kosten van levensonderhoud in de eerste drie maanden na aankomst.

C Wie moeten de subsidie terugbetalen?
- aanvragers die onjuiste of onvolledige gegevens verstrekken;
- aanvragers die zes maanden na de toekenning van de subsidie nog niet zijn vertrokken;
- aanvragers die weer in Nederland komen wonen.

5.10 Uitkomst-voorlichting: presenteer de informatie in fragmenten

Waarom?

Informatie die in kleine eenheden wordt gegeven, is in de meeste gevallen gemakkelijker te verwerken dan informatie die als één groot geheel wordt verstrekt. Een tekst met uitkomst-voorlichting die in fragmenten is opgedeeld, is voor lezers gemakkelijker stap-voor-stap te werken. Bovendien: in de meeste gevallen is niet alle informatie voor elke lezer van belang. Een tekst die in afgeronde eenheden is verdeeld, stelt lezers beter in staat om erachter te komen wat in hun individuele geval wel van belang is, en wat niet.

Hoe?

1 Verdeel de taken die de lezer moet uitvoeren om de uitkomst te bepalen in stappen en geef voor elke stap aanwijzingen.

2 Zet de stappen in de beste volgorde voor de invuller
- Zorg ervoor dat zoveel mogelijk lezers zo snel mogelijk weten waar ze aan toe zijn.
- Zorg ervoor dat wat inhoudelijk bij elkaar hoort, ook bij elkaar staat.

3 Geef duidelijk aan welke stappen in welke gevallen overgeslagen kunnen worden. Gebruik hiervoor kopjes, en zorg voor visuele ondersteuning.

Waarschuwing

Fragmentarisering kost papier, zeker als de fragmenten duidelijk van elkaar gescheiden worden door witregels.

Voorbeelden

Op de volgende pagina's staan twee versies van teksten met uitkomst-voorlichting bij het EU-formulier. Daarin wordt vergelijkbare informatie gepresenteerd. In de versie van 1984 is de informatie wel in kleine gehelen opgedeeld, maar die corresponderen niet met stappen die de lezer kan zetten om na te gaan voor welk bedrag hij eventueel in aanmerking komt. In de versie van 1987 is dat veel meer het geval.

EENMALIGE UITKERING 1984

KOOPKRACHTTOESLAG VOOR MENSEN MET DE LAAGSTE INKOMENS

Wie kan deze uitkering aanvragen?

Iedereen, die over niet meer dan een minimumloon of minimum-uitkering beschikt, kan de eenmalige uitkering aanvragen. Niet in aanmerking komen mensen die bijvoorbeeld uitsluitend leven van hun rente of van giften, of alleen een studietoelage ontvangen. U moet wel het hele jaar (vanaf 1 januari 1984) in Nederland hebben gewoond (vraag 9) en een eigen huishouding hebben gevoerd.

Wat wordt onder een eigen huishouding verstaan? (vraag 11)

U hebt geen eigen huishouding, als u in een inrichting of een verzorgingstehuis verblijft, of in een bejaardenoord woont en zakgeld ontvangt. U hebt ook geen eigen huishouding, als u ongehuwd bent en minderjarig en (zonder eigen kinderen) thuiswoont bij uw ouder(s). In alle gevallen is er sprake van een eigen huishouding!

Hoogte van de uitkering.

De hoogte van de uitkering wordt bepaald door de situatie waarin u zich op de dag van de aanvraag bevindt. De uitkering bedraagt:
- f 585,– voor gehuwden en samenwonenden;
- f 525,– voor ongehuwden met één of meer kinderen;
- f 410,– voor ongehuwden van 23 jaar of ouder;
- f 360,– voor ongehuwden van 22 jaar;
- f 315,– voor ongehuwden van 21 jaar;
- f 290,– voor ongehuwden van 18 tot en met 20 jaar.

Deze bedragen worden verhoogd met:
- f 85,– als u in dit jaar huursubsidie, huurmatiging, woonkostensubsidie voor woonwagenbewoners of woonkostentoeslag van de bijstand ontvangt; en
- f 50,– per kind (telkind).

Wanneer u over 1984 in aanmerking komt voor een eenmalige uitkering en u ontving over 1983 eveneens een eenmalige uitkering, dan wordt de uitkering extra verhoogd.
Indien u gehuwd bent of samenwoont, moet dan wél uw echtgeno(o)t(e)/partner over 1983 eveneens een uitkering hebben gehad.
De extra verhogingen bedragen:
- f 145,– voor gehuwden en samenwonenden;
- f 130,– voor ongehuwden met één of meer kinderen;
- f 100,– voor ongehuwden van 23 jaar of ouder;
- f 90,– voor ongehuwden van 22 jaar;
- f 80,– voor ongehuwden van 21 jaar;
- f 70,– voor ongehuwden van 18 jaar tot en met 20 jaar; en
- f 100,– per kind (telkind).

Voor de verhogingen van f 50,– en f 100,– voor uw kind(eren) moet u wel recht hebben op kinderbijslag. De bedragen zijn belastingvrij (schoon).

Personen die op 1 juli 1983 jonger dan 23 jaar waren en een RWW-uitkering ontvingen, kregen vanaf die datum een toeslag op hun RWW-uitkering. Deze toeslag was een compensatie voor de verlaging van de jeugdnormen in de RWW. Deze toeslag had tot gevolg dat geen recht bestond op de eenmalige uitkering 1983. Indien u tot deze groep behoort, heeft u onder bepaalde voorwaarden recht op een extra uitkering van f 400,–. U dient daarvoor vraag 20 te beantwoorden.

Wat wordt verstaan onder gehuwd en ongehuwd?

U wordt alleen als gehuwd aangemerkt, als u met uw echtgeno(o)t(e) samenwoont. Als dat niet het geval is, wordt u met een ongehuwde gelijkgesteld. Mensen die niet getrouwd zijn maar wel samenwonen, worden met gehuwden gelijkgesteld (vraag 8).

Een vertaling van deze toelichting kunt u op het postkantoor krijgen. Daar kunt u ook het adres vragen voor meer informatie.

At the postoffice you can ask for a translation of this comment and for the address in order to obtain more information.

Bu açıklamanın tercümesini postaneden alabilirsiniz. Size daha fazla bilgi verebilecek yerlerin adreslerini de postaneden öğrenebilirsiniz.

يمكنك الحصول على ترجمة" لهذه المعلومات من مكتب البريد
و هناك يمكنك ايضا" الاستفسار عن عناوين اخرى لمعلومات اكثر

En cualquier Oficina de Correos usted puede pedir una traducción al castellano de esta explicación. Allí también le darán la dirección para más información.

Pode pedir uma tradução de presente explicação nos Correios. Também pode perguntar ai pela direcção onde lhe fornecarão mais informações.

Prevod ovog objašnjenja možete dobiti u poštanskom uredu. Tamo možete takodjer zatražiti adresu gde ćete dobiti više informacija.

Τήν μετάφραση τής διασάφησης τούτης μπορείτε νά.τήν προμηθευθείτε άπό τό Ταχυδρομείο. Ζητήσετε έκεί καί τήν διεύθυνση γιά περισσότερες πληροφορίες.

La traduzione di questa spiegazione potete richiederla presso gli uffici postali, dove potete anche avere l'indirizzo a cui rivolgersi per informazioni più ampie.

Bij welk minimumloon en/of -uitkering ontvangt u de eenmalige uitkering?

Of u recht op de uitkering hebt, hangt af van de hoogte en de aard van uw inkomen, of u gehuwd bent dan wel ongehuwd en of u (een) kind(eren) hebt. Bent u jonger dan 23 jaar dan is ook uw leeftijd van belang.
U moet het inkomen opgeven dat u over de maand september 1984 hebt ontvangen of, als u per 4 weken wordt uitbetaald, over de laatste periode vóór 1 oktober of, als u per week wordt uitbetaald, over de laatste week van de maand september 1984 (week van 23-29 september).

De verschillende bedragen staan hieronder.

	Loon, WW, ZW-uitkering of BKR		WWV-uitkering		Overige uitkeringen	
	per week	per maand	per week	per maand	per week	per maand
Gehuwd	f 339,–	f 1.466,–	f 352,–	f 1.523,–	f 334,–	f 1.447,–
Ongehuwd met kind(eren)	f 305,–	f 1.320	f 317,–	f 1.371,–	f 301,–	f 1.303,–
Alleenstaand						
23 jaar en ouder	f 237,–	f 1.027,–	f 247,–	f 1.067,–	f 234,–	f 1.013,–
22 jaar	f 207,–	f 897,–	f 217,–	f 938,–	f 205,–	f 885,–
21 jaar	f 180,–	f 780,–	f 190,–	f 821,–	f 178,–	f 770,–
20 jaar	f 166,–	f 717,–	f 174,–	f 752,–	f 164,–	f 708,–
19 jaar	f 166,–	f 717,–	f 173,–	f 746,–	f 164,–	f 708,–
18 jaar	f 166,–	f 717,–	f 171,–	f 741,–	f 164,–	f 708,–

Als u **geen** inkomen hebt, komt u niet in aanmerking voor de eenmalige uitkering. Als uw loon of uitkering minder bedraagt dan éénderde van de bovenstaande bedragen hebt u geen recht op de uitkering, behalve als u een bijstandsuitkering ontvangt. Als uw inkomen namelijk zo weinig bedraagt, wordt aangenomen dat daarmee niet in het levensonderhoud kan en ook niet hoeft te worden voorzien. Er bestaat dan geen aanleiding om daarop in de vorm van een eenmalige uitkering een aanvulling te verlenen. Ligt uw inkomen net iets boven het minimum dan kunt u toch nog een deel van de uitkering krijgen. Wordt de uitkering minder dan f 50,– dan wordt er niet uitbetaald.

Hoe wordt het minimum-inkomen berekend?

U moet **alle** in vraag 14 vermelde inkomsten van uzelf en uw echtgeno(o)t(e) of partner opgeven. Alleen de kinderbijslag en de vakantie-uitkering hoeft u niet op te geven. De gemeente stelt op basis daarvan uw totale inkomen vast om te beoordelen of u recht hebt op de uitkering. Zij rekent uw **netto** inkomen uit. Soms staat dat al op het bewijsstuk, dat u meestuurt met uw aanvraagformulier (vraag 15). Onder "netto" wordt verstaan uw bruto inkomen, waarvan zijn afgetrokken de belasting, sociale verzekeringspremies (inclusief de premie voor uw ziektekostenverzekering) en eventueel te betalen alimentatie voor uw ex-echtgeno(o)t(e). Kunt u alleen een bruto inkomen opgeven, dan houdt de gemeente er rekening mee dat u daarover later eventueel nog belasting en sociale verzekeringspremies moet betalen. Met andere aftrekposten wordt geen rekening gehouden. Zo zullen uw dagelijke kosten van levensonderhoud, bijzondere kosten voor bijvoorbeeld medische verzorging, negatieve rente en aflossing van schulden niet van uw inkomen mogen worden afgetrokken.

Wanneer krijgt u de uitkering?

De bedoeling is dat u het geld eind van dit jaar/begin volgend jaar ontvangt op uw giro- of bankrekening.
En anders per postcheque. Mocht uw aanvraag worden afgewezen, dan krijgt u daarvan natuurlijk bericht.

Hebt u nog vragen?

Zijn er bij het invullen van het aanvraagformulier bepaalde dingen niet helemaal duidelijk, vraag dan op het postkantoor waar u in uw woonplaats terecht kunt voor nadere informatie.

Zelfstandigen

Voor zelfstandigen, die over **1983** geen eenmalige uitkering hebben ontvangen of hebben kunnen aanvragen, bestaat er een aparte regeling, waarover informatie kan worden verkregen bij de Stichting Coördinatie Dienstverleningscentra Kleinbedrijf, telefoon: 020 - 99 75 95.

Diegenen onder de zelfstandigen:
- van wie het inkomen voor ten minste éénderde deel bestaat uit loon of uitkering (bijv. AAW.);
- die een (aanvullende) bijstandsuitkering (Rijksgroepsregeling zelfstandigen of Rijksgroepsregeling oudere zelfstandigen) ontvangen;
- die bedrijfsbeëindigingshulp ontvangen;

kunnen (evenals in 1983) door middel van dit aanvraagformulier een eenmalige uitkering voor 1984 aanvragen bij de gemeentelijke sociale dienst.

toelichting eenmalige uitkering 1986

Deze toelichting geeft in grote lijnen de inhoud weer van de wettelijke regeling van de eenmalige uitkering 1986.
Voor verdere informatie kunt u zich tot uw gemeente wenden.

Een vertaling van dit formulier ligt bij uw gemeente (sociale dienst).

يمكن لكم الحصول على ترجمة هذه الاستمارة من طرف البلدية (المصلحة الاجتماعية)

Bu formülün Türkçe çevirisini Belediye Sociale Dienst Bürosu'nda bulabilirsiniz.

Μια μετάφραση απο αυτό το δελτίο βριοκεται στον Δήμο σας "Τμήμα Κοιν. Υποθέσεων".

A translation of this form is available at your municipality (Social Services Department).

La traduzione di questo modulo potete trovarla presso il vostro comune (Sociale Dienst).

Una traducción de este formulario se encuentra en su municipio (Servicio Social).

Uma tradução deste formulário encontra-se na Câmara Municipal (Serviços Sociais).

Prevod ovog formulara se nalazi u vašoj opštini (socijalna služba).

Wanneer hebt u recht op de eenmalige uitkering 1986?

U hebt recht op de uitkering als u voldoet aan *alle vijf* onderstaande voorwaarden:

1 U *én* (als u gehuwd bent of samenwoont) uw echtgenoot/partner moeten de eenmalige uitkering 1985 hebben ontvangen
of
de eenmalige uitkering 1984 hebben ontvangen en recht hebben gehad op de eenmalige uitkering 1985 als u die op tijd zou hebben aangevraagd of op tijd bewijsstukken of inlichtingen had verstrekt.

- Het maakt niet uit of de eenmalige uitkering 1985 op uw naam is uitbetaald of op de naam van degene met wie u in 1985 gehuwd was of samenwoonde.
- Als u de eenmalige uitkering 1985 niet hebt ontvangen, kan de gemeente u ook nog inlichtingen vragen over 1985.

2 U *of* uw echtgenoot/partner moet het hele jaar 1986 in Nederland hebben gewoond.

- Hebt u maar een korte periode in het buitenland verbleven (bijv. voor vakantie), dan kunt u toch in aanmerking komen voor de eenmalige uitkering.
- Staat u niet in een Nederlands bevolkingsregister ingeschreven, dan hebt u geen recht op de eenmalige uitkering.

3 U *of* uw echtgenoot/partner moet het hele jaar 1986 een eigen huishouding hebben gevoerd.

- U voert *géén* eigen huishouding als u gedurende langere tijd in 1986:
  – in een inrichting hebt verbleven (bijv. een verzorgingstehuis of bejaardenoord),
  – bij uw ouders hebt gewoond terwijl u nog geen 21 jaar oud was.

4 U *of* uw echtgenoot/partner moet over de maand augustus 1986 een loon of uitkering hebben ontvangen.

- Bij vraag 7 en 9 zijn de inkomens genoemd waarvan u er tenminste één moet hebben om voor de uitkering in aanmerking te komen.
- Deze inkomens van u en uw echtgenoot/partner samen moeten in totaal netto meer zijn dan 1/3 van het minimum dat voor u geldt. Deze voorwaarde geldt niet als u bijstand (ABW of RWW) ontving.

5 U moet (als u gehuwd bent of samenwoont *samen* met uw echtgenoot/partner) in totaal een netto inkomen hebben dat niet meer is dan het minimum dat voor u geldt of daar niet veel boven ligt.

- Het gaat om *alle* inkomens van u en uw echtgenoot/partner (zie vraag 7 t/m 10).
- Wanneer uw totale netto inkomen iets hoger is dan het minimum, dan kunt u in aanmerking komen voor een *deel* van de eenmalige uitkering.
- Alimentatie die u voor een (ex-)echtgenoot betaalt, wordt van uw inkomen afgetrokken. Dat geldt soms voor alimentatie voor kinderen. De premie van ziektekostenverzekering komt ook in mindering op uw inkomen.
- Andere kosten worden *niet* van uw inkomen afgetrokken, zoals kosten voor medische verzorging, opleiding, aflossing schulden en kosten die u voor uw werk maakt.

Voldoet u *niet* aan één of meer van deze voorwaarden, dan komt u *niet* in aanmerking voor de eenmalige uitkering 1986.

Welk minimum geldt voor u?

Welk minimum voor u geldt, hangt af van het soort inkomen dat u ontving en van uw gezinsomstandigheden.
In de tabel is vermeld welk minimum voor u geldt. Alle bedragen zijn netto per maand. Ontving u uw inkomen per week of per vier weken, dan zijn de bedragen lager.

• Tot welke groep u behoort (gehuwd, ongehuwd en leeftijd) hangt af van uw omstandigheden op 30 augustus 1986.
• Als u ongehuwd bent, valt u alleen in de groep 'ongehuwd met kind(eren)' als u over het tweede of derde kwartaal van 1986 kinderbijslag ontvangt.

		Netto loon, WW- of ZW-uitkering of BKR (zonder vakantiegeld)	*Netto WWV-uitkering (met vakantiegeld)*	*Andere (netto) uitkering (zonder vakantiegeld)*
Gehuwd/samenwonend		f 1.516,06	f 1.573,60	f 1.492,85
Ongehuwd met kind(eren)		f 1.364,44	f 1.416,17	f 1.343,55
Alleenstaand	23 jaar of ouder	f 1.061,25	f 1.101,48	f 1.045,00
	22 jaar	f 910,54	f 951,95	f 896,60
	21 jaar	f 792,99	f 833,73	f 780,85
	20 jaar	f 741,40	f 775,41	f 730,05
	19 jaar	f 741,40	f 768,29	f 730,05
	18 jaar	f 741,40	f 762,95	f 730,05

Hoe hoog is uw eenmalige uitkering 1986?

De uitkeringsbedragen worden in de eerste helft van september vastgesteld en zullen nog bekend worden gemaakt.

Hoe moet u de eenmalige uitkering 1986 aanvragen?

1 Vul het hele aanvraagformulier in.
2 Onderteken het formulier (bladzijde 7).
3 Voeg de gevraagde bewijsstukken bij. Bewijsstukken worden niet teruggezonden. Stuur dus bij voorkeur een kopie.
4 Stuur het aanvraagformulier zo spoedig mogelijk terug naar de gemeente.
Als u het formulier na 15 november opstuurt, hebt u geen recht op de eenmalige uitkering!

• Bent u niet bij een gemeente in het bevolkingsregister ingeschreven maar bij het Centraal Bevolkingsregister, stuur het aanvraagformulier dan naar de gemeente waar u verblijft.
• Als u het formulier opstuurt naar een gemeente waar u niet in het bevolkingsregister staat ingeschreven, kan het recht op de eenmalige uitkering komen te vervallen.

Aan deze toelichting kunt u geen rechten ontlenen. Dat kunt u alleen aan de tekst van de regeling zelf. Deze ligt bij uw gemeente ter inzage.

5.11 Uitkomst-voorlichting: voeg structuuraanduiders toe

Waarom?

Ook een goed ingedeelde tekst met uitkomst-voorlichting schiet zijn doel voorbij als de lezer niet doorziet hoe de tekst is ingedeeld. Structuuraanduiders zijn hulpmiddelen die kunnen worden toegevoegd om de opbouw te verduidelijken.

Hoe?

1 Geef in het begin van de tekst een doelaanduiding: maak duidelijk dat de tekst geen algemene achtergrondinformatie bevat, maar dat hij dient om de lezer te helpen bij het beantwoorden van een concrete vraag, zoals waar kom ik nu precies voor in aanmerking?.

2 Geef een leesadvies: maak duidelijk welke passages in welke situaties van belang zijn.

3 Geef in een inleidende passage de grote lijn aan door de hoofdstappen te noemen.

4 Gebruik voldoende en duidelijke kopjes. Een goede keuze is de vraagvorm (voor overkoepelende kopjes) of het gebruik van korte zinnetjes (voor daaraan ondergeschikte kopjes).

Waarschuwing

Het belang van goede structuuraanduiders is evenredig met de lengte en complexiteit van de tekst met uitkomst-voorlichting. Overmatig gebruik van structuuraanduiders bij korte fragmenten kan irritatie opwekken.

Voorbeelden

1 Doelaanduiding:

> Aan de hand van deze toelichting kunt u nagaan of u in aanmerking komt voor een uitkering uit het Sport- en Cultuurfonds en zo ja, hoe hoog die uitkering in uw geval zal zijn.

2 Leesadvies:

> De informatie in deze brochure is niet strikt noodzakelijk om het registratieformulier in te vullen. Wilt u echter weten tot welke financieringsgrondslag de verstrekte gegevens in uw geval zullen leiden, dan adviseren we u de rekenprocedure in paragraaf 1 tot en met 4 te volgen. Wilt u bovendien de verwachtingen voor 1990 t/m 1995 berekenen, lees dan ook paragraaf 5 en 6.

3 Hoofdstappen:

De uitkering bestaat uit
- een bedrag voor uzelf,
- eventueel een bedrag voor uw echtgenoot (m/v),
- eventueel een bedrag voor elk van uw kinderen.

In de paragrafen 1, 2 en 3 van deze brochure kunt u achtereenvolgens nagaan onder welke voorwaarden u in aanmerking komt voor elk van deze bedragen.

4 Kopjes:
In een experimentele versie van de toelichting bij het IP-formulier zijn onder andere de volgende kopjes gebruikt.

1 Welke argumenten hanteert de plaatsingscommissie?
1.1 U studeert reeds aan de universiteit van uw keuze
1.2 U wilt gaan studeren in de buurt van uw huidige woonplaats
1.3 Er zijn of dreigen medische en/of psychische problemen
1.4 Er zijn of dreigen financiële problemen
1.5 Er zijn of dreigen sociale problemen

5.12 Uitkomst-voorlichting: gebruik schema's en tabellen

Waarom?

Vaak kan uitkomst-voorlichting bondiger, overzichtelijker en duidelijker gegeven worden door in plaats van 'lopend proza' schema's of tabellen te gebruiken.

Hoe?

1 Presenteer numerieke gegevens (geldbedragen bijvoorbeeld) zoveel mogelijk in de vorm van een tabel.

2 Wanneer u een reeks situaties moet behandelen en bij elke situatie gelijksoortige informatie moet geven, gebruik dan een tabel.

3 Wanneer ingewikkelde combinaties van voorwaarden leiden tot bepaalde uitkomsten, overweeg dan het gebruik van een (stroom)schema.

Waarschuwingen

1 Tabellen en schema's schieten hun doel voorbij als ze de lezer voor meer raadsels stellen dan lopend proza gedaan zou hebben. Daarom: richt tabellen en schema's zo eenvoudig mogelijk in. Als er uitleg nodig is over de wijze waarop een schema of tabel gebruikt moet worden, is wantrouwen op zijn plaats.

2 Tabellen en schema's veronderstellen een zeker abstractievermogen. Als een tekst bestemd is voor een doelgroep die er waarschijnlijk moeite mee heeft, kunnen ze beter achterwege blijven.

Voorbeelden

1 Een inzichtelijke tabel is te vinden in het tweede voorbeeld uit paragraaf 5.10. Wie wil weten of hij gezien zijn leefsituatie en zijn inkomen in aanmerking komt voor een eenmalige uitkering, kan dat in deze tabel relatief vlot vinden.

2 Instructies voor berekeningen kunnen vaak het best de vorm krijgen van een rekenschema. Het volgende voorbeeld komt uit een experimentele toelichting bij het IZK-formulier. Het schema is bedoeld om ambtenaren zelf het bedrag te laten berekenen waarop ze krachtens de zogenaamde IZK-regeling recht hebben. Het gaat in dit geval om ambtenaren die niet gedurende het gehele uitkeringstijdvak aan alle voorwaarden hebben voldaan. Boven de tabel staat:

> Ga voor ieder gezinslid na hoeveel maanden hij of zij voldeed aan alle voorwaarden. Bereken vervolgens het IZK-bedrag met behulp van onderstaande tabel.

Tabel 2. De hoogte van de IZK-uitkering per tijdvak

	Aantal maanden		WTZ-verzekerden		Overigen	Vul hier het bedrag in
Voor uzelf	☐	x	f 71,50	of	f 74,25	= f .....
Voor uw echtgenoot	☐	x	f 71,50	of	f 74,25	= f .....
Voor één kind onder 16 jaar	☐	x	f 35,75	of	f 37,13	= f .....
Voor elk kind tussen 16 en 27 jaar	☐	x	f 36,75	of	f 39,50	= f .....
	☐	x	f 36,75	of	f 39,50	= f .....
	☐	x	f 36,75	of	f 39,50	= f .....
						= f ..... +
						Totaal f .....

3 In de volgende tabel uit het Verzoek om vermindering van loonbelasting 1988 kan de lezer opzoeken welk bedrag hij voor kosten van ziekte, invaliditeit en dergelijke mag aftrekken van de werkelijke kosten, gegeven het gezamenlijk onzuiver inkomen. Zowel in de eerste rij als in de eerste kolom staan ronde bedragen. Uit de bijbehorende ingewikkelde instructie moet de lezer opmaken hoe hij die bedragen dient te interpreteren:

TABELLEN ZIEKTEKOSTEN E.D.
Let op: liggen uw ziektekosten en/of onzuiver inkomen tussen twee van de genoemde bedragen neem dan voor de kosten het eerst *lagere* bedrag en voor het onzuiver inkomen het eerst *hogere* bedrag (zie voorbeeld bij vraag H6).

TABEL 1

Onzuiver inkomen	Kosten van ziekte, invaliditeit, bevalling e.d.																		
	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000	6500	7000	7500	8000	8500	9000	9500	10000	10500	11000	11500
15000	850	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000	6500	7000	7500	8000	8500	9000	9500	10000
20000	–	650	1400	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000	6500	7000	7500	8000	8500	9000	9500
25000	–	–	450	1200	1950	2550	3050	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050	8550	9050
30000	–	–	–	200	950	1700	2450	3050	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050	8550
35000	–	–	–	–	–	750	1500	2250	3000	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050
40000	–	–	–	–	–	–	550	1300	2050	2800	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550
45000	–	–	–	–	–	–	–	350	1100	1850	2600	3350	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050
50000	–	–	–	–	–	–	–	–	300	1050	1800	2550	3300	4050	4700	5200	5700	6200	6700
55000	–	–	–	–	–	–	–	–	50	800	1550	2300	3050	3800	4550	5200	5700	6200	6700
60000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	600	1350	2100	2850	3600	4350	5100	5700	6200	6700
65000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	350	1100	1850	2600	3350	4100	4850	5600	6200	6700
70000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	150	900	1650	2400	3150	3900	4650	5400	6150	6700
75000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	650	1400	2150	2900	3650	4400	5150	5900	6650
80000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	450	1200	1950	2700	3450	4200	4950	5700	6450
85000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	200	950	1700	2450	3200	3950	4700	5450	6200
90000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	750	1500	2250	3000	3750	4500	5250	6000
95000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	500	1250	2000	2750	3500	4250	5000	5750
100000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	300	1050	1800	2550	3300	4050	4800	5550
105000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	50	800	1550	2300	3050	3800	4550	5300
110000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	600	1350	2100	2850	3600	4350	5100
115000 en hoger	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	500	1250	2000	2750	3500	4250	5000

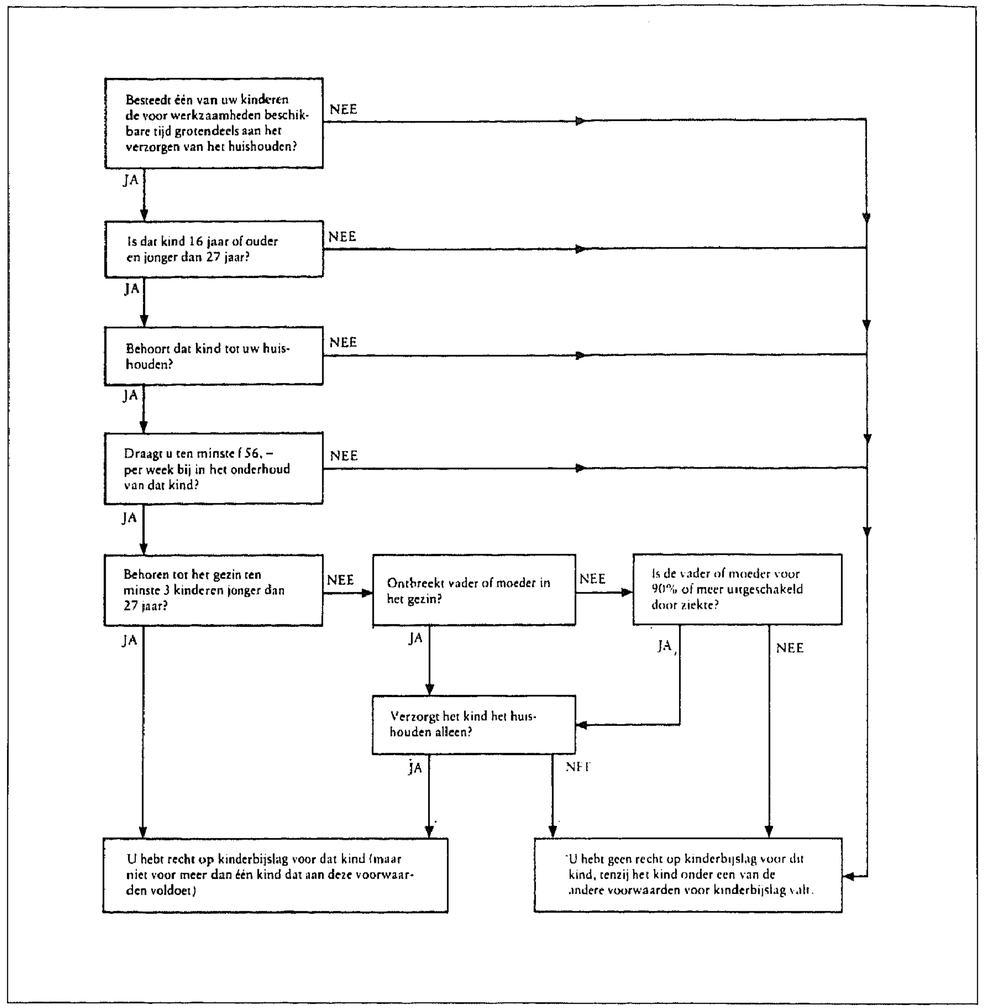
Vergelijkbare informatie kan ook op een andere manier in een tabel worden gepresenteerd, en wel zo dat nadere instructie over de gewenste zoekstrategie overbodig wordt. In de eerste rij en in de eerste kolom staan nu intervallen genoemd.

TABEL 1

Gezamenlijk onzuiver inkomen:	*Totaalbedrag van rubriek M:* t/m 2500	2501 t/m 3000	3001 t/m 3500	3501 t/m 4000	4001 t/m 4500	4501 t/m 5000	5001 t/m 5500	5501 t/m 6000	6001 t/m 6500	6501 t/m 7000	7001 t/m 7500	7501 t/m 8000	8001 t/m 8500	8501 t/m 9000	9001 t/m 9500	9501 t/m 10000	10001 t/m 10500	105001 t/m 11000	11000 of meer
t/m 15000	850	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000	6500	7000	7500	8000	8500	9000	9500	10000
15001 - 20000	---	650	1400	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000	6500	7000	7500	8000	8500	9000	9500
20001 - 25000	---	---	450	1200	1950	2550	3050	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050	8550	9050
25001 - 30000	---	---	---	200	950	1700	2450	3050	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050	8550
30001 - 35000	---	---	---	---	---	750	1500	2250	3000	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550	8050
35001 - 40000	---	---	---	---	---	---	550	1300	2050	2800	3550	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050	7550
40001 - 45000	---	---	---	---	---	---	---	350	1100	1850	2600	3350	4050	4550	5050	5550	6050	6550	7050
45001 - 50000	---	---	---	---	---	---	---	---	300	1050	1800	2550	3300	4050	4700	5200	5700	6200	6700
50001 - 55000	---	---	---	---	---	---	---	---	50	800	1550	2300	3050	3800	4550	5200	5700	6200	6700
55001 - 60000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	600	1350	2100	2850	3600	4300	5100	5700	6200	6700
60001 - 65000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	350	1100	1850	2600	3350	4100	4850	5600	6200	6700
65001 - 70000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	150	900	1650	2400	3150	3900	4650	5400	6150	6700
70001 - 75000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	650	1400	2150	2900	3650	4400	5150	5900	6650
75001 - 80000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	450	1200	1950	2700	3450	4200	4950	5700	6450
80001 - 85000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	200	950	1700	2450	3200	3950	4700	5450	6200
85001 - 90000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	750	1500	2250	3000	3750	4500	5250	6000
90001- 95000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	500	1250	2000	2750	3500	4250	5000	5750
95001 - 100000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	300	1050	1800	2550	3300	4050	4800	5550
100001 -105000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	50	800	1550	2300	3050	3800	4550	5300
10501 - 110000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	600	1350	2100	2850	3600	4350	5100
110001 of meer	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	500	1250	2000	2750	3500	4250	5000

4 Het effect van een stroomschema als vorm van uitkomst-voorlichting wordt duidelijk door vergelijking van de twee hier volgende fragmenten.

Recht op kinderbijslag bestaat voor één kind van 16 jaar of ouder doch jonger dan 27 jaar, van welk kind de voor werkzaamheden beschikbare tijd grotendeels in beslag wordt genomen door het verzorgen van het huishouden (als de moeder – of vader – daarin ontbreekt of door ziekte voor 90% of meer is uitgeschakeld) of – mits tot dat huishouden tenminste drie andere kinderen jonger dan 27 jaar behoren – aan het medeverzorgen van dat huishouden.
Het betrokken kind moet tot het huishouden behoren en in belangrijke mate door de verzekerde worden onderhouden. Onder onderhoud 'in belangrijke mate' wordt verstaan een bedrag van tenminste f 28,– per week voor kinderen beneden de twaalf jaar (tenzij een dergelijk kind wordt verpleegd in een A.W.B.Z.-inrichting) en in alle overige gevallen van tenminste f 56,– per week.



5.13 Maak de relatie tussen de verschillende soorten toelichting duidelijk

Waarom?

In de voorafgaande paragrafen zijn uiteenlopende soorten toelichting aan de orde gekomen: de aanbiedingsbrief, de algemene toelichting over de regeling, de gebruiksaanwijzing, de uitkomst-voorlichting, de route-instructies, de invulinstructies en de verklarende uitleg. Wanneer u de invuller confronteert met een document of een pakket documenten waarin al die soorten toelichting te vinden zijn, dan stelt u hem wel voor een probleem. Hij moet de functies van de verschillende toelichtingen weten te onderscheiden en er zijn weg in vinden.

Hoe?

1 Geef in de aanbiedingsbrief een overzicht van de opbouw van het document of pakket documenten dat de invuller ontvangt.

2 Zorg dat de functies van de verschillende onderdelen goed te onderkennen zijn door duidelijke titels als: algemene informatie, gebruiksaanwijzing, toelichting bij de vragen, berekening van de uitkering.

3 Zorg dat de verschillende toelichtingen ieder gemakkelijk als afgerond geheel te herkennen zijn. Dit kan op verschillende manieren:
- u drukt ze op aparte pagina's af;
- of u maakt het onderscheid zichtbaar in de vormgeving: aparte, eventueel omkaderde vakken op het papier, verschillende achtergrondkleuren, verschillende lettertypen.

4 Geef waar nodig in het eigenlijke formulier bij de vragen expliciete verwijzingen naar één van de toelichtingen. Doe dat echter alleen als de invuller daar informatie kan vinden die op dit moment bij het invullen nuttig is. Verwijs zo precies mogelijk naar de plaats waar de informatie te vinden is.

Voorbeelden

1 Een aanduiding op een formulier als zie de toelichting is erg vaag. Beter is iets in de trant van

> De voorwaarden waaronder u geldt als duurzaam samenwonend vindt u in de algemene toelichting onder punt 7.

2 In de volgende experimentele aanbiedingsbrief bij het IP-formulier wordt functionele toelichting gegeven, gevolgd door een eerste, globale route-instructie. De brief wordt afgesloten met een overzicht van het pakket documenten waar de invuller mee te maken heeft.

Bij deze brief treft u een *Vervolgformulier Registratie* aan, samen met een *Plaatsingsbrochure.*

Het formulier heeft twee functies:

- *Iedereen* die zich via het Registratieformulier heeft aangemeld voor een wetenschappelijke opleiding, dient via het Vervolgformulier Registratie de reeds verstrekte gegevens aan te vullen en eventueel te corrigeren. Indien u wordt toegelaten tot een universiteit, zal het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing (CBAP) alle gegevens doorsturen naar het inschrijvingsbureau van de betreffende universiteit.

- Alléén wie als studie van *eerste voorkeur* een studie opgeeft waarvoor waarschijnlijk een zogenaamde *plaatsingscommissie* wordt ingesteld, dient op dit formulier gegevens in te vullen die de plaatsingscommissie nodig heeft voor de selectie. De vragen die speciaal van belang zijn voor de plaatsingsprocedure zijn de vragen 31 en 32 in Rubriek D.

  Let op: u hoeft deze vragen alléén te beantwoorden als u zich met eerste voorkeur aanmeldt voor een studie waarvoor in het studiejaar 1988-1989 een plaatsingscommissie is ingesteld. Dat zijn de volgende studies:

bedrijfskunde (drs. en ir.)	rechten
economie	Spaans
Frans	tandheelkunde
geneeskunde	theaterwetenschap

- Hebt u zich aangemeld voor een andere studie dan hierboven genoemd, en wordt er voor die studie alsnog een plaatsingscommissie ingesteld, dan ontvangt u te zijner tijd een nieuw formulier.

- Uitgebreide informatie over de plaatsingsprocedure vindt u in de *Aanmeldingsbrochure* die u bij een eerdere gelegenheid hebt ontvangen, en in de *Plaatsingsbrochure* die u hierbij ontvangt.

- Lees bij elke vraag de toelichting die daar onmiddellijk aan voorafgaat. De Plaatsingsbrochure hoeft u alleen te raadplegen als u daar in de toelichting bij de vragen naar verwezen wordt.

- Niet iedereen hoeft alle vragen te beantwoorden. Of u een vraag over kunt slaan, kunt u lezen in de toelichting die bij de vraag gegeven wordt.

6 Het taalgebruik

6.0 Inleiding

Het formulier is een communicatiemiddel waarin de taal de hoofdrol speelt. Schiet het taalgebruik tekort, dan is dat een ernstige belemmering voor effectieve informatie-overdracht. We besteden in dit hoofdstuk aandacht aan drie aspecten van het taalgebruik: eenvoud, toon en correctheid.

Eenvoud

Eenvoudig schrijven is moeilijker dan moeilijk schrijven. Het veronderstelt dat u precies weet wat u wilt beweren (of vragen natuurlijk), dat u goed oog hebt voor de misverstanden die bij lezers kunnen ontstaan en dat u beschikt over een groot repertoire van woorden en zinsconstructies waaruit u de beste keuze kunt maken.

Eenvoudig schrijven valt niet in enkele vrije uren te leren: het is een kwestie van oefening en ervaring. Nuttige gidsen daarbij zijn de verschillende handboeken op dit gebied, waarvan we er twee in de literatuurlijst noemen: de Schrijfwijzer en Leren communiceren.

De adviezen in de paragrafen 6.1 - 6.11 zijn toegespitst op die kwesties die speciaal bij formulieren van belang zijn. We besteden aandacht aan helderheid en duidelijkheid van de vraagstelling, aan verschillende problematische zinsconstructies en aan het woordgebruik. Voorop staat daarbij steeds de eis dat het taalgebruik moet zijn afgestemd op de doelgroep.

Toon

Net als elk ander communicatiemiddel heeft ook een formulier niet alleen een zakelijk aspect. Zeker zo belangrijk zijn soms het expressieve en het relationele aspect. Met het expressieve aspect bedoelen we dat het formulier een beeld oproept van uw organisatie: uw formulier is een visitekaartje. Met het relationele aspect bedoelen we dat u met het formulier laat merken hoe uw organisatie over de invuller denkt.

Te weinig aandacht voor het expressieve en het relationele aspect is fnuikend voor het effect van het formulier. Hebben invullers de indruk dat de organisatie niet wezenlijk in hun situatie geïnteresseerd is of voelen zij zich op een of andere manier voor het hoofd gestoten, dan neemt de bereidheid om het formulier nauwgezet in te vullen al snel af. Dat dat geen positief effect heeft op de beeldvorming van de organisatie, spreekt vanzelf.

Het expressieve en het relationele aspect uiten zich in verschillende kenmerken van het formulier. De vormgeving is erg belangrijk: een slordig gestencild velletje maakt een weinig professionele indruk. Ook de achtergrondinformatie die u geeft, is hier van belang: hoe duidelijker die is, des te serieuzer zal de invuller zich benaderd voelen. Ten slotte is ook het taalgebruik van belang: c'est le ton qui fait la musique. We behandelen twee aandachtspunten: stadhuistaal [paragraaf 6.12] en respect voor de invuller [paragraaf 6.13].

Correctheid

Taalfouten, spelfouten en interpunctiefouten hoeven niet altijd tot begripsproblemen te leiden, maar een zichzelf respecterende organisatie zal zich er toch liever niet mee te kijk zetten. Bovendien zijn er altijd lezers die de fouten opmerken, zich eraan ergeren en daardoor meer aandacht krijgen voor de vorm van de boodschap dan voor de inhoud.

Ook in dit opzicht kan dit handboek niet volledig zijn. We verwijzen naar de betreffende publikaties in de literatuurlijst. In de paragrafen 6.14 (over correcte zinsbouw) en 6.15 (over spelling en interpunctie) beperken we ons tot enkele fouten die naar onze ervaring in formulieren en toelichtingen vaak voorkomen.

Twee algemene adviezen

- Vaak kan een taalprobleem het best worden opgelost door ingrepen in woordkeus of zinsbouw. Maar niet altijd. De oplossing kan soms ook gevonden worden door andere vraagtypen te kiezen, door de vormgeving te veranderen, of zelfs door andere vragen te stellen.
- Weinig schrijvers, hoe bedreven en ervaren ze ook mogen zijn, zijn in staat om in één keer een optimale tekst te schrijven. Er is geen reden om aan te nemen dat dat bij redacteuren van formulieren anders ligt. Alleen door te werken vanuit voorlopige versies en die liefst meermalen te reviseren kan een goed resultaat bereikt worden.

6.1 Stel enkelvoudige vragen

Waarom?

Vaak is een regel, een recht of een plicht van toepassing als iemand aan een combinatie van voorwaarden voldoet. Wanneer dan via een formulier nagegaan moet worden of de invuller voldoet aan zo'n combinatie, ontstaan gemakkelijk ingewikkelde samengestelde vragen van het type: Bent u A of B en C?

Zulke vragen vereisen nogal wat redeneringen van invullers, en het is allerminst uitgesloten dat er bij de beantwoording iets mis gaat. De volgende factoren maken combinatievragen moeilijk:
- het aantal voorwaarden dat in één vraag gecombineerd is: hoe meer, hoe moeilijker;
- de aanwezigheid van ontkenningen: elke ontkenning bemoeilijkt het redeneerproces van de invuller;
- dubbelzinnigheid van de combinaties: een uitdrukking als A of B en C kan op twee manieren gelezen worden: (A of B) en C, of: A of (B en C).

Niet altijd zijn samengestelde vragen gemakkelijk te herkennen. Een vraag als Hebt u uitsluitend een particuliere ziektekostenverzekering? is naar de betekenis een dubbele vraag: Hebt u een particuliere ziektekostenverzekering? en Hebt u daarbij een andere ziekteverzekering?

Ook uitdrukkingen met verschillende opties kunnen ingewikkeld zijn, zoals echtgenoot/echtgenote en Hebt u/hebben u en uw echtgeno(o)te een of meer kinderen jonger dan 27 jaar voor wie u recht hebt op kinderbijslag of die recht hebben op studiefinanciering?

Hoe?

1 Vervang ingewikkelde combinatievragen door twee of meer enkelvoudige vragen. Koppel die vragen aan elkaar door route-instructies met zo ja of zo nee, of door verwijzingen. Is de samenhang van de afzonderlijke vragen al te ingewikkeld, overweeg dan het gebruik van een stroomschema.

2 Gebruik bij combinaties waarin een aantal voorwaarden nevengeschikt is verbonden, puntsgewijze opsommingen.

3 Maak duidelijk of de verschillende leden van de combinatie door en of door of verbonden zijn. Daarvoor zijn de volgende mogelijkheden toe te passen (eventueel in combinatie met elkaar).
- Geef in de inleidende zin aan of de invuller aan alle voorwaarden moet voldoen (verbinding met en) of aan minstens één voorwaarde (verbinding met of).
- Herhaal het voegwoord (en of of) aan het begin van elke voorwaarde.

4 Zijn er meerdere opties binnen één vraag, zoals in echtgen(o)t(e) of in loon/salaris/pensioen/uitkering, kies dan een van de volgende oplossingen:
- gebruik een neutrale, overkoepelende benaming;
- of gebruik één van de termen, en maak bij de introductie ervan duidelijk dat

ook de andere begrippen onder de term vallen;
– of gebruik in plaats van ( ) of / de voegwoorden en en of; doe dit echter niet meer dan één keer per vraag.

Waarschuwingen

1 Sommige schrijvers proberen gecombineerde vragen duidelijker te maken door woordgroepen als dan wel of en tevens te gebruiken. Dat is echter meestal een vorm van symptoombestrijding die het probleem niet echt oplost.

2 Zorg dat overkoepelende termen geen verwarring veroorzaken met andere termen op het formulier of met de gebruikelijke betekenis van de termen.

Voorbeelden

1 Een vraag die veel moeilijkheden blijkt op te leveren is de combinatie: Bent u gehuwd en leeft u niet duurzaam gescheiden? Splitsing van de vraag in Bent u gehuwd? en Zo ja: leeft u samen met uw huwelijkspartner? betekent een aanzienlijke vereenvoudiging.

2 Als oplossing voor het probleem van de term echtgeno(o)t(e) is de laatste jaren in onder meer belastingformulieren de term echtgenoot in een sexe-neutrale betekenis verschenen. Een ideologisch bezwaar is wellicht dat zo de mannelijke variant tot de norm verheven wordt. Een praktisch bezwaar is dat veel invullers hun echtgenote hierin niet herkennen, ondanks de duidelijke toelichting die de belastingdienst op dit punt verstrekt. Misschien zijn de termen huwelijkspartner en echtgenoot (m/v) betere oplossingen.

3 De volgende vraag is tamelijk complex:

> Bent u thans ziek, hebt u recht op ziekengeld, bent u al langer dan drie aaneengesloten jaren in dienst van dezelfde werkgever en verwacht u dat u niet binnen drie maanden weer voldoende hersteld zult zijn om uw werk te hervatten?
> ☐ ja ☐ nee

Een puntsgewijze opsomming kan de vraag duidelijker maken:

> Zijn de volgende vier voorwaarden *alle* op u van toepassing?
> 1 U bent thans ziek;
> 2 *en* u hebt recht op ziekengeld;
> 3 *en* u bent al langer dan drie aaneengesloten jaren in dienst van dezelfde werkgever;
> 4 *en* u verwacht dat u niet binnen drie maanden weer voldoende hersteld zult zijn om uw werk te hervatten.
> ☐ ja ☐ nee

In de puntsgewijze opsomming zijn de verschillende voorwaarden gemakkelijker één voor één te verifiëren. Bovendien maken het woord alle in de kopregel en het woordje en aan het begin van de laatste drie voorwaarden duidelijk hoe de verhouding tussen de verschillende voorwaarden is. Doordat zowel alle als en voorop staan, kan de lezer onmiddellijk overzien hoe deze verhouding is. Extra duidelijkheid ontstaat nog door deze woorden te cursiveren, evenals het woordje niet dat altijd voor vergissingen van de invuller kan zorgen.

4 Het KW-formulier bevat de volgende vraag, alleen bedoeld voor invullers met loon, salaris of pensioen:

> Ontvangen u en/of uw partner vakantiegeld over uw loon/salaris/pensioen?
> ja/nee*
> [* doorhalen wat niet van toepassing is]

Deze vraag illustreert verschillende vervelende effecten van combinaties met een zogenaamde Duitse komma of slash (/):
– eigenlijk worden er minstens negen vragen tegelijk gesteld; het is voorstelbaar dat dat verwarring kan wekken over wat nu eigenlijk het juiste antwoord is - zeker als de invuller bijvoorbeeld wèl vakantiegeld ontvangt over zijn loon, maar niet over zijn pensioen;
– het /-teken wordt in twee verschillende functies gebruikt: in de vraag combineert het en en of, in het antwoord scheidt het de twee keuzemogelijkheden. Gevolg: invullers gaan niet alleen strepen in het antwoord, maar ook in de vraag;
– de zinsbouw is incorrect: het onderwerp kàn enkelvoudig zijn (u of uw partner); de persoonsvorm is meervoud;
– strikt genomen bevat de vraag nog niet eens genoeg keuzemogelijkheden: in plaats van het tweede uw had er uw en/of zijn/haar moeten staan.

Een oplossing:

> Ontvangt u vakantiegeld?
> ☐ ja ☐ nee
> Ontvangt uw partner vakantiegeld?
> ☐ ja ☐ nee

6.2 Stel positieve vragen

Waarom?

Vragen met een ontkenning vereisen van invullers een gedachtenkronkel die niet iedereen even gemakkelijk afgaat. Zulke vragen worden vaak fout beantwoord, zeker als het om ja/nee-vragen gaat. Een nadeel van ontkennende vragen kan ook zijn dat er een bepaalde veronderstelling in is opgesloten (uit de vraag Woont u niet in de Vogeltjesbuurt? spreekt de verwachting dat de aangesprokene daar zijn domicilie heeft).

De ontkenning hoeft niet altijd in woorden als niet en geen te zitten; er zijn ook allerlei andere woorden met een ontkennende betekenis, zoals vermijden en nalaten (= niet doen), tenzij (= als niet), behalve als (= niet als), en mits (= alleen als).

Hoe?

1 Zet vragen in de positieve vorm.

2 Gebruik in voorwaardelijke bijzinnen alleen als of alleen als, en dus geen mits of tenzij.

3 Wanneer het gaat om een vergelijking, gebruik dan de positieve vergelijking: meer, groter, langer, ouder dan. Positieve vergelijkingen blijken als natuurlijker ervaren te worden en meer correcte antwoorden op te leveren dan hun negatieve pendanten: minder, kleiner, korter, jonger dan.

Waarschuwingen

1 Wanneer een vraag aanvankelijk negatief was geformuleerd, en de vraagstelling wordt positief gemaakt, zal het antwoord van de invuller veranderen: waar aanvankelijk ja moest worden geantwoord, moet nu nee komen te staan. Dat kan consequenties hebben voor de verwerking en voor route-instructies (zo ja, ga naar . . . wordt: zo nee, ga naar . . .)

2 Sommige woorden met ontkennende elementen zijn zo ingeburgerd dat ze nauwelijks meer als ontkennend worden ervaren. Voorbeelden: ongehuwd, werkloos, invalide, incontinent. Die kunnen dus gerust gebruikt worden.

3 In mededelende zinnen kunnen ontkenningen soms nuttig zijn om onjuiste vooronderstellingen van de lezer te corrigeren. Bijvoorbeeld: dit formulier is niet bedoeld om een aanvraag in te dienen in het kader van regeling A, maar . . .

Voorbeelden

1

Negatief	Positief
Hebt u in het laatste kwartaal enige tijd geen werk gehad?	Hebt u in het laatste kwartaal onafgebroken werk gehad?
Leeft u niet duurzaam gescheiden?	Leeft u samen met uw huwelijkspartner?
Bedraagt uw inkomen minder dan f 23 000 ?	Bedraagt uw inkomen meer dan f 23 000 ?

2 In het volgende geval is alleen de negatieve variant bruikbaar; het woord invalide is neutraler dan valide.

Negatief:
Is minstens één van uw huisgenoten invalide?

Positief, maar dubieus:
Zijn al uw huisgenoten valide?

3 Hoe ontkenningen in gecombineerde vragen de invuller voor puzzels kunnen stellen, illustreert het volgende voorbeeld:

Bent u gehuwd met de natuurlijke moeder van bovenvermelde studerende zonder duurzaam gescheiden van haar te wonen?
☐ ja ☐ nee

Zo nee, woont u ongehuwd met haar samen?
☐ ja ☐ nee

Een alternatief:

a Woont u samen met de natuurlijke moeder van bovenvermelde studerende?
☐ ja ☐ nee

b Bent u met haar gehuwd?
☐ ja ☐ nee

N.B.
Omdat 'samenwonen' vaak opgevat wordt als ongehuwd samenwonen, kan in a misschien beter gevraagd worden: Voert u een gemeenschappelijke huishouding met . . .

6.3 Schrijf vanuit het perspectief van de invuller

Waarom?

Soms staan op formulieren vragen of mededelingen die niet direct over de invuller lijken te gaan, maar geschreven zijn vanuit het standpunt van de organisatie waarvan het formulier afkomstig is. Zulke vragen kunnen de invuller in verwarring brengen. Maar ook als dat gevaar niet groot is, staat het vriendelijker om de vragen of mededelingen meer vanuit het perspectief van de invuller te formuleren.

Hoe?

Beschrijf waar mogelijk wat de invuller kan verwachten of wat er van hem verwacht wordt, en niet wat de organisatie doet of gedaan heeft.

Waarschuwing

Waar bovengenoemd advies zou leiden tot vragen of uitspraken die de invuller als kritiek, belediging of betutteling zou kunnen opvatten, is het beter het perspectief van de organisatie te kiezen.

Voorbeelden

1 Perspectief van de organisatie:

> Na ontvangst van het formulier zenden wij u een accept-girokaart.

Perspectief van de invuller:

> Nadat u het formulier hebt opgestuurd, ontvangt u van ons een accept-girokaart.

2 Uit de toelichting bij het SC-formulier:

Perspectief van de organisatie:

> Binnen 2 maand nadat deze aanvraag is ingediend, moet door het College van Burgemeester en Wethouders een besluit worden genomen. Indien niet binnen deze termijn op de aanvraag is beslist, dan zegt de regeling dat de aanvraag wordt geacht te zijn afgewezen.

Uit de versie-1987 van hetzelfde formulier:

Perspectief van de invuller:

> Hoe gaat het nu verder? Binnen twee maanden krijgt u schriftelijk bericht over het besluit dat over uw aanvraag genomen is. Hebt u na twee maanden nog niets gehoord, dan is uw aanvraag afgewezen.

3 Stel: u weet uit ervaring dat de doelgroep van uw formulier niet goed in staat is om bepaalde gegevens duidelijk en foutloos te vermelden. U vervangt daarom een vraag door de volgende mededeling:

> Om de controle van de gegevens te vergemakkelijken verzoeken wij u een kopie van het registratieformulier A12 mee te zenden.

Het perspectief van de invuller zou hier erg onprettig aandoen:

> Omdat velen van u fouten maken bij het verstrekken van deze gegevens, verzoeken wij u een kopie van het registratieformulier A12 mee te zenden.

Minder beledigend, en beter voor het imago van de organisatie zou de volgende variant zijn:

> Om u onnodig werk te besparen hoeft u deze gegevens niet op het formulier in te vullen. We verzoeken u een kopie van het registratieformulier A12 mee te zenden.

6.4 Hanteer een directe stijl

Waarom?

Ambtelijk taalgebruik wordt door niet-ambtenaren, maar ook door veel ambtenaren, omslachtig gevonden. Omdat de teksten op formulieren vaak rechtstreeks worden afgeleid van juridische documenten, zijn er veel omslachtige formuleringen in te bespeuren. Dat zorgt voor problemen: de leesvaardigheid van veel invullers is nu eenmaal niet afgestemd op ambtelijk en juridisch taalgebruik.

Bij de redactie van formulieren moet u daar rekening mee houden. Hoe directer u formuleert, hoe meer invullers u zullen begrijpen. Bovendien: een directe formulering neemt minder plaats in. Dat scheelt papier, maar veel belangrijker nog: het houdt de moed erin bij de invullers. Vooral mensen die niet vaak lezen, worden afgeschrikt door wat zij als lange lappen tekst ervaren.

Hoe?

1 Behandel de informatie stap voor stap in afzonderlijke zinnen.

2 Gebruik korte zinnen.

3 Schrap wat voor zichzelf spreekt.

4 Gebruik de u-stijl.

5 Gebruik voor aanwijzingen op het formulier of in de toelichting de gebiedende wijs.

Waarschuwingen

1 Al te vergaande bondigheid kan de vraagstelling kryptisch maken, en dan is natuurlijk ook weer niet de bedoeling.

2 Al te kinderlijk taalgebruik (de 'Jip-en-Janneke-stijl') kan volwassen invullers gaan irriteren.

Voorbeelden

1 Omslachtig:

| Wat waren de kosten die u in 1988 moest maken in verband met uw studie?

Bondiger:

| Hoeveel studiekosten had u in 1988?

Nog bondiger:

| Studiekosten in 1988: f . . . . . .

2 Uit de circulaire bij het TS-formulier:

Omslachtig:

| De maatregel behelst, dat met ingang van 1 april 1988 nog slechts leerlingen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond die in Nederland minder dan vier jaar Nederlands onderwijs hebben gevolgd op een school voor (voortgezet) speciaal onderwijs, een school voor basisonderwijs of een school voor voortgezet onderwijs, meetellen voor de vaststelling van de formatie voor het onderwijs aan leerlingen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond.

Bondiger:

| Er gaat iets veranderen in de berekening van de formatie voor het onderwijs aan leerlingen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Vanaf 1 april 1988 tellen daarvoor alleen nog leerlingen mee die minder dan vier jaar in Nederland onderwijs hebben gevolgd.

3 Indirect:

| Inzending van het aanvraagformulier later dan tien dagen na het einde van het uitkeringstijdvak leidt er mogelijkerwijze toe dat er in de uitbetalingsprocedure enige vertraging zal optreden.

U-stijl:

| Als u het formulier niet binnen tien dagen na het einde van het uitkeringstijdvak instuurt, ontvangt u de uitkering misschien niet op tijd.

4 Indirect:

| Het is de bedoeling dat bij de vragen 3 en 4 de geboortedata van alle kinderen worden genoteerd.

Gebiedende wijs:

| Geef bij de vragen 3 en 4 de geboortedata van alle kinderen op.

6.5 Gebruik geen tangconstructies

Waarom?

Woorden in een zin die bij elkaar horen, kunnen van elkaar gescheiden worden door andere woorden. Als bij elkaar horende woorden daardoor ver uit elkaar komen te staan, wordt de leesbaarheid van de zin sterk aangetast. In zo'n geval spreekt men van een tangconstructie. Als 'grijpers van de tang' fungeren vaak lidwoord en zelfstandig naamwoord, maar ook tussen persoonsvorm en rest van het gezegde worden nog wel eens te veel andere woorden geklemd. De oorzaak van tangconstructies? Ze ontstaan vaak doordat schrijvers te veel informatie in één zin willen overbrengen.

Hoe?

Vermijd tangconstructies door:

1 bijvoeglijke bijzinnen te gebruiken, zinnen dus die na een zelfstandig naamwoord vervolgen met dat of die;

2 zinnen te splitsen.

Voorbeelden

1 In de volgende zin staat tweemaal (te) veel informatie tussen lidwoord en zelfstandig naamwoord:

> De bij A tot en met F bedoelde gegevens in de aan de voet van de pagina aangegeven volgorde invullen.

Eenvoudiger is de volgende variant met bijvoeglijke bijzinnen:

> Noteer de gegevens die bij A tot en met F zijn bedoeld in de volgorde die onder aan de pagina is aangegeven.

2 Een extreem lange tangconstructie is die tussen een en rijbewijs in de volgende zin uit het ARB-formulier:

> Bij deze aanvraag dient te worden overlegd een aan de aanvrager/aanvraagster door het daartoe bevoegde gezag in:
> – De Nederlandse Antillen dan wel in Aruba
> – een andere lidstaat van de Europese Gemeenschappen dan Nederland
> – het buitenland, anders dan in een lidstaat van de Europese Gemeenschappen afgegeven rijbewijs dat zijn geldigheid niet heeft verloren.

Een alternatief zonder tangconstructies:

> Bij deze aanvraag dient u een rijbewijs te overleggen dat zijn geldigheid niet heeft verloren en dat is afgegeven door het bevoegde gezag in:
> – de Nederlandse Antillen dan wel Aruba
> – een andere lidstaat van de Europese Gemeenschappen dan Nederland
> – het buitenland, anders dan een lidstaat van de Europese Gemeenschappen.

Het kan echter ook korter en directer:

> Als u beschikt over een geldig buitenlands rijbewijs, moet u dat bij deze aanvraag overleggen. Dat geldt ook voor Arubaanse en Antilliaanse rijbewijzen.

3 De volgende vraag bevat een lange tangconstructie tussen de persoonsvorm kunt en de rest van het gezegde voldoen:

> Kunt u de verzorgingsprijs, nu f. . . . . per maand, enige of meerdere maanden/jaren uit uw inkomen aangevuld met uw vermogen voldoen?

Hier is splitsen van de zin (en schrappen van overbodige ballast) de aangewezen oplossing:

> De verzorgingsprijs bedraagt nu f. . . . . per maand. Kunt u dit bedrag nog enige tijd betalen uit uw inkomen, aangevuld met uw vermogen?

Het lijkt niet waarschijnlijk dat de woorden tussen kunt en betalen in deze oplossing nog voor problemen zullen zorgen.

6.6 Gebruik geen woordkettingen

Waarom?

Onder woordkettingen verstaan we reeksen zelfstandige naamwoorden. Soms staan ze direct achter elkaar, soms zijn ze met voorzetsels aan elkaar gekoppeld. Namen van regelingen en documenten hebben vaak de vorm van zo'n woordketting. Voor niet-ingewijden vormen ze ingewikkelde puzzels.

Hoe?

1 Gebruik zo mogelijk een kortere term [geen afkorting; zie paragraaf 6.7].

2 Splits zinnen waarin woordkettingen voorkomen.

Voorbeelden

1 Enkele voorbeelden van woordkettingen in namen van formulieren:

- Meldingsformulier beschikking geldelijke steun huisvesting gehandicapten
- Inkomstenformulier wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

Het is moeilijk eenvoudiger namen te vinden zonder in kryptogrammen te vervallen. Bruikbare alternatieven zijn misschien de volgende, waarin woorden als formulier, beschikking en wet zijn geschrapt:

- Melding van gehandicapten die huisvestingssubsidie wensen
- Inkomsten van oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

2 In het volgende geval worden de zelfstandige naamwoorden beschikking, belastingvermindering, voetoverheveling, teruggaaf voetoverheveling en juni aan elkaar gekoppeld door voorzetsels en voorzetselgroepen:

> Degenen aan wie een beschikking is verleend *met het oog op* een gespreide belastingvermindering *wegens* voetoverheveling of *met het oog op* een teruggaaf voetoverheveling *in* juni, komen in alle gevallen in aanmerking voor een aanslag inkomstenbelasting.

Splitsing van zinnen, gecombineerd met een directe stijl, levert een duidelijker alternatief op:

> Hebt u recht op belastingvermindering wegens voetoverheveling en wilt u daar al in de loop van het jaar van profiteren? Dat kan op twee manieren: met een gespreide vermindering, of met een teruggaaf in juni. In beide gevallen moet u een aanvraag bij de inspecteur indienen. Is zijn beschikking positief, dan krijgt u achteraf nog een aanslag voor de inkomstenbelasting.

6.7 Gebruik kernachtige formuleringen

Waarom?

Een kenmerk van ambtelijk taalgebruik is omslachtigheid. Die wordt vaak veroorzaakt door het gebruik van vaste woordgroepen waar één woord zou kunnen volstaan. Omslachtigheid schept afstand. Omslachtige formuleringen kosten lezers ook onnodige moeite.

Hoe?

Formuleer bondig. Dat lijkt gemakkelijker dan het is. Veel schrijvers zijn zo gewend aan allerlei vaste omslachtige uitdrukkingen dat ze die in hun eigen taalgebruik nauwelijks meer opmerken. Een remedie kan de zogenaamde WIEBI-strategie zijn: telkens wanneer u vermoedt dat een passage eenvoudiger kan, probeert u de volgende zin af te maken: Wat Ik Eigenlijk Bedoel Is . . . . . De kans is groot dat u dan een treffende en bondige formulering vindt.

Waarschuwing

Sommige schrijvers menen dat afkortingen een prima middel zijn om omslachtige formuleringen te vermijden. En inderdaad, ze nemen minder plaats in. Veel zwaarder weegt echter dat ze tot begripsproblemen kunnen leiden. L.n.d.d. *

Voorbeelden

Omslachtig	Bondiger
informatie *met betrekking tot* deze regeling	informatie *over* deze regeling
maatregelen *ten aanzien* van misbruik	maatregelen *tegen* misbruik
een *aanvraag indienen voor een uitkering op grond van de ABW*	een ABW-uitkering aanvragen
U kunt *gebruik maken van* dit formulier indien *geen verandering is opgetreden* in uw woonomstandigheden.	U kunt dit formulier *gebruiken* als uw woonomstandigheden nog *dezelfde* zijn.

* Liever niet doen dus.

6.8 Gebruik geen lange aanloop

Waarom?

In sommige zinnen duurt het nogal lang voordat de kern van de zaak aan de orde is; er wordt een lange aanloop genomen. Zulke zinnen zijn vaak lastig te lezen. De lezer moet lang wachten tot hij ziet waar het eigenlijk om gaat. Zinnen met lange aanloop maken de stijl van een formulier of een ander document bovendien omslachtig.

Hoe?

1 Gebruik korte zinnen; doe niet te veel mededelingen in één zin.

2 Zet de kern voorop.

3 Schrap overbodige aanloopzinnen.

Voorbeelden

1 Met lange aanloop:

> Indien slechts de aanvrager en de bij rubriek 1g opgegeven partner de huurovereenkomst gezamenlijk hebben ondertekend en er geen sprake is van onderhuur, behoeft vraag 4j niet te worden ingevuld.

Kern voorop:

> Vul vraag 4j alleen in als behalve u en eventueel uw partner nog anderen de huurovereenkomst hebben getekend of als u een onderhuurder hebt.

2 Met overbodige aanloop:

> Het feit dat de door u verstrekte gegevens geautomatiseerd worden verwerkt, stelt bepaalde eisen aan het invullen.

Zonder aanloop:

> De gegevens worden automatisch verwerkt. Daarom moet u . . . . .

3 Met overbodige aanloop:

> Ten slotte mag niet onvermeld blijven dat inzending van het aanvraagformulier door de man ertoe kan leiden dat vertraging in de uitbetaling van de kinderbijslag ontstaat.

Zonder aanloop:

> Als de man het aanvraagformulier instuurt, wordt de kinderbijslag misschien pas later uitbetaald.

6.9 Gebruik geen naamwoordstijl

Waarom?

Veel schrijvers menen blijkbaar dat de naamwoordstijl een uitermate geschikt middel is om een ambtelijke toon te bereiken. Ze gebruiken zo weinig mogelijk vervoegde werkwoorden; in plaats daarvan gebruiken ze zelfstandige naamwoorden die van die werkwoorden zijn afgeleid. Om het ambtelijk effect te maximaliseren, combineren ze soms een naamwoordconstructie nog met een tangconstructie en met de nodige voorzetselgroepen. Het gevolg van dat alles is echter wel dat de stijl zo formeel en afstandelijk wordt dat de lezer of invuller er eerder door wordt afgeschrikt dan dat hij wordt aangemoedigd om door te lezen.

Hoe?

Gebruik zinnen met vervoegde werkwoorden in plaats van naamwoordconstructies.

Voorbeelden

1 Naamwoordstijl:

> *Het verstrekken* van onjuiste gegevens kan leiden tot *het vervallen* van de bijdrage en tot strafrechtelijke *vervolging*.

Werkwoordstijl:

> Als u onjuiste gegevens verstrekt, kan uw bijdrage vervallen en kunt u strafrechtelijk vervolgd worden.

2 Naamwoordstijl:

> *Het voor u alleen een huishouding voeren* houdt in dat u zelfstandig beschikt over woonruimte, met *gebruikmaking* waarvan u voorziet in uw *huisvesting* en voeding.

Werkwoordstijl:

> Wanneer voert u voor u alleen een huishouding? Als u uw woonruimte zelfstandig gebruikt om er te wonen en te eten.

3 Naamwoordstijl:

> Voor *het wat helpen* in de eigen huishouding en *het doen* van karweitjes in en om de eigen woning behoeft u geen toestemming te vragen.

Werkwoordstijl:

> U mag gerust wat helpen in de eigen huishouding en wat karweitjes in en rondom huis doen.

6.10 Gebruik een actieve stijl

Waarom?

De passieve stijl, of lijdende vorm (met worden of zijn) is één van de beruchtste oorzaken van een formele en moeilijke zinsbouw. Bij zinnen in de lijdende vorm is vaak onduidelijk wie er precies verantwoordelijk is voor de handeling die beschreven wordt. De voorkeur verdient daarom vaak de bedrijvende vorm: de actieve stijl.

Hoe?

Ontdekt u in uw tekst een lijdende vorm, ga dan na of één van de volgende mogelijkheden een bondiger, eenvoudiger zin oplevert.

1 Gebruik de u-stijl.

2 Gebruik de gebiedende wijs.

3 Kies het perspectief van de invuller.

4 Gebruik de bedrijvende vorm.

Het vierde alternatief staat niet toevallig achteraan. In de praktijk van formulieren en toelichtingen leveren de eerste drie mogelijkheden meestal een beter resultaat.

Waarschuwingen

1 Soms is het beter niet duidelijk te maken wie er precies voor een bepaalde handeling verantwoordelijk is. Soms ook is de betreffende persoon of instantie niet direct aan te wijzen. Dan kunt u misschien toch beter de lijdende vorm handhaven.

2 Soms leidt de u-stijl of de gebiedende wijs tot de verkeerde toon. Ook dan kunt u misschien beter de lijdende vorm handhaven.

Voorbeelden

1 Lijdende vorm:

> Is door belanghebbende eerder een aanvraag ingediend?

U-stijl:

> Hebt u eerder een aanvraag ingediend?

2 Lijdende vorm:

> De gedeelten van het formulier onder 'Advies Inspecteur' en 'Bevinding ministerie' mogen niet beschreven worden. Het laatste exemplaar van de set kan voor de administratie worden behouden. Eventuele bijlagen dienen in drievoud te worden bijgevoegd.

Gebiedende wijs:

> 1 Vul niets in onder 'Advies Inspecteur' en 'Bevinding ministerie'.
> 2 Bewaar desgewenst het laatste exemplaar van de set voor uw eigen administratie.
> 3 Stuur eventuele bijlagen in drievoud mee.

4 Lijdende vorm:

> Is u over 1985 een definitieve aanslag voor de Inkomstenbelasting opgelegd?

Perspectief van de invuller:

> Hebt u een definitieve aanslag ontvangen voor de inkomstenbelasting over 1985?

5 Lijdende vorm:

> Binnen drie weken wordt door de inspecteur over uw aanvraag beslist.

Bedrijvende vorm:

> Binnen drie weken beslist de inspecteur over uw aanvraag.

6 In het volgende geval wordt in het midden gelaten wie de genoemde keuze nu eigenlijk gemaakt heeft.

Lijdende vorm:

> Vanaf 1 januari 1982 is voor het aanvragen van kinderbijslag een andere opzet gekozen.

De bedrijvende vorm schept hier echter slechts quasi-duidelijkheid:

> Vanaf 1 januari 1982 heeft de wetgever voor het aanvragen van kinderbijslag een andere opzet gekozen.

De lijdende vorm had dan ook best kunnen blijven staan. Of er had gekozen kunnen worden voor de volgende variant:

> Vanaf 1 januari 1982 gelden nieuwe regels voor het aanvragen van kinderbijslag.

7 Het Sport- en Cultuurfonds van de gemeente Hengelo biedt mensen met een minimum-inkomen de mogelijkheid om subsidie aan te vragen voor bepaalde activiteiten van hun kinderen. De toelichting bij het aanvraagformulier zou zo kunnen beginnen:

> In gezinnen met een minimum-inkomen wordt vaak afgezien van deelname aan sportieve en culturele activiteiten, ook voor de kinderen.

Een ondoordachte poging om de lijdende vorm te vermijden kan resulteren in de volgende pijnlijke variant:

> Omdat u een minimum-inkomen hebt, neemt u waarschijnlijk niet deel aan sportieve en culturele activiteiten, en laat u ook uw kinderen daar niet aan deelnemen.

Dan is het beter om de lijdende vorm maar te handhaven. Een andere mogelijkheid is:

> Jonge mensen moeten mee kunnen doen aan sportieve en culturele activiteiten, ook als het inkomen laag is. Daarom heeft de gemeente Hengelo . . . . .

8 Het VB-formulier bevat in de toelichting de mededeling dat schenkingen niet zijn toegestaan; daarna komt de zin:

> Indien er toch een schenking heeft plaatsgevonden, kan deze worden teruggevorderd.

Hier is waarschijnlijk bewust de lijdende vorm gebruikt. Een directe formulering zou al te onthullend zijn:

> Indien u toch een schenking doet, vorderen wij die weer terug.

6.11 Stem de terminologie af op de invuller

Waarom?

De vraagstelling op een formulier moet precies zijn: er mag geen misverstand bestaan over de betekenis van de gebruikte termen. Veel formulieren-redacteuren proberen 'op zeker te spelen' door aan te sluiten bij de terminologie die in de wet of regeling wordt gebruikt.

Er doet zich echter een probleem voor: begrippen die voor de redacteur en zijn organisatie helder en uiterst precies zijn, kunnen voor invullers juist onduidelijk en vaag zijn. Helemaal problematisch zijn termen die in het gewone, alledaagse spraakgebruik een andere betekenis hebben dan in de regeling en het daarvan afgeleide formulier. In zo'n geval ligt een fout antwoord op een vraag voor de hand.

Een speciaal probleem vormen nog termen die in verschillende regelingen verschillende betekenissen hebben. De kans dat invullers de bedoelde betekenis niet precies zullen vatten, is dan groot.

Hoe?

1 Als een technische term bij de doelgroep niet bekend mag worden verondersteld, ga dan als volgt te werk:
- probeer de vraag zodanig te formuleren dat de term niet gebruikt hoeft te worden;
- of licht de term toe (natuurlijk wel met begrippen die wel bekend zullen zijn).

2 Als een technische term mogelijk voor problemen gaat zorgen, vraag dan bij voorkeur niet of de term op de invuller van toepassing is, maar probeer de vraag te formuleren in termen van een gebeurtenis die de invuller zich moet kunnen herinneren als de term van toepassing is.

3 Als een technische term bij de doelgroep vermoedelijk een andere betekenis heeft dan in de regeling, ga dan als volgt te werk:
- probeer de vraag zodanig te formuleren dat de term niet gebruikt hoeft te worden;
- of licht de term toe door duidelijk aan te geven in welk(e) opzicht(en) de betekenis afwijkt van wat de invuller zal vermoeden.

Waarschuwingen

1 Toelichtingen worden niet of slecht gelezen. Probeer daarom zoveel mogelijk de technische termen te omzeilen door vragen anders te stellen. Kiest u toch voor de toelichting (soms is er geen andere mogelijkheid), geef dan bij de vraag een duidelijk signaal dat de invuller de toelichting moet raadplegen.

2 Terminologieproblemen kunnen voorwerp zijn van moeizame discussies tussen de redacteur en de materiedeskundigen. Bij zo'n discussie mag het uiteindelijke doel niet uit het oog verloren worden: de vraag moet een juist antwoord opleveren.

Voorbeelden

1 Het PA-formulier is volgens de titel bedoeld voor post-actieven. Blijkens de rest van het formulier worden daar geen nijvere brievenbestellers mee bedoeld, maar ambtenaren die niet meer werken.

2 Wie via het VDB-formulier vrijstelling van militaire dienst wegens broederdienst aanvraagt, moet beginnen met het invullen van zijn geslachtsnaam. Hiermee wordt (in dit geval vanzelfsprekend) niet m/v bedoeld, maar achternaam.

3 In de toelichting bij het ASF-formulier is sprake van personen tussen wie bloedverwantschap in de eerste of tweede graad bestaat. Voor invullers zonder veel genealogische scholing is dat waarschijnlijk een moeilijk begrip. Die weten misschien niet dat het criterium voor de graad van bloedverwantschap het aantal geboorten is dat nodig was om de verwantschap te bereiken. Tot de eerste graad behoren dus vader, moeder, zoon, en dochter; tot de tweede graad broer, zus, opa, oma, kleinzoon, en kleindochter.

4 In het OV-formulier van de studiefinanciering wordt gevraagd:

> Is een deel van uw inkomen ingevolge bepalingen van internationaal recht vrijgesteld van Nederlandse inkomstenbelasting?

Hoewel veel invullers zich bij een dergelijke vraag zullen laten leiden door de stelregel wat ik niet ken, dat ben ik niet bestaat toch de mogelijkheid dat anderen zullen denken dat een dergelijke vrijstelling bijvoorbeeld via de werkgever is geregeld. De kans op zo'n misverstand is kleiner als de vraag wordt geformuleerd in termen van een gebeurtenis:

> Hebt u een beschikking van de Inspecteur ontvangen waaruit blijkt dat een deel van uw inkomen ingevolge bepalingen van internationaal recht is vrijgesteld van Nederlandse inkomstenbelasting?

5 Het LB-formulier bevat de ogenschijnlijk simpele vraag:

> Bent u gehuwd? ja/nee

Uit de toelichting blijkt echter dat de term gehuwd hier anders opgevat moet worden dan de meeste invullers (onder meer op grond van ervaringen met andere regelingen) zullen denken:

> Van gehuwd zijn is *geen* sprake als het huwelijk door echtscheiding of overlijden werd ontbonden en evenmin bij duurzaam gescheiden leven. 'Duurzaam gescheiden' betekent: u bent gehuwd maar leeft niet meer samen met uw huwelijkspartner en het is niet te verwachten dat de samenleving wordt hervat.

Invullers die hier betiteld worden als 'duurzaam gescheiden' zullen waarschijnlijk geen behoefte voelen de toelichting te raadplegen, en dus de

vraag foutief met ja beantwoorden. Invullers die wel de toelichting raadplegen, komen voor verschillende raadsels te staan. De definitie van de term gehuwd in de eerste zin wordt in de tweede zin al weer verlaten. Bovendien blijkt de nieuwe term duurzaam gescheiden iets heel anders te betekenen dan het al bekende begrip gescheiden.

Een oplossing (de letter (T) verwijst naar de toelichting):

Vraag:

> Bent u gehuwd?
> ☐ ja ☐ nee
> Zo ja, leeft u duurzaam gescheiden (T) van uw huwelijkspartner?
> ☐ ja ☐ nee

Toelichting:

> U leeft duurzaam gescheiden van uw huwelijkspartner als
> – u wel gehuwd bent maar niet meer met elkaar samenleeft,
> – en het niet te verwachten is dat u weer met elkaar zult gaan samenleven.

6.12 Gebruik geen stadhuistaal

Waarom?

Stadhuistaal - ambtelijk jargon - wekt bij veel invullers ergernis. Ze zijn er niet mee vertrouwd, en begrijpen niet waarom er geen gewone taal gebruikt kan worden. De Engelsen zeggen het zo: Impress me, write plain English!.

Veel voorkomende elementen van stadhuistaal zijn:
- ouderwetse woorden (indien, zulks, welk(e));
- de aanvoegende wijs (u gelieve);
- vaste werkwoordsuitdrukkingen (ter hand nemen, kennis nemen van);
- afkortingen voor voorzetselgroepen (m.b.t., t.a.v., i.h.b.v.);
- de 'rituele dubbelslag' (indien en voorzover, naar aard en functie, naar eer en geweten).

Hoe?

Mensen die door hun werk gewend zijn geraakt aan ambtelijk en formeel taalgebruik, merken doorgaans gevallen van stadhuistaal niet zo snel meer op. Verstandig is het dan ook in de pretestfase [zie hoofdstuk 8] juist aan dit aspect veel aandacht te besteden. Een alternatief voor stadhuistaal is vaak te vinden via de WIEBI-strategie: u maakt voor uzelf een aanvulling op het zinnetje:
Wat Ik Eigenlijk Bedoel Is . . . . .

Waarschuwingen

1 Pogingen om stadhuistaal te vermijden mogen niet leiden tot kinderlijk of betuttelend taalgebruik.

2 Stadhuistaal komt vaak voort uit de wens om formuleringen juridisch sluitend te maken. Men neemt dan aan dat zinsneden uit de wet of regeling letterlijk geciteerd moeten worden. Niet altijd terecht. Ook met eenvoudige formuleringen kunt u vaak precies aangeven welke situaties wel of niet onder het bereik van een bepaling vallen.

Voorbeelden

1 Stadhuistaal:

> Wellicht ten overvloede zij vermeld dat leerlingen die van het Speciaal Onderwijs naar het Voortgezet Speciaal Onderwijs doorstromen, hier niet vermeld dienen te worden.

Gewoon:

> Vermeld hier geen leerlingen die doorstromen van het Speciaal Onderwijs naar het Voortgezet Speciaal Onderwijs.

Stadhuistaal:

> U bent verplicht onverwijld mededeling te doen van elke verandering van feiten en omstandigheden waarvan u weet of redelijkerwijs moet vermoeden, dat zij tot intrekking of wijziging van de uitkering aanleiding kan geven.

Gewoon:

> Verandert er iets in uw situatie wat van belang is voor de uitkering, dan moet u dat onmiddellijk melden.

3 Stadhuistaal:

> Gelieve alle gegevens die m.b.t. toekenning van een bouwsubsidie van belang zijn, m.u.v. de voorheen reeds door u gespecificeerde stichtingskosten te verstrekken.

Gewoon:

> Wilt u alle gegevens verstrekken die voor de bouwsubsidie van belang zijn? Alleen de stichtingskosten die u al eerder hebt opgegeven, kunt u weglaten.

6.13 Behandel de invuller met respect

Waarom?

Door het taalgebruik in een formulier of toelichting laat u - tussen de regels door - merken hoe u over de invuller denkt. Ook al zijn niet alle invullers er even gevoelig voor, het is toch wijs een betuttelende, belerende en beledigende toon te vermijden, en de invuller vriendelijk en met respect te bejegenen.

Betutteling, belering en belediging uiten zich onder meer in:
- vooroordelen: uitspraken die de lezer kan opvatten als een negatief oordeel over zijn omstandigheden, kennis, intellectuele vermogens of gevoelens;
- plaatsvervangende oordelen: uitspraken waarin een veronderstelling is opgesloten over het oordeel van de invuller;
- misplaatste aanwijzingen: uitspraken waarin de invuller wordt voorgeschreven hoe hij zich moet voelen.

Hoe?

Afgezien van een pretest is er maar één remedie die hier werkelijk helpt: verplaats u zo goed mogelijk in de situatie van de lezer, en vraag u af hoe u de toon in het formulier zelf zou ervaren. Is het formulier voor verschillende groepen bestemd, probeer u dan in elk van die doelgroepen te verplaatsen. Wat in de ene groep nauwelijks opvalt, kan in de andere groep erg naar overkomen.

Voorbeelden

1 Een vriendelijk bedoelde passage kan gemakkelijk ontaarden in een opeenstapeling van vooroordelen waaruit nog maar weinig respect voor de invuller blijkt. Voorbeelden als het volgende zijn met regelmaat te vinden in huis-aan-huisbladen:

> Nu u met pensioen gaat, ontstaan er thuis verschillende problemen. Wat moet u met uw vrije tijd? Loopt u uw vrouw niet steeds in de weg? Gelukkig is er een oplossing. Met de gemeentelijke seniorenpas kunt u tegen een gereduceerd tarief allerlei ontspannende bezigheden gaan doen. U kunt gratis deelnemen aan de ontspanningsmiddagen, tegen gereduceerd tarief het museum bezoeken, deelnemen aan de jaarlijkse bejaarden-busreizen. Kortom: alles wat u al jaren gewild hebt, maar waar het nooit van gekomen is.

Overbodig en ronduit storend zijn de eerste vier zinnen en de laatste zin.

2 Plaatsvervangend oordeel:

> Als uitkeringsgerechtigde voetballiefhebber zult u vast wel eens verzuchten: 'Wat is een kaartje voor de FC Tubantia toch duur!' Is het bezoek aan een wedstrijd voor u en uw gezinsleden nog wel haalbaar? Gelukkig heeft onze gemeente . . . . .

Neutraler:

> Bewoners van Berfelo moeten de wedstrijden van de FC Tubantia kunnen bezoeken, ook als het inkomen laag is. Dat is het standpunt van de gemeente. Daarom . . . .

3 Plaatsvervangend oordeel:

> U wilt uw uitkering natuurlijk tijdig ontvangen. Dit kan slechts als u de bedrijfsvereniging snel op de hoogte stelt van uw werkloosheid.

Neutraler:

> Stel de bedrijfsvereniging snel op de hoogte van uw werkloosheid. Dan vergroot u de kans dat u de uitkering tijdig ontvangt.

4 Misplaatste aanwijzing:

> Vul dit formulier thuis op uw gemak in.

5 Sympathiek komt het over als u, bijvoorbeeld in de aanbiedingsbrief, begrip toont voor het lastige karwei waarvoor u de invuller stelt. In het AUW-formulier gebeurt dat als volgt:

> Voor de aanvraag van deze uitkering zijn nogal wat gegevens nodig. Mocht u over de invulling vragen hebben, dan kunt u die stellen tijdens het eerste gesprek met onze correspondent.

6 Ter bevordering van de goodwill van de invuller kunt u ook een zinnetje in de aanbiedingsbrief opnemen als:

> Deze regeling is erg ingewikkeld. We hebben echter geprobeerd.het formulier zo eenvoudig mogelijk in te richten.

6.14 Zorg voor een correcte zinsbouw

Hoe?

1 Controleer uw tekst in een aparte ronde zorgvuldig op taalfouten. Nog beter: laat dat door iemand anders doen.

2 Let bij zo'n controle met name op:
- congruentiefouten: het onderwerp is enkelvoud en de persoonsvorm is meervoud, of andersom;
- verkeerde samentrekkingen: er is ten onrechte een zinsdeel weggelaten;
- verwijsfouten: het verwijswoord (het woord waarmee verwezen wordt) is grammaticaal niet in overeenstemming is met het antecedent (het woord waarnaar verwezen wordt);
- ontsporingen: aan het eind van de zin is de schrijver blijkbaar vergeten hoe hij begonnen was.

3 Betwijfelt u of een bepaalde formulering wel goed Nederlands is, besteed dan niet teveel tijd aan de controle, maar bedenk liever een andere formulering die minder twijfel oproept.

Voorbeelden

1 Congruentiefout:

Heeft uw vader en diens (huwelijks)partner een van de volgende soorten inkomsten?

Correct:

Hebben uw vader en diens (huwelijks)partner een van de volgende soorten inkomsten?

2 Verwijsfout:

De organisatie en zijn taken

Correct:

De organisatie en haar taken

3 Verwijsfout:

De gemeenteraad en haar besluiten

Correct:

De gemeenteraad en zijn besluiten

4 Verwijsfout:

Het formulier en haar onderdelen

Correct:

Het formulier en zijn onderdelen

5 Verwijsfout:

De formulieren kunt u vanaf 1 mei verkrijgen bij het postkantoor. Kunnen die u niet helpen, schrijf dan naar . . . .

Correct:

De formulieren kunt u vanaf 1 mei verkrijgen bij het postkantoor. Kan men u daar niet helpen, schrijf dan naar . . . .

6 Verkeerde samentrekking:

Hebt of gaat u huursubsidie ontvangen?

Het eerste ontvangen is een voltooid deelwoord; het tweede ontvangen is een onbepaalde wijs.

Correct:

Hebt u huursubsidie ontvangen of gaat u huursubsidie ontvangen?

7 Verkeerde samentrekking:

Onder rubriek B gelieve u het schooltype te vermelden en of de leerlingen afkomstig zijn uit s.o., v.s.o., i.o.b.k. of m.g.

Hier wordt een complete bijzin (of .. m.g.) op één lijn gezet met een eenvoudige combinatie van een lidwoord en een zelfstandig naamwoord (het schooltype).

Correct:

Onder rubriek B gelieve u te vermelden om welk schooltype het gaat en of de leerlingen afkomstig zijn uit s.o., v.s.o., i.o.b.k. of m.g.

Ook correct:

Onder rubriek B gelieve u het schooltype te vermelden evenals de herkomst van de leerlingen (s.o., v.s.o., i.o.b.k. of m.g.).

Nog beter:

Vermeld onder Rubriek B het schooltype en de herkomst van de leerlingen (s.o., v.s.o., i.o.b.k. of m.g.).

8 Ontsporing:

Geef door aankruising van hokje 'm' aan als het vrijlatingsbedrag per maand en van hokje 's' als het vrijlatingsbedrag per studiefinancieringstijdvak moet worden toegepast.

Correct:

Kruis hokje 'm' aan als het vrijlatingsbedrag per maand moet worden toegepast en hokje 's' als het vrijlatingsbedrag per studiefinancieringstijdvak moet worden toegepast.

9 Ontsporing:

Ondergetekende verklaart bovenstaande naar waarheid te hebben ingevuld en machtigt het Gemeenschappelijk Administratiekantoor, indien mocht blijken wel uitkering te hebben ontvangen het teveel

genotene op zijn eventuele volgende uitkering in mindering te brengen of terug te vorderen.

Correct:

Ondergetekende verklaart het bovenstaande naar waarheid te hebben ingevuld, en machtigt, indien mocht blijken dat hij/zij wel een uitkering heeft ontvangen, het Gemeenschappelijk Administratiekantoor het te veel genotene terug te vorderen of op zijn eventuele volgende uitkering in mindering te brengen.

Correct en duidelijker:

Ik heb deze vragen naar waarheid beantwoord. Wanneer ik een uitkering heb ontvangen, dan machtig ik het Gemeenschappelijk Administratiekantoor om het bedrag dat ik te veel heb ontvangen, terug te vorderen of op mijn volgende uitkering in mindering te brengen.

6.15 Zorg voor een correcte spelling en interpunctie

Hoe?

1 Controleer in een aparte (laatste) ronde uw tekst van de eerste letter tot de laatste punt. Let daarbij vooral op:
- spelling van samenstellingen (die horen zoveel mogelijk aaneengeschreven te worden);
- spelling van werkwoordsvormen (d/dt, vooral bij werkwoorden waarbij beide vormen in principe mogelijk zijn);
- de c/k/q-problematiek (alleen oplosbaar via de Woordenlijst of een goed woordenboek);
- komma's tussen werkwoordsvormen die niet tot dezelfde (bij)zin behoren;
- komma's voor bijvoeglijke bijzinnen (voor een beperkende bijzin hoort géén komma, voor een verklarende bijzin wel).

2 Raadpleeg in twijfelgevallen een goed woordenboek, een spellinggids of een leestekengids [zie de literatuurlijst].

Waarschuwing

Een zogenaamde spellingchecker in een tekstverwerkingsprogramma is nuttig, maar niet voldoende. Bijna altijd zijn er problemen met de voorkeurspelling (c/k/q). Bovendien: spelfouten in werkwoordsvormen en hoofdletterfouten worden doorgaans niet herkend.

Voorbeelden

1

Foute spelling:	Goede spelling:
bijstand maatschappelijk werker	bijstandmaatschappelijk werker
aanvullende alleenstaande oudertoeslag	aanvullende alleenstaande-oudertoeslag
gezamelijk	gezamenlijk
burgelijk	burgerlijk
strafrechterlijk	strafrechtelijk
Zo ja, vermeldt dan . . .	Zo ja, vermeld dan . . .

2

Toegelaten spelling:	Voorkeurspelling:
fotokopie	fotocopie
copie	kopie

3 Foute interpunctie: | Goede interpunctie:

— Omdat uw formulier niet juist is ingevuld is het teruggezonden.

Doordat er een komma ontbreekt tussen ingevuld en (het tweede) is, is niet in één oogopslag duidelijk waar de grens ligt tussen hoofd- en bijzin.

Omdat uw formulier niet juist is ingevuld, is het teruggezonden.

— De formulieren, die niet juist of onvolledig zijn ingevuld, worden teruggezonden.

De komma na formulieren leidt een verklarende bijzin in. De betekenis van de hele zin is:
De (= alle) formulieren worden teruggezonden, en de (= alle) formulieren zijn niet juist ingevuld.

De formulieren die niet juist of onvolledig zijn ingevuld, worden teruggezonden.

Na formulieren volgt geen komma; er is sprake van een beperkende bijzin.
De betekenis van de hele zin is:
Er zijn formulieren die niet juist zijn ingevuld; (alleen) die formulieren worden teruggezonden.

— Dit is een aanvraag tegemoetkoming studiekosten voor studerenden van 21 jaar en ouder, die niet onder WSF 18+ vallen.

De komma na ouder leidt een verklarende bijzin in. De betekenis van de hele zin is:
(Alle) studerenden van 21 jaar en ouder vallen niet onder WSF 18+, en dit is een aanvraag tegemoetkoming studiekosten voor al die studerenden.

Dit is een aanvraag tegemoetkoming studiekosten voor studerenden van 21 jaar en ouder die niet onder WSF 18+ vallen.

Na ouder volgt geen komma; er is sprake van een beperkende bijzin.
De betekenis van de hele zin is:
Er zijn studerenden die van 21 jaar en ouder die niet onder WSF 18+vallen; dit is een aanvraag tegemoetkoming studiekosten voor (alleen) die studerenden.

— Wie kan deze uitkering aanvragen? Iedereen, die over niet meer dan een minimumloon of een minimumuitkering beschikt.

De komma na iedereen leidt een verklarende bijzin in. De betekenis van de hele zin is:
Iedereen beschikt over niet meer dan een minimumloon of een minimum-uitkering, en iedereen kan deze uitkering aanvragen.

Wie kan deze uitkering aanvragen? Iedereen die over niet meer dan een minimumloon of een minimumuitkering beschikt.

Na iedereen volgt geen komma; er is sprake van een beperkende bijzin.
De betekenis van de hele zin is:
Er zijn mensen die over niet meer dan een minimumloon of een minimum-uitkering beschikken; iedereen voor wie dat geldt, kan deze uitkering aanvragen.

7 Technische randvoorwaarden bij de redactie

7.0 Inleiding

Zoals in het eerste hoofdstuk al gezegd, gaat het in dit boek over de taken van de formulierenredacteur en niet over taken van andere deskundigen die bij de totstandkoming van formulieren betrokken zijn. Als redacteur kunt u uw taken echter niet goed vervullen als u helemaal geen kijk hebt op vormgeving, produktie en implementatie, kortweg: de technische randvoorwaarden. Het heeft weinig zin om redactionele beslissingen te nemen over bijvoorbeeld de structuur van het formulier zonder te anticiperen op vormgevingsaspecten als vlakverdeling en kleurgebruik. Bovendien zult u intensief moeten overleggen met de andere deskundigen; enig zicht op hun taken is daarbij onontbeerlijk.

Daarom volstaan we hier niet met een verwijzing naar gespecialiseerde literatuur over technische aspecten [zie daarvoor de literatuurlijst], maar gaan we kort in op die aspecten die voor de redacteur belangrijke randvoorwaarden vormen. We beperken ons daarbij nog tot die kwesties die van invloed zijn op het centrale thema van dit boek: het invulgemak.

De belangrijkste technische randvoorwaarde wordt misschien wel gevormd door normen die in de huisstijl van uw organisatie zijn vastgelegd, en door normen van het Nederlands Normalisatie-Instituut [paragraaf 7.1]. Binnen die normen bestaan er echter nog veel ontwerp-opties [paragraaf 7.2] die het invulgemak sterk kunnen beïnvloeden. Ook de keuze van papiersoort en -formaat is van belang voor het invulgemak, waar u als redacteur naar streeft [paragraaf 7.3]. De laatste twee onderwerpen die aan de orde komen, hebben te maken met organisatorische beslissingen rond het formulier. Wellicht wordt besloten om het formulier van voorgedrukte gegevens te voorzien. De wijze waarop dat gebeurt, bepaalt mede het invulgemak [paragraaf 7.4]. Een belangrijk organisatorisch aandachtspunt ten slotte waarmee u als redacteur rekening moet houden, is de wijze waarop de geretourneerde formulieren verwerkt zullen worden [paragraaf 7.5].

7.1 Normen

Inleiding

In vrijwel iedere organisatie bestaat een huisstijl: een reeks afspraken over de wijze waarop aan publikaties en andere uitingsvormen van de organisatie vormgegeven wordt. Lang niet altijd bevat die huisstijl specifieke regels voor formulieren; wel zijn er gewoonlijk regels voor drukwerk in het algemeen of voor correspondentie. Het spreekt vanzelf dat de formulieren van de organisatie aan deze regels moeten voldoen.

Behalve de regels van de huisstijl zijn ook de normen van het Nederlands Normalisatie-Instituut (NEN-normen) van belang. Daarin vindt u regels voor uiteenlopende zaken als papiersoorten en papierformaten, lettertypes, vlakverdeling, soorten enveloppen, enzovoort. Voor een soepel contact met vormgevers, zetters en drukkers is het van belang dat u zich aan die regels houdt.

Adviezen

1 Houd u primair aan de regels van de huisstijl van uw organisatie. Raadpleeg in twijfelgevallen de huisstijlcoördinator.

2 Geeft de huisstijl onvoldoende houvast bij bepaalde beslissingen, raadpleeg dan één van de volgende NEN-normbladen:

NEN 3516	Ontwerpen van formulieren (geheel herziene tweede druk 1988).
NEN 381	Papierformaten (1962)
NEN 1025	Enveloppen. Formaten, vensters, indeling adreszijde, vouwwijze van documenten (1978)
NEN 3162	Indelen en typen van documenten (1981)
NEN 2390	Persklaar maken van kopij voor boeken, brochures en tijdschriften (1975)
NEN 632	Correctietekens voor drukproeven (1962)

Deze normbladen kunt u bestellen bij het Nederlands Normalisatie-Instituut, Kalfjeslaan 2, Postbus 5059, 2600 GB Delft (ZH), telefoon 015 - 69 03 90

7.2 Ontwerp

Inleiding

Formulieren ontwerpen is een vak. Het is niet verstandig om als leek op dit gebied op eigen houtje te gaan experimenteren, hoe aantrekkelijk dat ook gemaakt wordt door desktop publishing en andere faciliteiten. Beter is het een professionele ontwerper van binnen of buiten de organisatie in te schakelen en van het begin af aan met hem samen te werken.

Met het oog op het ontwerp zijn de eerder genoemde normen van belang. Maar daarbinnen bestaan er nog veel keuzemogelijkheden. We behandelen hier enkele vuistregels die voor het invulgemak van belang zijn. Het is aan de ontwerper om die in overleg met u te vertalen in een adequaat resultaat.

Het eerste aandachtspunt daarbij is de vlakverdeling. De belangrijkste eis is dat die duidelijk en overzichtelijk is. De invuller moet gemakkelijk kunnen zien uit welke onderdelen het document bestaat dat hij in handen krijgt, en wat de functies van die onderdelen zijn.

Het tweede aandachtspunt is de markering van onderdelen die extra nadruk moeten krijgen. Dat zijn in ieder geval de kopjes waarmee de verschillende onderdelen van het document worden aangeduid. Maar ook kan het nodig zijn bepaalde tekstpassages (waarschuwingen, belangrijke instructies) te markeren.

Vuistregels voor de vlakverdeling

1 Het uitgangspunt voor de vlakverdeling is een stramien of ontwerpblad: een vel ruitjespapier waarop het formulier door de ontwerper wordt getekend. Er zijn op dit moment twee standaard-stramienen in omloop. Eén ervan is opgenomen in NEN-norm 3516; de tweede wordt in drie versies uitgegeven door de SDU te Den Haag. Bij NEN 3516 is het uitgangspunt de zogenaamde 1/2 inch-indeling: de kleinste horizontale maat is 1/2 inch. Op de drie SDU-bladen is de 1/2 inch-indeling niet nadrukkelijk aanwezig. Daar worden eenheden van resp. 1/10, 1/12 en 1/15 inch gehanteerd. Dat maakt het voor de ontwerper gemakkelijker om bij gebruik van A4-formaat met twee, drie of vier gelijke kolommen te werken.

2 Zorg voor een rustige compositie. Definieer vaste vlakken of kolommen voor de verschillende functies: adresruimte, vragen, antwoordruimte, aanbiedingsbrief, gebruiksaanwijzing, toelichting (of verwijzingen naar een toelichting) en route-instructies. Moet er bij de verwerking nog informatie op het formulier worden toegevoegd, reserveer daarvoor dan ook een vaste plaats.

3 Realiseer u dat lezers doorgaans van links naar rechts en van boven naar beneden lezen (in een Z-volgorde dus). Zorg dat de volgorde waarin de informatie op het formulier staat steeds aansluit bij deze leesgewoonte. Dat betekent dat toelichtingen bij vragen het best links daarvan, of direct erboven geplaatst kunnen worden. Dat stimuleert de invuller de toelichting te lezen voordat hij de vraag beantwoordt.

4 Het is belangrijk dat de afstand tussen vraag en antwoordruimte niet te groot wordt. Een mogelijkheid om dat te bereiken is de vragen rechts te laten lijnen.

De drie-kolommenstructuur

Een goed uitgangspunt voor de vlakverdeling in een formulier is vaak de drie-kolommenstructuur. Het formulier wordt dan ingedeeld in drie kolommen. De eerste is bestemd voor eventuele toelichtingen of verwijzingen naar een afzonderlijke brochure, de tweede is bestemd voor de vragen en de derde voor de antwoorden. De kolommen hoeven niet per se even breed te zijn.

De drie-kolommenstructuur biedt de volgende voordelen.

- Er is duidelijkheid over de functies van de kolommen.
- De toelichtingen (of verwijzingen naar een brochure) staan dicht bij de vragen waar ze bij horen, en de invuller ziet ze normaal gesproken vóórdat hij de vragen leest.
- De antwoordruimten worden niet doorsneden door vragen (vooral van belang wanneer er een aantal bedragen onder elkaar moet worden ingevuld).
- De vaste indeling van kolommen vermindert het risico dat de invuller bepaalde vragen overslaat doordat hij ze gewoonweg niet ziet staan.

Vuistregels voor markering

1 Markeer kopjes, bijvoorbeeld door ze vetter of groter te zetten dan de platte tekst, door ze te versmallen of te verbreden, door een ander lettertype te kiezen of door er een grijs of gekleurd 'tintvlak' achter te plaatsen.

2 Markeer woorden die binnen een zin een aparte functie hebben, bijvoorbeeld door ze cursief of halfvet te zetten. Dat geldt vooral voor termen in definities.

3 Markeer het onderscheid tussen de eigenlijke vragen en de toelichting (van allerlei soort), bijvoorbeeld door de vragen groter te zetten, door een ander lettertype te kiezen, door vet te gebruiken of door er een tintvlak achter te plaatsen. Gaat het om korte toelichting (verwijzingen naar een brochure bijvoorbeeld) dan kan het verschil ook gemarkeerd worden door de toelichting cursief of in een ander lettertype te zetten.

Waarschuwingen

1 SOMMIGE FORMULIEREN WEKKEN DE INDRUK DAT PASSAGES VOLGENS DE ONTWERPER EXTRA GOED GELEZEN WORDEN ALS DIE GEHEEL IN KAPITAAL ZIJN GEZET. DAT IS EEN MISVERSTAND. LOPENDE TEKST IN KAPITAAL IS MOEILIJK LEESBAAR. VOOR KOPJES VALT KAPITAAL TE OVERWEGEN.

2 Het is prettig voor de invuller als u voor de tekst van het formulier een donkere inktsoort gebruikt. Dat leest het gemakkelijkst en het heeft ook voordelen bij eventueel fotocopiëren. U kunt tekstpassages markeren door ze in afwijkende kleuren of diapositief te zetten. Een goede ontwerper kan u vertellen welke beperkingen hier gelden, bijvoorbeeld met het oog op kleurenblindheid.

3 Overdaad schaadt. Door te veel markeringsmiddelen te gebruiken, gaat het effect ervan verloren. De lezer ziet dan eenvoudigweg door de bomen het bos niet meer.

Voorbeelden

Bij wijze van voorbeelden laten we hier enkele pagina's zien van formulieren waarvan wij (en andere specialisten) de vormgeving als geslaagd beschouwen. De pagina's zijn afkomstig uit de formulieren IB88, EU en HSE. De eerste is ontworpen door Linea (in opdracht van de Afdeling Externe en Interne Communicatie van de Belastingdienst), de laatste twee zijn ontworpen door 2D3D.

Eigen woning, pacht, verhuur, onderverhuur, effecten (vraag 8-11)

8 Eigen woning

Vermeld het adres van de woning(en) op een bijlage, als het niet uw huidige woonadres is.

8a Had u en/of uw echtgenoot in 1988 een eigen woning?
☐ Ja, *ga verder met vraag 8b*
☐ Nee, *ga verder met vraag 9*

Als de woning uw hoofdverblijf is, vul in bij 8b: 60% van de waarde in vrij opleverbare staat. Anders: 100%, zie blz. 14.

8b Waarde van de woning(en) f

8c Huurwaarde van de woning(en), volgens de tabel op blz. 15 — 8c f

Bijv. bij premiewoningen.

8d Periodieke bijdragen van de overheid voor de eigen woning(en) — 8d f +

8e Bereken: 8c+8d — 8e f

Bijv. hypotheekrente. Niet de aflossingen.

8f **Af:** Rente van schulden en kosten van geldleningen i.v.m. de eigen woning(en) — 8f f

Zie blz. 16.

8g **Af:** Periodieke betalingen voor erfpacht of opstal i.v.m. de eigen woning(en) — 8g f

***Alleen** aftrekbaar in zeer bijzondere gevallen. Zie blz. 16.*

8h **Af:** Kosten van groot onderhoud van de eigen woning(en) — 8h f +

8i Bereken: 8f+8g+8h — 8i f −

8j Bereken: 8e−8i *(Het resultaat kan een negatief bedrag zijn!)* — *Naar verzamelstaat* 8j f

Zie blz. 16.

8k Het totaalbedrag van de schulden i.v.m. de eigen woning(en) op 31 december 1988 — 8k f

9 Inkomsten Overige onroerende goederen

Bijv. huizen (niet de eigen woning), landerijen. Zie blz. 16.

9 Had u en/of uw echtgenoot in 1988 andere onroerende goederen dan een eigen woning?
☐ Nee, *ga verder met vraag 10*
☐ Ja, *stuur Model C mee.* Neem het eindbedrag hier over — *Naar verzamelstaat* 9 f

10 Inkomsten Roerende goederen en onderverhuur

A5

Bijv. bij verhuur van caravan, boat, meubilair.

10a Inkomsten uit verhuur van roerende goederen van u en/of uw echtgenoot (het bruto-bedrag) — 10a f

Bijv. bij onderverhuur van kamers.

10b Inkomsten uit onderverhuur, van u en/of uw echtgenoot (het bruto-bedrag) — 10b f +

10c Bereken: 10a+10b — 10c f

Zie blz. 18.

10d **Af:** Aftrekbare kosten i.v.m. inkomsten bij 10a en 10b — 10d f −

10e Bereken: 10c−10d — *Naar verzamelstaat* 10e f

11 Inkomsten Effecten van u, uw echtgenoot en/of uw minderjarige kinderen

Rente van obligaties geef u aan bij vraag 12 of 13.

Te verrekenen dividendbelasting vermeldt u bij vraag 28.

11a Dividenden e.d. waarop Nederlandse dividendbelasting is ingehouden — 11a f

11b Buitenlandse dividenden e.d. waarop belasting is ingehouden die in Nederland kan worden verrekend — 11b f

11c Belastbaar bedrag i.v.m. deelneming in buitenlandse beleggingsmaatschappijen. *Stuur een specificatie mee* — 11c f

11d Andere binnenlandse en buitenlandse dividenden — 11d f +

11e Bereken: 11a+11b+11c+11d — 11e f

Zie blz. 19.

11f **Af:** Aftrekbare kosten i.v.m. de inkomsten uit effecten — 11f f −

11g Bereken: 11e−11f — *Naar verzamelstaat* 11g f

Zie blz. 19.

11h Dividendvrijstelling — *Naar verzamelstaat* 11h f

Zie blz. 19. Niet de winst van uw minderjarige kinderen.

11i Winst uit aanmerkelijk belang van u en/of uw echtgenoot *Vermeld op een bijlage aan wie de aandelen zijn vervreemd* — *Naar verzamelstaat* 11i f

• Ook als u de eenmalige uitkering 1985 voor zelfstandigen hebt aangevraagd, kunt u deze vraag met 'ja' beantwoorden.
Vult u dan – in plaats van de naam van een gemeente – in bij welke instantie u de uitkering hebt aangevraagd: bij de Stichting tot Uitvoering van Landbouwmaatregelen (STULM) of bij de Stichting Coördinatie Dienstverleningscentra Kleinbedrijf (SCDK).
• Kreeg u in 1985 de eenmalige uitkering van een andere gemeente en hebt u nog een bewijsstuk ervan, stuurt u dit dan mee (dit bewijsstuk is niet verplicht, het is niet van belang voor uw recht op de uitkering).

12

Hebt u – alleen of samen met uw echtgenoot/partner – de eenmalige uitkering 1985 ontvangen?

Aanvrager	Echtgenoot/partner
☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee
▼ Beantwoord u ook vraag 13	▼ Beantwoord u ook vraag 13
Op wiens naam is de eenmalige uitkering 1985 uitbetaald?	Op wiens naam is de eenmalige uitkering 1985 uitbetaald?
☐ Op mijn naam	☐ Op mijn naam
☐ Op naam van mijn *huidige* echtgenoot/partner (met wie ik nog steeds gehuwd ben of samenwoon)	☐ Op naam van mijn *huidige* echtgenoot/partner (met wie ik nog steeds gehuwd ben of samenwoon)
☐ Op naam van mijn *toenmalige* echtgenoot/partner (met wie ik in 1985 nog gehuwd was of samenwoonde)	☐ Op naam van mijn *toenmalige* echtgenoot/partner (met wie ik in 1985 nog gehuwd was of samenwoonde)
▼ Naam *toenmalige* echtgenoot/partner	▼ Naam *toenmalige* echtgenoot/partner
Geboortedatum	Geboortedatum

Welke gemeente heeft de eenmalige uitkering 1985 uitbetaald?

• **Vraag 13 alleen beantwoorden als u vraag 12 met 'nee' heeft beantwoord.**

• Als u de eenmalige uitkering 1984 voor zelfstandigen heeft ontvangen, vult u dan – in plaats van de naam van een gemeente – in bij welke instantie u de uitkering heeft aangevraagd: bij de Stichting tot Uitvoering van Landbouwmaatregelen (STULM) of bij de Stichting Coördinatie Dienstverleningscentra Kleinbedrijf (SCDK).
• Kreeg u in 1984 de eenmalige uitkering van een andere gemeente en hebt u nog een bewijsstuk ervan, stuurt u dit dan mee (dit bewijsstuk is niet verplicht, het is niet van belang voor uw recht op de uitkering).

13

Hebt u – alleen of samen met uw echtgenoot/partner – de eenmalige uitkering 1984 ontvangen?

Aanvrager	Echtgenoot/partner
☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee
▼ Op wiens naam is de eenmalige uitkering 1984 uitbetaald?	▼ Op wiens naam is de eenmalige uitkering 1984 uitbetaald?
☐ Op mijn naam	☐ Op mijn naam
☐ Op naam van mijn huidige echtgenoot/partner (met wie ik nog steeds gehuwd ben of samenwoon)	☐ Op naam van mijn huidige echtgenoot/partner (met wie ik nog steeds gehuwd ben of samenwoon)
☐ Op naam van mijn *toenmalige* echtgenoot/partner (met wie ik in 1984 nog gehuwd was of samenwoonde)	☐ Op naam van mijn *toenmalige* echtgenoot/partner (met wie ik in 1984 nog gehuwd was of samenwoonde)
▼ Naam *toenmalige* echtgenoot/partner	▼ Naam *toenmalige* echtgenoot/partner
Geboortedatum	Geboortedatum

Welke gemeente heeft de eenmalige uitkering 1984 uitbetaald?

Ministerie van
Onderwijs en Wetenschappen

Aanvraag huur (sport)terrein en erfpacht

Inzenden aan Ministerie van O&W
Directie VO/VH
Postbus 25000
2700 LZ Zoetermeer

☐ *Aankruisen wat van toepassing is*
Data altijd in cijfers opgeven en in de volgorde: jaar/maand/dag.
1 augustus 1989 wordt dus: 89 08 01

1 Algemene gegevens

- *BRIN-nummer is gelijk aan de laatste 4 posities van het schooladministratienummer*
- *Aantal gymlessen* alleen invullen indien het een sportterrein betreft. Het aantal lessen per week te geven op het aangevraagde terrein, gebaseerd op de gegevens van het voorafgaande schooljaar, teldatum 1 november voor het deeltijdonderwijs en 1 september voor het overige voortgezet onderwijs, volgens tabel (zie circulaire).
- *Continuering huur* alleen invullen indien het een voortzetting betreft van een reeds in 1987/1988 of eerder goedgekeurde huur (niet voor sportterrein)

BRIN-nummer | | | | |
Aanvraag betreft het schooljaar | 1 | 9 | | | / | 1 | 9 | | |
Naam school/instelling . .
Straatnaam en huisnummer . .
Postcode en plaatsnaam . .
Aantal gymlessen waarvoor vergoeding wordt gevraagd | | | |
Soort huur . . ☐ *Erfpacht* ☐ *Sportterrein* ☐ *Terrein*
Bij continuering huur: briefnummer goedkeuringsbrief vorige aanvraag . .
Datum vorige aanvraag door bestuur | | | | | | |

2 Te huren (sport)terrein

- *Locatiecode:* code van de locatie waar het terrein deel van uitmaakt zoals vermeld op de scholen voor V.O. toegezonden controleprint van de IHVO-enquête.
- *Terreincode:* de code van het terrein zoals vermeld op de scholen voor V.O. toegezonden controleprint van de IHVO-enquête.

Straatnaam . .
Huisnummer | | | | | | |
Plaatsnaam . .
Postcode | | | | | | |
Locatiecode (niet invullen voor sportterreinen) | | | | | | |
Terreincode | | |
Oppervlakte terrein in m² (niet invullen voor sportterreinen) | | | | | |

3 Eigenaar

Code . . ☐ Gemeente ☐ Schoolbestuur ☐ Particulier
Naam . .
Plaatsnaam . .

4 Vergoedingen

- *Zuivere huur / erfpacht:* bedrag zonder onderhoudskosten en/of overige materiele exploitatiekosten.
- De zwaardere lijn is de scheiding tussen guldens en centen; f 100.000,- wordt ingevuld als: f | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Gevraagd totaalbedrag zuivere huur / erfpacht . . f | | | | | | | | |
Totaalbedrag onderhoudskosten (*alleen* invullen voor sportterreinen) . . f | | | | | | | | |
Totaalbedrag overige materiele exploitatiekosten (*alleen* voor sportterreinen) f | | | | | | | | |
Huurbedrag / erfpachtscanon per m² terrein (*niet* voor sportterreinen) . . f | | | | |

5 Termijn

- *Datum ingang huur / erfpacht:* ingangsdatum binnen het schooljaar (niet de datum van eerste ingebruikneming).
- *Datum afloop huur/erfpacht:* einddatum binnen het schooljaar met als uiterste datum 31 juli (einde van het schooljaar).
- *Einddatum huur-/erfpachtovereenkomst* alleen invullen indien deze overeenkomst met goedkeuring van het ministerie is afgesloten.

Datum ingang huur / erfpacht . | | | | | |
Datum afloop huur / erfpacht . | | | | | |
Tijdsduur van de huur in weken (alleen voor sportterreinen) . | | |
Einddatum huur-/erfpachtovereenkomst (*niet* voor sportterreinen) . | | | | | |
Verlenging overeenkomst mogelijk met (*niet* voor sportterreinen) . | | | jaren

6 Betaling

Datum eerste betaling . | | | | | |
Datum laatste betaling . | | | | | |
Betalingsfrequentie . . ☐ *Jaar* ☐ *Halfjaar* ☐ *Kwartaal* ☐ *Maand*

7 Ondertekening

Het bestuur verklaart dat bij de besturen van de scholen/instituten voor voortgezet-, hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs is vastgesteld dat (mede)gebruik van een sportterrein binnen aanvaardbare afstand van de school niet mogelijk is.

Kenmerk . . Datum | | | | | | |

Het schoolbestuur
Handtekening voorzitter
Handtekening secretaris

OW 23718

7.3 Papier

Inleiding

De keuze van papiersoort en -formaat is om verschillende redenen van belang. Goed gekozen papiersoorten en -formaten vergroten het invulgemak (beschrijfbaarheid, overzichtelijkheid). Daarnaast heeft de papierkeuze consequenties voor de produktie. Standaardmaten zijn goedkoper en er ontstaat minder snij-afval. Ook is de ene papiersoort goedkoper dan de andere. Voor de verzending zijn het gewicht (portokosten) en het formaat (enveloppen) van belang. Ten slotte spelen beide papier-aspecten een rol bij de verwerking en opslag (standaardmappen en standaardkasten, houdbaarheid).

Adviezen voor het overleg met de papierinkoper

1 Kies de zogenaamde A-formaten: A3, A4 of A5. De meeste randapparatuur en andere hulpmiddelen (van perforator tot fotocopieerapparaat) zijn erop afgestemd. Bij kettingformulieren wordt in inches gerekend. Kies hier voor 11 of 12 inch; 11 inch is wat kleiner dan A4, 12 inch wat groter.

2 Doordrukformulieren hebben voordelen bij de verwerking: de ingevulde gegevens kunnen op verschillende plaatsen tegelijk verwerkt worden. Er zijn echter ook belangrijke nadelen. Het invullen vereist enige krachtsinspanning (gebruik van vulpen en viltstift is uitgesloten), en eventuele vergissingen moeten op alle doordrukken worden gecorrigeerd (soms vergeten invullers dat!). Bij de verwerking blijkt dat de leesbaarheid van de ingevulde tekst vermindert naarmate het vel meer naar onderen op de stapel heeft gelegen.

3 Wanneer doordrukformulieren gebruikt worden, zijn de volgende aandachtspunten van belang.
- Hoe meer doordrukken er gemaakt moeten worden, hoe dunner het papier moet zijn. Bij meer dan vier doordrukken ontstaan problemen.
- Hebben de doordrukvellen verschillende kleuren, zorg dan dat ze lichter worden naarmate ze verder naar onderen liggen: het verlies aan leesbaarheid wordt daardoor enigszins gecompenseerd.
- Zorg dat de volgorde van de doordrukvellen overeenkomt met de volgorde waarin ze bij de verwerking moeten worden afgescheurd.

7.4 Voorgedrukte gegevens

Inleiding

Voorgedrukte gegevens zijn in het algemeen in het voordeel van de invuller: die hoeft alleen maar te controleren of de gegevens (nog) kloppen. Pas als dat niet het geval is, wordt méér van hem gevraagd. Ook bij de verwerking bieden voorgedrukte antwoorden op vragen voordelen: alleen de eventuele veranderingen hoeven opnieuw in de computer ingevoerd te worden. Er zijn echter ook nadelen, vooral als bij de wijze waarop de gegevens worden afgedrukt te weinig rekening gehouden wordt met de invuller.

In eerste instantie is de wijze waarop computergegevens op het formulier worden afgedrukt de verantwoordelijkheid van de automatiseringsdeskundige. Maar in de praktijk is het toch goed als u zich er als redacteur mee bemoeit door in het overleg met deze deskundige uw eisen tijdig op tafel te leggen. Als het gaat om invulgemak, zijn de onderstaande adviezen van belang.

Adviezen

1 Vermijd kryptische taal van de computer. Gebruik zo weinig mogelijk afkortingen en codes. Zijn codes echt onvermijdelijk (wat minder vaak het geval is dan men wel denkt), verschaf dan op het formulier of in de toelichting een lijstje waarop ze verklaard worden. Liever niet op de achterkant!

2 Zorg dat er geen overbodige gegevens op het formulier komen te staan. De computer is nu eenmaal in staat alles af te drukken wat zich in het geheugen bevindt. Sommige automatiseringsdeskundigen vinden blijkbaar dat dat dan ook moet gebeuren. Ten onrechte. Ga zorgvuldig na welke gegevens bij het invullen en/of verwerken echt noodzakelijk zijn.

3 Printers zijn tegenwoordig in staat gegevens precies daar af te drukken waar u ze wilt hebben. De vlakverdeling dient niet aangepast te worden aan het printprogramma, maar andersom. Het invulgemak dient voorop te staan.

4 De geprinte tekst moet goed leesbaar zijn. Mocht de printer niets anders kunnen produceren dan schots en scheef staande tekst in uitsluitend kapitaal, dan wordt het tijd dat de aanschaf van een nieuwe printer wordt overwogen.

5 Van groot belang is dat er een duidelijk verschil is tussen de gezette tekst van het formulier (de vragen, de toelichtingen, de aanwijzingen) en de door de printer afgedrukte gegevens. De invuller moet direct zien dat de geprinte tekst géén onderdeel van het formulier vormt, maar dat het gaat om antwoorden op vragen. Merkt hij het verschil niet op, dan bestaat het risico dat hij de gegevens niet zal controleren en/of corrigeren. Door ondertekening van het formulier is de invuller niet alleen verantwoordelijk voor wat hij zelf heeft ingevuld, maar ook voor wat de computer heeft ingevuld.

6 Zorg dat de invuller weet hoe hij de gegevens moet controleren en eventueel corrigeren [zie paragraaf 5.2].

7.5 Verwerking

Inleiding

In dit handboek staat het invulgemak centraal. Maar in de praktijk moet u als redacteur ook rekening houden met het verwerkingsgemak. Ten onrechte wordt vaak verondersteld dat deze twee met elkaar strijdig zijn. In de praktijk blijkt vaak genoeg het tegendeel: een formulier waarvan de indeling, de vraagtypen, de vlakverdeling en dergelijke optimaal zijn toegesneden op de invuller, is doorgaans niet moeilijker, maar juist gemakkelijker te verwerken dan een formulier waarvan bij het ontwerp het verwerkingsgemak centraal is gesteld. Daarbij komt nog dat aandacht voor verwerkingsgemak pas dan zin heeft als het invulgemak groot genoeg is om voor correct en volledig ingevulde formulieren te zorgen.

Adviezen

1 Houd bij de volgorde van de vragen rekening met de volgorde waarin de gegevens verwerkt moeten worden. Is die volgorde in strijd met die welke voor de invuller het meest geschikt is, ga dan na of de verwerkingsvolgorde aangepast kan worden. Met name als het gaat om invoer van gegevens in de computer, is dat doorgaans heel goed mogelijk.

2 Houd bij de vlakverdeling rekening met de wijze van archivering. De gegevens die de volgorde van formulieren in het archief bepalen, moeten zoveel mogelijk naar rechts en naar boven komen te staan.

3 Zorg dat niet-routinematige gevallen bij de verwerking gemakkelijk te herkennen zijn, bijvoorbeeld doordat er dan een kruisje op een in het oog springende plaats komt te staan.

4 Zorg ervoor dat voorgeprinte gegevens die de invuller moet controleren, duidelijk zijn onderscheiden van voorgeprinte gegevens die alleen voor de organisatie van belang zijn.

8 De pretest

8.0 Inleiding

Een goed formulier komt nooit in één keer tot stand. Er wordt gestart met een eerste versie van de redacteur. Die wordt één- of meermalen gereviseerd voordat de grafisch ontwerper ermee aan het werk gaat. Ook zijn produkt wordt een aantal keren kritisch bekeken en bijgesteld, waarbij nog kan blijken dat er redactionele aanpassingen noodzakelijk zijn, enzovoort.

Is er eenmaal een versie waarover de direct betrokkenen tevreden zijn, dan moet het formulier met bijbehorende documenten bij voorkeur aan anderen voorgelegd worden. Redacteuren en vormgevers kunnen immers nooit met zekerheid voorspellen hoe de doelgroep over het formulier zal denken en ermee zal omgaan.

Het doel van de pretest

Pretesten betekent: voordat het formulier gedrukt en gebruikt gaat worden systematisch nagaan wat er nog aan verbeterd kan worden. De pretest moet dus niet alleen uitwijzen in welke mate het formulier voldoet, maar vooral welke problemen er te verwachten zijn, en welke oplossingen daarvoor mogelijk zijn. Het pretest-onderzoek moet in de eerste plaats goede ideeën voor verbeteringen opleveren.

Belangrijk voor het succes van een pretest is de houding van degenen die verantwoordelijk zijn voor de redactie en de vormgeving van het formulier. Een zekere afstandelijkheid ten opzichte van het 'eigen' produkt is noodzakelijk: met kritiek kan men zijn voordeel doen. De neiging om het produkt zoals het er ligt te verdedigen, moet dan ook zo veel mogelijk worden onderdrukt. Twee Engelse deviezen drukken deze houding treffend uit: The proof of the pudding is in the eating, en Be prepared to kill your darlings.

Welke formulieren komen voor een pretest in aanmerking?

Niet altijd is het haalbaar om ieder formulier in een organisatie aan een complete pretest te onderwerpen. In zulke gevallen moet men proberen zo veel mogelijk profijt te hebben van pretest-resultaten van andere formulieren. Enkele vuistregels:

- als de organisatie meerdere doelgroepen heeft: zorg dat binnen elke doelgroep met enige regelmaat formulieren worden gepretest;
- als de organisatie werkt met meerdere uiteenlopende regelingen en/of

procedures, zorg dat bij elk daarvan met enige regelmaat formulieren worden gepretest;
- als er binnen de organisatie duidelijk groepen van formulieren te onderscheiden zijn die naar functie, redactie of vormgeving verwant zijn, zorg dan dat van elke groep één of meer typische representanten worden gepretest;
- als bepaalde onderdelen van formulieren frequent gebruikt worden, zorg dan dat in ieder geval die onderdelen gepretest worden;
- als er binnen de organisatie bepaalde formulieren qua functie of oplage cruciaal zijn voor het succes van regelingen of procedures, geef die dan voorrang bij het pretesten;
- zorg voor een goede documentatie van pretest-resultaten, zodat daar bij volgende gelegenheden op voortgebouwd kan worden.

Methoden

Wellicht kan uw organisatie het zich veroorloven om de pretest van een formulier of van een formulierenpakket een extern onderzoeksbureau in te schakelen. Dat heeft belangrijke voordelen: het onderzoek kan onafhankelijk en met distantie worden uitgevoerd, het bespaart uw organisatie veel tijd en energie en de resultaten van de pretest zullen intern vaak meer gewicht in de schaal leggen. Soms, bij extreem grote oplagen of bij een politiek gevoelig formulier bijvoorbeeld, kan een pretest door een extern bureau zelfs noodzakelijk zijn. *

Maar er zijn ook veel formulieren waarbij de pretest kan of moet worden uitgevoerd met middelen en mensen uit de eigen organisatie. In dit handboek bespreken we daarom enkele methoden die ook door niet-specialisten (redacteuren en ontwerpers zelf bijvoorbeeld) gehanteerd kunnen worden. Wat de beste keuze is, hangt onder meer af van de beschikbare tijd, menskracht en financiën. Methoden die we hier bespreken zijn: de checklist [paragraaf 8.1], gesprekken voeren met deskundigen [paragraaf 8.2] en hardopwerk-onderzoek [paragraaf 8.3 - 8.9]
In het algemeen is het niet verstandig slechts één methode van pretesten te gebruiken. Elke methode heeft zijn mogelijkheden en beperkingen; een combinatie levert de meeste nuttige informatie op.

In paragraaf 8.10 geven we ten slotte nog enkele vuistregels voor de wijze waarop u de pretestresultaten in de revisie-fase kunt gebruiken.

* De meeste Nederlandse onderzoeksbureaus zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Marktonderzoekers (NVM); secretariaat Hogehilweg 7, 1101 CA Amsterdam.

8.1 De checklist

Waarom?

Een checklist gebruiken is de simpelste, snelste en goedkoopste pretest-methode. De kans is groot dat eventuele praktijkproblemen al bij een toetsing aan een goede checklist voorspeld kunnen worden. Een goede checklist beslaat vele aspecten die voor de kwaliteit van het formulier relevant zijn. Daar staat tegenover dat een ingevulde checklist niet zonder meer ideeën voor mogelijke verbeteringen oplevert. Als duidelijk is wàt er verbeterd moet worden, dan volgt daaruit nog automatisch hòe dat kan gebeuren.

Hoe?

Er zijn verschillende checklists in omloop die bij de kwaliteitscontrole van formulieren nuttige diensten kunnen bewijzen. De meeste daarvan zijn vooral gericht op bepaalde aspecten van het formulier. Zo staat bij de checklist in dit boek [appendix 1] de redactie op de voorgrond, terwijl in de checklist in Oltheten en Steenwijk [zie de literatuurlijst] de bedrijfsmatige en vormgevingsaspecten meer aandacht krijgen. In iedere organisatie zullen er echter ook specifieke controlepunten zijn, waarop in geen van de checklists gedetailleerd wordt ingegaan. Te denken valt aan de huisstijl, competentiekwesties, interne organisatie-aspecten, enzovoort.

We adviseren dan ook voor de organisatie een eigen algemene checklist te ontwerpen, en die per formulier (of per formulierengroep) met specifieke aandachtspunten uit te breiden. De bovengenoemde checklists kunnen geheel of gedeeltelijk in zo'n eigen checklist opgenomen worden. Het samenstellen van een algemene checklist zou de verantwoordelijkheid kunnen zijn van een formulierenbeheerder of -coördinator; de aanpassing aan afzonderlijke formulieren(groepen) moet bij voorkeur door de direct verantwoordelijke redacteuren en vormgevers gebeuren.

Door wie?

Natuurlijk is het de moeite waard om als redacteur zelf (eventueel samen met andere direct betrokkenen) de checklist door te nemen. Maar als in het voorafgaande proces zorgvuldig is gewerkt, zal dat weinig opleveren: gebreken die u zelf hebt onderkend, zult u immers al in eerdere versies verholpen hebben. Daarom is inschakeling van derden nodig: mensen binnen de organisatie die de regeling en de procedure kennen, die kijk hebben op redactie en vormgeving, maar die niet direct betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van dit formulier.

8.2 Gesprekken met deskundigen

Waarom?

Schriftelijk informatie verzamelen door iemand een checklist voor te leggen, is eenvoudig en goedkoop. Maar een mondeling interview levert soms méér nuttige informatie op. Met name is de kans groter dat niet alleen duidelijk wordt waar eventuele problemen zitten, maar dat ook suggesties voor oplossingen naar voren komen. Bovendien kunnen in een gesprek ook onverwachte punten naar voren worden gebracht over aspecten van het formulier die anders misschien buiten beeld gebleven zouden zijn.

Belangrijk voor een goed interview is dat vooral de deskundige(n) aan het woord zijn, en minder de interviewer (bij voorkeur de redacteur of de vormgever van het te bespreken formulier). Het is zaak dat de interviewer zich zoveel mogelijk op de vlakte houdt, en de geïnterviewde stimuleert tot het leveren van kritiek.

Met wie?

U kunt denken aan de volgende gesprekspartners.

Binnen de organisatie:
- materiedeskundigen (op het terrein van de regeling waar dit formulier uit voortvloeit);
- communicatiespecialisten (voorlichters, p.r.-functionarissen, enzovoort);
- de beoogde verwerkers van het formulier;
- organisatie- en automatiseringsdeskundigen;
- de formulierenbeheerder/huisstijlcoördinator.

Buiten de organisatie:
- collega's: formulierenredacteuren en -ontwerpers.

Hoe?

De volgende interviewtechnieken zijn goed bruikbaar:

De plus-min-methode

De ondervraagde ontvangt vooraf het te bespreken formulier met de begeleidende documenten. U vraagt hem om als voorbereiding op het gesprek bij elke (sub-)vraag in het formulier en bij elke (eventueel genummerde) passage in het formulier desgewenst een plus of een min te zetten. Een plus betekent dat de vraag of passage in positieve zin opvalt, een min betekent dat hij in negatieve zin opvalt. Wat er precies positief of negatief opvalt, doet er (nog) niet toe: het mag de inhoud zijn, het taalgebruik, de vormgeving of wat dan ook. Valt een vraag of passage niet speciaal op, dan hoeft er ook niets bij gezet te worden.

Tijdens het gesprek vraagt u de ondervraagde toe te lichten waarom er een plus of een min bij elk van de zo geselecteerde vragen of passages staat. Op die manier krijgt u een indruk van wat er - althans volgens deze ondervraagde - goed en slecht was aan het formulier. U kunt telkens vragen naar suggesties voor oplossingen (als hij die al niet uit zichzelf geeft).

Het voordeel van deze aanpak is dat de gespreksthema's niet door u, maar door de deskundige bepaald worden. Zo komen ook punten aan de orde waaraan u zelf misschien niet meer gedacht zou hebben, en hoeft er geen tijd besteed te worden aan punten die - voor deze deskundige althans - geen problemen veroorzaken.

Het ronde-tafelgesprek

Bij het ronde-tafelgesprek nodigt u meerdere deskundigen uit om hun mening over het formulier te geven. Het beste is ook nu de deskundigen tevoren het formulier toe te sturen en hun te vragen zich voor te bereiden op het gesprek (bijvoorbeeld door er plussen en minnen bij te zetten). Tijdens de bijeenkomst stelt u zich op als onpartijdig gespreksleider, en nodigt u de deelnemers uit om per vraag c.q. passage in de toelichting hun opinie te geven en van argumenten te voorzien. De anderen kunnen daar steeds op reageren.

Verwerking van de commentaren

In een gesprek over een formulier kan er hele stroom informatie op u afkomen, zeker als het om een groepsgesprek gaat. Het is zaak die informatie zo te schiften en te structureren dat u er zo concreet mogelijke aanwijzingen aan kunt ontlenen voor de revisiefase. Anderzijds moet u ervoor waken dat u geen informatie verloren laat gaan die later van belang kan zijn.

We adviseren in ieder geval een geluidsband mee te laten lopen, maar ook tijdens het gesprek al korte aantekeningen te maken. Zo kort mogelijk na het gesprek kunt u die gebruiken als startpunt voor een verslagje. Dat hoeft geen chronologische weergave te zijn van het gesprek. Handiger is een lijst van alle geconstateerde problemen en gebreken, telkens gevolgd door suggesties voor verbeteringen (van de deskundigen of van uzelf). Tevens kunt u een lijst maken van punten die positief gewaardeerd werden.

8.3 De hardopwerk-aanpak

Inleiding

Hoe goed een formulier ook in uw ogen of in die van deskundigen mag zijn, de praktijk geeft toch de doorslag. U kunt natuurlijk een formulier laten drukken en verspreiden, en afwachten welke problemen er in de praktijk zullen ontstaan. Beter is het vóór de produktiefase een test te doen waarbij echte gebruikers betrokken worden. De praktijk-reacties van naïeve gebruikers leveren vaak meer inzicht op in de werkelijke problemen dan de toch altijd min of meer theoretische commentaren van deskundigen.

Een methode die relatief eenvoudig en op kleine schaal uit te voeren is en toch veel nuttige informatie oplevert, is de hardopwerk-aanpak. De essentie is simpel: u laat het formulier door enkele personen uit de doelgroep invullen en u vraagt hen daarbij hardop te denken: alles te zeggen wat er tijdens het invullen 'door hen heen gaat'. Op grond van wat uw proefpersonen invullen, wat ze daarbij zeggen en wat u in een nagesprek nog van hen te weten komt, probeert u te achterhalen op welke punten zich precies problemen hebben voorgedaan, waardoor die veroorzaakt zijn en wat er gedaan kan worden om die problemen in een volgende versie te voorkomen.

In de volgende paragrafen gaan we in op de volgende vragen:
- met wat voor versie van het formulier werkt u? [paragraaf 8.4];
- welke proefpersonen kiest u? [paragraaf 8.5];
- welke opdracht geeft u uw proefpersonen? [paragraaf 8.6];
- hoe gedraagt u zich tijdens de test? [paragraaf 8.7];
- hoe houdt u een aanvullend interview? [paragraaf 8.8];
- hoe registreert en analyseert u de uitingen? [paragraaf 8.9].

8.4 Werk met een realistische versie van het formulier

Waarom?

Op het moment dat de redactie en de vormgeving van het formulier bepaald zijn, is er nog een flink traject te gaan voordat het formulier er in zijn uiteindelijke gedaante ligt. Het moet nog worden gezet en gedrukt, en daarmee kunnen hoge kosten verbonden zijn. Dat lijkt een dilemma bij de pretest te veroorzaken: ofwel u wacht tot de drukproef klaar is, maar dan zijn er nauwelijks meer mogelijkheden tot verandering, ofwel u werkt met een voorlopige, getikte versie waarin slechts ruwweg de uiteindelijke vormgeving te herkennen is.

De personal computer biedt verschillende mogelijkheden om aan dit dilemma te ontkomen. U kunt gebruik maken van tekstverwerkingsprogramma's of van desktop publishing (dtp). U kunt daarmee goedkoop en snel een voorlopige versie maken die het uiteindelijke produkt aardig benadert. Hoe goed uw dtp-versie eruit ziet, hangt uiteraard af van de kwaliteit van uw hard- en software, en van uw vaardigheid om daarmee om te gaan. Gezien de snelle ontwikkelingen op dit gebied zien wij hier af van concrete adviezen.
We verwijzen u naar het Handboek Grafische Communicatie waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de rol van de computer bij vormgeving (zie de literatuurlijst). Verder kan uw computerleverancier u ongetwijfeld op weg helpen.

Gebruik van de computer in deze fase heeft nog een aantrekkelijke kant: u kunt relatief gemakkelijk meerdere versies van het formulier maken. Dat is met name nuttig als u nog geen keuze hebt kunnen maken tussen verschillende opties bij de redactie of de vormgeving.

Gebruikt u hoogwaardige apparatuur, en gaat het om formulieren die in niet te grote oplage aangemaakt moeten worden, dan is het misschien mogelijk de dtp-versie als eindprodukt te gebruiken.

Voorbeeld

De volgende afbeelding toont een pagina van een formulier (een nieuw ontwerp voor het IP-formulier) dat op een personal computer werd vervaardigd met een desktop publishing programma, en werd afgedrukt met een laserprinter.

Vervolgformulier Registratie ten behoeve van de Centrale Aanmelding en Plaatsing Wetenschappelijk Onderwijs 1989-1990

Vooraf

Lees bij elke vraag de toelichting die daar onmiddellijk aan voorafgaat.
Controleer alle voorgedrukte gegevens in Rubriek A, B en D op dit formulier. Wilt u wijzigingen aanbrengen, noteer de juiste gegevens dan achter de voorgedrukte gegevens, en streep de voorgedrukte gegevens door.

Kruis achter de meerkeuzevragen het blokje bij het goede antwoord aan. Maakt u bij een meerkeuzevraag een fout in uw antwoord, maak dan alle blokjes zwart en zet een pijltje bij het juiste antwoord. Maakt u bij een andere vraag een fout in uw antwoord, streep het foutieve antwoord dan door, en noteer het juiste antwoord daarachter.

Rubriek A: persoonlijke gegevens

1
Controleer of uw voor- en achternaam vermeld staan zoals die in de burgerlijke stand zijn opgenomen. Controleer ook of het correspondentieadres juist is. Het handigst is een correspondentieadres dat weinig verandert, bijvoorbeeld het adres van uw ouders.

```
Daalman        J
Blekerstraat 41
7540 XP Enschede
```

2
Als u al een correspondentienummer voor het CBAP had, controleer dan of het nummer juist is. Als u nog geen correspondentienummer voor het CBAP had, noteer dan voor uzelf het nummer dat hiernaast staat, en vermeld het voortaan steeds in uw correspondentie met het CBAP (ook op de bijlagen die u eventueel met dit formulier meestuurt).

correspondentienummer

```
7100312 - 8864 -002 - 1
```

3
Controleer of de gegevens over geboortedatum, geslacht, burgerlijke staat en nationaliteit correct vermeld zijn.

```
12-03-71       M
ongehuwd
Ned
```

Rubriek B: vooropleiding

4
Controleer of uw (eerste) vooropleiding correct vermeld is, evenals het jaar waarin u het diploma behaald hebt.
Is uw (eerste) vooropleiding vwo, ga dan na deze vraag door met vraag 5. Hebt u geen vwo als vooropleiding, sla dan vraag 5 over en ga door met vraag 6.

(eerste) vooropleiding en jaar diploma

```
VWO   1988
```

5
Controleer of de gegevens hieronder correct zijn.
De namen van de vakken zijn afgekort tot de eerste vier letters, behalve bij de vakken economie 1 (ecoe), economie 2 (ecot), handvaardigheid 1 (hae), handvaardigheid 2 (hat) wiskunde 1 (wise), wiskunde 2 (wist), wiskunde a (wisa) en wiskunde b (wisb).
Indien bij het CBAP bekend, staat direct naast elk vak eerst het cijfer van het schoolonderzoek (so), daarnaast het cijfer van het centraal schriftelijk eindexamen (cse) en daarnaast het eindcijfer. Bij de cijfers van het so en het cse zijn de komma's weggelaten.
Constateert u een fout, corrigeer die dan, en stuur met dit formulier een kopie mee van uw cijferlijst. Doe dat ook als hiernaast geen gegevens vermeld zijn, terwijl u al wel een vwo-diploma bezit. Zorg er in zulke gevallen voor dat de kopie van uw cijferlijst door de directie van uw school gewaarmerkt is.

vakkenpakket en cijfers vwo

NED	DUI	ENG	NAT	WISB	RUS
00	00	00	00	00	00

6
Controleer of uw eventuele tweede vooropleiding correct vermeld is, evenals het jaar waarin u het diploma behaald hebt.

tweede vooropleiding en jaar diploma

8.5 Kies de juiste proefpersonen

Waarom?

De keuze van proefpersonen bepaalt in hoge mate de waarde van de pretest. Het spreekt vanzelf dat een formulier voor plaatsing in een bejaardenoord niet aan studenten moet worden voorgelegd, ook al is het misschien gemakkelijker om die te bereiken. De keuze van de proefpersonen vereist ook in andere opzichten zorgvuldigheid: het kunnen er niet te veel zijn (anders gaat de pretest te veel tijd kosten), maar ook niet te weinig (anders worden de resultaten te veel door toevalligheden bepaald). Ook is het van belang proefpersonen te kiezen die gemakkelijk hun gedachten onder woorden kunnen en durven brengen.

Hoe?

1. Vraag voor een hardopwerk-pretest minimaal tien proefpersonen; meer dan vijftien is doorgaans niet nodig. Zijn er echter binnen de doelgroep van het formulier segmenten te onderscheiden die op relevante punten zoals vooropleiding, werksituatie en invulervaring lijken te verschillen, kies dan uit ieder segment minstens vijf proefpersonen.

2. Om te voorkomen dat uw proefpersonen zich niet op hun gemak zullen voelen in een testsituatie, en zich daardoor minder gemakkelijk uiten, kunt u overwegen om proefpersonen te zoeken die u al kent.

3. Proefpersonen zullen zich het meest op hun gemak voelen als de test wordt afgenomen op de plaats waar ze normaal gesproken een formulier van dit type invullen. Vaak zal dat bij hen thuis zijn of op hun eigen werkplek.

4. Geef bij het maken van een afspraak met de proefpersonen een indicatie van het doel van de test (nagaan of het formulier voldoet) en van de tijd die het zal kosten (begroot die liever te ruim dan te krap).

5. Voorkom dat de proefpersonen de indruk krijgen dat zij zelf voorwerp van de test zijn: dat leidt tot onnodige spanning en tot onnatuurlijk invulgedrag. Benadruk dat het formulier waarmee u bij hen aankomt een voorlopige versie is en dat het waarschijnlijk is dat die voor problemen zal zorgen.

8.6 Werk met situatieschetsen

Waarom?

Ogenschijnlijk lijkt het eenvoudig welke taak proefpersonen moeten verrichten: ze moeten het formulier invullen alsof zij zelf de betreffende aanvraag zouden indienen, inlichtingen zouden moeten verstrekken, enzovoort. Er doen zich daarbij echter enkele complicaties voor, die reden zijn om liever uit te gaan van een (fictieve) situatieschets.

- Om na te gaan of een proefpersoon die uitgaat van zijn eigen situatie correct te werk gaat, zou gedetailleerde informatie over die eigen situatie beschikbaar moeten zijn. Dat geeft niet alleen veel praktische moeilijkheden, maar het grijpt ook in in de privacy van de proefpersoon. Veelal gaat het immers om gegevens over de gezinssituatie, het inkomen en dergelijke.

- Zou u proefpersonen vragen om uit te gaan van hun eigen situatie, dan bestaat het risico -zeker bij weinig proefpersonen- dat bepaalde onderdelen van het formulier voor geen van hen relevant zijn, en dat problemen in die onderdelen niet aan het licht komen. Een situatieschets of een combinatie van situatieschetsen kunt u zo inrichten dat de proefpersonen die ermee moeten werken met alle onderdelen van het formulier te maken krijgen.

In een reële situatie kunnen mensen zich genoodzaakt zien het invullen te onderbreken om noodzakelijke gegevens te achterhalen. Voorstelbaar is dat ze hun persoonlijke administratie moeten raadplegen, wellicht na die eerst enigszins op orde te hebben gebracht, dat ze hun werkgever moeten bellen, of dat een verklaring bij bijvoorbeeld de gemeentelijke sociale dienst moeten gaan ophalen. Hoe problematisch dergelijke excursies ook kunnen verlopen, in de pretest gaat het toch vooral om de eigenlijke invulproblemen.
Een situatieschets biedt de mogelijkheid alle benodigde informatie direct te verschaffen.

Situatieschetsen hebben ook nadelen.

- Een situatieschets betekent dat de proefpersoon naast het eigenlijke formulier en de eventuele toelichting nog een extra document voor zich heeft; dat kan verwarring tussen de verschillende documenten met zich meebrengen.

- De interpretatie van de situatieschets kan op zichzelf problemen bij de taakuitvoering veroorzaken, bijvoorbeeld omdat bepaalde termen niet begrepen worden of omdat men bepaalde informatie over het hoofd ziet.

- Tijdens de taakuitvoering is het mogelijk dat de proefpersoon vergeet dat hij vanuit een situatieschets moet werken, en uitgaat van zijn eigen situatie.

Hoe?

1. Zet in de situatieschets alle gegevens die nodig zijn om het formulier in te vullen.

2. Schrijf de situatieschets in een verhalende vorm: gebruik concrete namen en hanteer een zo eenvoudig mogelijk taalgebruik. Zorg ook voor een overzichtelijke structuur (bijvoorbeeld door kopjes te gebruiken). Vermijd de vaktermen die in het formulier gebruikt worden.

3. Zet de gegevens in een natuurlijke volgorde, ook als die afwijkt van de volgorde waarin ze op het formulier moeten worden ingevuld.

4. Presenteer cijfermatige gegevens (inkomensgegevens en dergelijke) in tabelvorm, zodat ze gemakkelijk te vinden zijn.

5. Verwacht u speciale problemen bij het overnemen van gegevens uit andere documenten (zoals salarisspecificaties of verzekeringspolissen), neem dan in de situatieschets kopieën van zulke (gefingeerde) documenten op.

6. Maak de situatieschets niet zo extreem dat die als onrealistisch ervaren kan worden.

7. Maak gebruik van meerdere situatieschetsen als bij één situatieschets bepaalde delen van het formulier buiten beschouwing zouden blijven.

8. Geef de situatieschets een vorm die duidelijk afwijkt van die van het formulier en de toelichting (om verwarring te voorkomen).

9. Maak de functie van de situatieschets aan de proefpersoon duidelijk in het voorgesprek waarmee de test begint. Wijs erop dat de proefpersoon niet van zijn eigen situatie moet uitgaan, maar van die van de hoofdpersoon (noem de naam!) uit de situatieschets. Maak duidelijk dat de situatieschets alle gegevens bevat die nodig zijn om het formulier in te vullen, maar voeg er wel aan toe: Mist u bepaalde gegevens, dan mag u zelf weten hoe u de vraag invult.

10. Geef de proefpersoon aan het begin van de test enige tijd om de situatieschets te lezen. Maak duidelijk dat hij de gegevens niet uit het hoofd hoeft te leren, maar dat de situatieschets tijdens het invullen van het formulier beschikbaar is.

Voorbeeld

De volgende twee situatieschetsen werden gebruikt in een onderzoek naar problemen bij een experimentele versie van het IP-formulier.

Vul het formulier in alsof:
- u Jochem Daalman bent, en
- de datum waarop u het formulier invult, is: 20 maart 1989.

Jochem Daalman is geboren op 12 maart 1971 in Hardenberg. Hij heeft de Nederlandse nationaliteit. Hij woont nog bij zijn ouders in de Blekerstraat 41, 7540 XP Enschede; het telefoonnummer thuis is 053 - 33 27 31.

Jochem heeft al lange tijd gezocht naar een kamer. Met ingang van 1 juli kan hij verhuizen naar zijn nieuwe kamer in de Eskampstraat 22, 7548 AG Enschede. Hij heeft daar ook telefoon: 053 - 14 82 60.

Jochem volgt volledig dagonderwijs aan de Scholengemeenschap Centrum, Karslanden 5, 7504 HG Enschede (telefoon 053 - 46 79 05). Hij zit nu in de zesde klas van het VWO.

Zijn vakkenpakket bestaat uit: Nederlands, Duits, Engels, Natuurkunde, Wiskunde b en Scheikunde. Hij hoopt dit jaar (dus in 1989) in mei zijn eindexamen VWO te halen. Hij werkt er in ieder geval hard genoeg voor. En dan: studeren aan de Universiteit Twente, Drienerlolaan 5, 7505 UT Enschede (telefoon 053 - 89 91 11).

Jochem heeft zich inmiddels aangemeld bij het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing (het CBAP) te Groningen. Daarvoor moest hij het 'Registratieformulier' invullen. Hij heeft op het 'Registratieformulier' opgegeven dat hij aan de Universiteit Twente in september met een volledige dagstudie Bedrijfskunde wil beginnen. Hij heeft zich nog niet eerder aan een universiteit laten inschrijven.

Hij moest op het 'Registratieformulier' ook opgeven welke studie hij wil volgen, als hij niet geplaatst kan worden bij Bedrijfskunde. Hij heeft toen Elektrotechniek als tweede keus opgegeven. Hij heeft de universiteit van Eindhoven als tweede keus opgegeven als hij niet aan de Universiteit Twente geplaatst kan worden, omdat hij in Eindhoven familie heeft.

Inmiddels heeft Jochem zich bedacht. Eigenlijk voelt hij toch meer voor een studie Elektrotechniek dan voor Bedrijfskunde. Elektrotechniek is dus nu zijn eerste keus, Bedrijfskunde zijn tweede. Hij wil wel nog steeds graag in Enschede studeren. Eindhoven blijft zijn tweede keus.

Jochem moet nog in dienst. Hij heeft de oproep al in huis om in juli 1991 op te komen, maar hij heeft vrijstelling aangevraagd. Hij is wel goedgekeurd.

Vul het formulier in alsof:
- u Doreen Snow bent, en
- de datum waarop u het formulier invult, is: 20 maart 1989.

Doreen Snow is geboren op 12 maart 1965 in Londen; zij heeft de Engelse nationaliteit. Haar ouders, die beiden ook de Engelse nationaliteit hebben, zijn op 28 april 1970 samen met Doreen naar Nederland verhuisd. Ze zijn sindsdien in Nederland blijven wonen. Zowel Doreen als haar ouders beschikken over een verblijfskaart van een onderdaan van een lidstaat van de EEG. Haar vader werkt bij een computerbedrijf in Enschede.

Doreen is op 5 juli 1986 getrouwd met Johan Beekman. Doreen en Johan hebben een dochter: Mirjam, geboren op 18 mei 1987. Voor Mirjam ontvangt Doreen kinderbijslag (het registratienummer van de Raad van Arbeid is 124/180585). Doreen woont met haar man en dochter in de Eskampstraat 22, 7548 AG Enschede; hun telefoonnummer is 053 - 14 82 60.

Doreen heeft aan de Pedagogische Academie 'De Klomp' (Sluyterstraat 3, 7543 AH Enschede, telefoonnummer 053 - 75 34 34) gestudeerd. In 1986 heeft ze haar PA-diploma behaald. Na haar PA-opleiding heeft Doreen vanaf september 1986 gewerkt als onderwijzeres aan de basisschool 'De Fakkel'. Ze is sinds 1 januari 1989 werkloos. Omdat ze weinig kansen ziet op een nieuwe baan in het basisonderwijs, heeft ze besloten te gaan studeren aan de Universiteit Twente. Ze heeft zich nog niet eerder aan een universiteit ingeschreven.

Doreen heeft zich inmiddels aangemeld bij het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing (het CBAP) te Groningen. Ze heeft ook al studiefinanciering aangevraagd bij de Centrale directie Studiefinanciering.

Zij heeft middels het 'Registratieformulier' waarmee zij zich aanmeldde bij het CBAP, opgegeven dat zij in september met een volledige dagstudie Bedrijfskunde wil beginnen aan de Universiteit Twente: Drienerlolaan 5, 7505 UT Enschede (telefoon 053 - 89 91 11).

Zij moest op het 'Registratieformulier' ook opgeven welke studie zij wil volgen als zij niet geplaatst kan worden bij Bedrijfskunde. Zij heeft toen Informatica opgegeven. Zij wil eventueel ook wel aan de universiteit van Eindhoven studeren als er aan de Universiteit Twente geen plaats is voor haar.

Haar man Johan werkt bij Stork als werkplaatschef. Daarom wil Doreen liever in Enschede blijven wonen. Bovendien wonen veel vrienden en familieleden in Enschede; Doreen is bang dat zij het contact met hen zal verliezen als ze naar een andere stad moet verhuizen. Voor de oppas op Mirjam is het ook handig in Enschede te blijven wonen; er is altijd wel

een kennis te vinden die op wil passen. Ze zou eventueel nog wel naar Eindhoven willen omdat ze veel kennissen heeft die daar al studeren.

Doreen heeft inmiddels studiefinanciering aangevraagd in het kader van de nieuwe Wet op de Studiefinanciering, ofwel de WSF 18+. Zij heeft die studiefinanciering aangevraagd bij de Centrale directie Studiefinanciering. Zij heeft toen ze aan de PA studeerde een studietoelage gehad; haar correspondentienummer was toen 2308/998700 10.

Zij wil studiefinanciering en wel zo snel mogelijk en ook zo veel als waar zij recht op heeft.

Sinds 1 januari 1989 heeft Doreen een WW-uitkering van f 1487,– per maand. Van die bruto uitkering wordt ingehouden:

loonbelasting	f 100;
premie AOW/AWW	f 140;
premie ziekenfondswet	f 75.

Haar uitkering wordt maandelijks overgemaakt op haar rekening bij de AMRO-bank, nummer 900873562. Door deze uitkering is ze verplicht verzekerd volgens de Ziekenfondswet.

8.7 Voer de test non-directief uit

Waarom?

Bij een tamelijk informele wijze van testen als het hardopwerkonderzoek, bestaat het gevaar dat degene die de test afneemt (de proefleider) onbedoeld het gedrag van de proefpersoon beïnvloedt. Door de proefpersoon te wijzen op bepaalde problemen, door suggesties te doen of door bepaalde vragen te stellen, neemt de kans toe dat de proefpersoon zich anders gaat uiten en gedragen. Eén van de gevaren is rationalisatie: de proefpersoon vertelt niet hoe hij in feite te werk ging, maar laat zich leiden door ideeën achteraf over de vraag hoe hij het eigenlijk had moeten doen.

Non-directief noemen we gedrag van een proefleider dat erop gericht is het handelen en denken van een proefpersoon zo weinig mogelijk te sturen. Daarbij kunnen een aantal regels als richtsnoer dienen.

Adviezen voor het voorgesprek

Non-directief gedrag vereist een aantal voorzorgsmaatregelen tijdens het voorgesprek.

1 Leg uit wat hardopwerken inhoudt; dat kan bijvoorbeeld zo:

> Het gaat erom dat u straks steeds hardop zegt wat er door u heen gaat. Doe maar net alsof u alleen in de kamer bent en tegen uzelf zit te praten. U hoeft u geen zorgen te maken of ik u wel begrijp. Dat is mijn probleem. Als u een tijdje stil bent geweest, zal ik u eraan herinneren dat het de bedoeling is dat u hardop werkt. Is dat duidelijk?

Het is verstandig om expliciet te vragen om hardop te lezen.

2 Maak duidelijk wat uw rol als proefleider is. U bent er niet om de proefpersoon te helpen, maar alleen om te observeren en zonodig om aan te moedigen tot hardopwerken. Vertel dat u straks aantekeningen zult maken, maar dat de proefpersoon zich daar niets van aan hoeft te trekken.

3 Stel de proefpersoon zo veel mogelijk op zijn gemak. Wijs erop dat niet de proefpersoon, maar het formulier het voorwerp van de test is.

4 Laat de proefpersoon vóór het eigenlijke formulier een oefenformuliertje hardopwerkend invullen. Daarmee geeft u hem de gelegenheid aan de situatie te wennen. U kunt zelf controleren of de proefpersoon het idee van hardopwerken begrijpt. Gaat het slecht, dan kunt u na het oefenformulier nog eens uitleggen wat hardopwerken inhoudt.

Het oefenformulier kan bestaan uit vragen naar enkele persoonsgegevens van de proefpersoon: naam, adres, woonplaats, geslacht, opleiding, beroep en dergelijke. Zulke vragen kunnen zonder situatieschets beantwoord worden. Bovendien kunnen de antwoorden handig zijn bij de verslaglegging van uw pretest.

Vergeet niet de proefpersoon indien enigszins mogelijk te complimenteren als hij het oefenformulier heeft ingevuld. Wijs hem nog eens op het belang van hardopwerken. Blijkt dat de proefpersoon hulp of bevestiging van u verwacht, leg dan nog eens uit dat u die niet mag geven.

5 Maak duidelijk dat de proefpersoon net zo veel tijd mag gebruiken als hij zelf wil.

Adviezen voor het gedrag tijdens de test

Tijdens de eigenlijke test (maar ook bij het invullen van het oefenformulier) zijn de volgende gedragsregels van belang.

1 Moedig bij stiltes (enkele seconden) de proefpersoon aan om hardop te werken. Daarvoor kunnen zinnetjes dienen als:

- Wat gaat er nu door u heen?
- Wat denkt u nu?
- Wat bent u nu aan het doen?
- Wat leest u nu?

Als de proefpersoon aan het rekenen of schrijven is, zullen de stiltes gewoonlijk wat langer duren. Het is belangrijk u dan niet te ongeduldig te betonen.

Blijkt in het begin dat de proefpersoon ondanks dergelijke aanmoedigingen erg zwijgzaam is, leg dan nog eens uit wat hardop denken inhoudt. Herinner eventueel aan de zo goed verlopen oefening.

2 Stimuleer de proefpersoon tot hardopwerken door zogenaamde minimale respons: hummen, ja ja, nee nee en dergelijke. Kortom: alles wat u doet als u opgebeld wordt door iemand die een lang en niet zo interessant verhaal te vertellen heeft.

3 Leun niet voortdurend achterover, en kijk geïnteresseerd naar wat de proefpersoon aan het doen is.

4 Stel geen suggestieve vragen en vragen die reflectie uitlokken, zoals:

- Waarom slaat u deze vraag over?
- Weet u dat zeker?
- Hebt u dat wel goed gelezen?

5 Maak geen opmerkingen die als verwijt of betutteling opgevat kunnen worden, zoals:

- Daarnet ging het zo goed, en nu hoor ik u niet meer.
- Dat is toch niet zo eenvoudig als u gedacht had, hè?

6 Reageer op vragen van de proefpersoon ontwijkend. Geef bij voorkeur een antwoord als:

- Wat zou u doen als ik er niet bij was?
- Doet u maar wat u het beste lijkt.

Maak eventueel nog eens duidelijk dat u niet mag helpen.

7 Praat tijdens een eventuele pauze niet over de test.

8.8 Houd een aanvullend interview

Waarom?

Een aanvullend interview of nagesprek kan om meerdere redenen nuttig zijn. U kunt thema's aansnijden die tijdens de test nog niet aan de orde zijn gekomen en u kunt doorvragen op punten waar u tijdens de hardopwerktest met vraagtekens bent blijven zitten. Daar komt bij dat ook proefpersonen vaak behoefte hebben aan een nagesprek; dat geeft ze een idee wat ze goed en fout gedaan hebben.

Hoe?

Het handigst is het om het nagesprek in twee fasen in te delen. In de eerste fase loopt u met de proefpersoon het formulier nog eens langs. U kunt ermee beginnen te informeren naar de globale aanpak die de proefpersoon bij het invullen heeft gevolgd. Daarna bespreekt u de antwoorden die hij bij de verschillende vragen heeft genoteerd. Vraag nu ook naar de redenen waarom hij bepaalde vragen wel of juist niet heeft beantwoord, waarom hij een bepaald antwoord heeft gegeven en waarom hij het ene fragment uit de toelichting wel heeft gelezen en het andere niet. In het nagesprek is er niets tegen zulke waarom-vragen te stellen. Nu kan het feitelijke invulgedrag er immers niet meer door worden beïnvloed.

In de tweede fase kunt u enkele meer algemene vragen stellen, zoals de volgende.

- Welke bijlagen zou u met dit formulier meesturen en waarom?
- Kunt u nagaan welke consequenties het voor de hoofdpersoon in deze situatieschets heeft als hij dit formulier ingevuld en ondertekend verstuurt?
- Wat vindt u van dit formulier? Vindt u het moeilijker of juist gemakkelijker dan andere formulieren die u kent? Kunt u dat ook toelichten?
- Wat vindt u van de begeleidende brief/algemene toelichting bij dit formulier? Vindt u die extra informatie nuttig/duidelijk? Waarom wel/ niet?
- Hebt u het idee dat u de regeling waar dit formulier bij hoort nu beter begrijpt dan voor deze test? Zo ja, zou u de regeling dan in het kort uit willen leggen?
- Hoe hebt u deze test ervaren? Bent u nu in grote lijnen hetzelfde te werk gegaan als wanneer u het formulier voor u zelf, en niet hardopdenkend zou hebben ingevuld? Zo nee, wat zijn dan de belangrijkste verschillen?

Waarschuwing

Hoe meer tijd er verstreken is tussen het moment van invullen en het moment van nabespreken, hoe groter de kans dat de proefpersonen niet meer precies weten waarom ze iets wel of niet gedaan hebben. Sommige proefpersonen zullen dat ook duidelijk laten merken, anderen hebben misschien de neiging achteraf motieven te bedenken die niet geheel met de werkelijke gang van zaken corresponderen. Wat zij zeggen komt dan dichter in de buurt van wat zij menen dat ú wilt horen dan van wat er feitelijk aan de hand is. Hoed u dus voor sociaal wenselijke antwoorden.

8.9 Registreer en analyseer de resultaten

Waarom?

Tijdens een pretest verzamelt u een grote hoeveelheid gegevens. Het is zaak daaruit die gegevens te destilleren die het meest richting geven aan uw werk in de revisiefase: het aanbrengen van verbeteringen.

Registreren: hoe?

1 De eerste wijze van registreren spreekt vanzelf: het ingevulde formulier geeft belangrijke informatie over wat er goed of fout is gegaan.

2 Tijdens de pretest kunt u gebruik maken van een observatieformulier waarop u noteert bij welke vragen en/of passages uit begeleidende brief of toelichting zich problemen voordeden en wat volgens u de oorzaken waren. Zie verder het voorbeeld hierna.

3 Laat tijdens de pretest een cassetterecorder meelopen vanaf het moment dat de proefpersoon het (eigenlijke) formulier overhandigd krijgt; neem ook het nagesprek op. Hoewel video op het eerste gezicht aardiger en professioneler lijkt, is er een belangrijk nadeel: proefpersonen raken vaak gespannen als er een camera op hen gericht is. In de praktijk blijkt bovendien dat een video-opname niet veel informatie toevoegt aan wat u via een geluidsopname en een observatieformulier kunt registreren.

4 Het is aan te bevelen om kort na de test het observatieformulier nog eens aandachtig langs te lopen en na te gaan of de aangegeven problemen en oorzaken er helder op staan. Wellicht leverde het nagesprek daar extra informatie over op, die u nog op het observatieformulier kunt verwerken. Waar nodig kunt u aan de hand van de geluidsopname nog het een en ander aanvullen, verduidelijken of corrigeren.

5 Erg nuttig kan het zijn om degenen die binnen uw organisatie de uiteindelijke beslissing moeten nemen over inhoud, redactie en vormgeving van het formulier, zelf een of meer hardopwerksessies bij te laten wonen, of video-opnames van enkele hardopwerkende proefpersonen te laten zien. Dat kan hen de ogen openen voor problemen waar ze misschien anders de ernst van zouden onderschatten.

Analyseren: hoe?

De handigste manier om de resultaten van een groep proefpersonen te analyseren is de volgende:

1 Bepaal aan de hand van het observatieformulier bij welke vragen of passages zich precies problemen voordeden, en welke. Er kunnen verschillende problemen bij dezelfde vraag naar voren komen.

2 Ga bij elk van de genoteerde problemen na welke oorzaken er een rol bij speelden (meestal gaat het om meerdere oorzaken). U kunt de oorzaken proberen in algemene termen te omschrijven. Veel voorkomende oorzaken van problemen zijn bijvoorbeeld:

- Term verkeerd begrepen
- Vraag, zin, tekstpassage verkeerd begrepen
- Vraag of toelichting genegeerd
- Misleid door vormgeving
- Gebrek aan achtergrondkennis

Soms ontstaan problemen doordat proefpersonen de situatieschets niet of verkeerd begrijpen. Zulke problemen worden niet verder in de analyse betrokken.

3 Ga bij elk probleem na wat een goede oplossing zou kunnen zijn, met andere woorden: hoe de oorzaken weggenomen zouden kunnen worden. In de meeste gevallen zult u dergelijke oplossingen natuurlijk zelf moeten ontwikkelen (bijvoorbeeld aan de hand van de aanwijzingen in dit boek), maar soms kunt u ook aan opmerkingen van de proefpersonen suggesties ontlenen.

Voorbeeld

In het scoringsformulier op de volgende pagina worden codes gebruikt waarmee de meest voorkomende typen problemen en oorzaken aangegeven kunnen worden. In de vierde kolom is er veel ruimte voor opmerkingen en observaties waarvoor geen algemene codes zijn voorzien, maar die toch van groot belang kunnen zijn bij de revisie van het specifieke formulier dat u nu test. De laatste kolom kunt u gebruiken om vast te leggen welke route de proefpersoon volgt. Waar die overeenkomt met de volgorde in de eerste kolom, noteert u niets. Bij vragen of passages waar de proefpersoon een andere weg gaat, noteert u in de laatste kolom naar welke vraag (nummer) of passage (letter) hij gaat.

Het komt voor dat invullers terugkeren op hun schreden, en een passage nog eens raadplegen, of een antwoord op een vraag corrigeren. Dat blijkt dan uit uw notities in de laatste kolom. In de tweede en derde kolom noteert u nu ook de codes die bij deze herhaling van toepassing zijn. Onder deze codes noteert u nu een 2.

Voordat u het scoringsformulier gebruikt, zult u enig voorwerk moeten doen.

- Elke vraag en subvraag op het te testen formulier moet van een nummer zijn voorzien.
- Elke afzonderlijke passage van aanbiedingsbrief en toelichting (al dan niet geïntegreerd in het formulier zelf) moet van letters worden voorzien.
- U moet zelf zeer precies nagaan wat bij de gegeven situatieschets de juiste antwoorden op de vragen zijn, en wat de beste route is door aanbiedingsbrief, formulier en toelichting.
- In de eerste kolom van het scoringsformulier dient u de nummers en letters van vragen en passages te noteren, en wel in die volgorde waarin een logisch werkende invuller die zou tegenkomen.

Betekenissen van de codes op het scoringsformulier

In de kolom problemen:

0	vraag ten onrechte niet beantwoord passage ten onrechte niet gelezen
/	vraag ten onrechte wèl beantwoord passage onnodig gelezen
+	vraag geheel correct beantwoord; geen probleem passage goed begrepen; geen probleem
+/–	vraag niet geheel correct, maar wel acceptabel beantwoord passage niet goed begrepen, maar geen schadelijke gevolgen
–	vraag niet correct, en niet acceptabel beantwoord passage verkeerd begrepen, wel schadelijke gevolgen
!	vraag wel correct beantwoord, maar antwoord gebaseerd op onjuiste overwegingen

In de kolom oorzaken:

t	*Term* verkeerd begrepen
b	Vraag, zin, tekstpassage verkeerd *begrepen*
n	Vraag of toelichting *genegeerd*
v	Misleid door *vormgeving*
a	Gebrek aan *achtergrondkennis*
o	*overige* oorzaken, namelijk . . . . .

Scoringsformulier hardopwerktest

Formulier .....
Situatieschets .....
Proefpersoon.....

Vraag	Probleem	Oorzaak	Opmerkingen	route: naar vraag

8.10 Reviseren

Inleiding

Een pretest levert uiteenlopende gegevens op die kunnen dienen als aanknopingspunten bij een revisie van het formulier. In zijn algemeenheid valt moeilijk te zeggen hoe u daarbij te werk moet gaan. De aanwijzingen die we in de hoofdstukken 2 tot en met 7 hebben gegeven, vormen hopelijk een bruikbaar uitgangspunt, maar ze zullen niet voor iedere praktijksituatie een panklare oplossing bieden.

We eindigen dan ook niet met concrete aanwijzingen, wel met enige vuistregels die het effect van de revisiefase kunnen vergroten.

Adviezen

1 Reviseer in principe tweemaal: de eerste keer nadat u de checklist hebt laten invullen en gesprekken met deskundigen hebt gevoerd; de tweede maal nadat u vertegenwoordigers van de doelgroep het formulier hardopwerkend hebt laten invullen.

2 Probeer u niet te beperken tot wat direct voor de hand ligt. Leidt bijvoorbeeld een moeilijke term tot fouten bij het invullen, besluit dan niet onmiddellijk om de term uitvoeriger toe te lichten, maar ga na of de toelichting niet beter anders geformuleerd kan worden. Misschien kan de term zelfs wel helemaal weg.

3 Laat u leiden door het principe de invuller heeft altijd gelijk. Hoe onbegrijpelijk (of ronduit dom) u bepaalde fouten ook vindt, dat mag er niet toe leiden dat u ze negeert. Het is soms even slikken, vooral wanneer u zich veel moeite hebt getroost om het invulgemak zo groot mogelijk te maken, maar u zult de resultaten van uw pretest toch serieus moeten nemen.

4 Soms zult u genoegen moeten nemen met een resultaat dat niet voor honderd procent perfect is. Dat betekent niet dat u de invuller ongelijk geeft, maar dat tijd, geld en andere randvoorwaarden niet anders toelaten.

Appendix 1 Checklist

Deze checklist heeft betrekking op de redactie van formulier en eventuele begeleidende documenten. De vragen in deze lijst sluiten aan bij de stof in de hoofdstukken 2-6. [Voor het gebruik van de checklist: zie paragraaf 8.1].

		Niet van toepassing	Ja	Min of meer	Nee
Is de functie van het formulier duidelijk?					
1	Geeft de titel aan welke functie het formulier heeft?	☐	☐	☐	☐
2	Wordt er voldoende algemene informatie over de regeling verstrekt?	☐	☐	☐	☐
3	Is duidelijk gemaakt waarom het formulier ingevuld moet worden?	☐	☐	☐	☐
4	Is de externe route van het formulier duidelijk gemaakt?	☐	☐	☐	☐
5	Is duidelijk gemaakt wat er verder in de procedure gaat gebeuren?	☐	☐	☐	☐
Is de vraagstelling adequaat?					
1	Wordt er alleen naar relevante gegevens gevraagd?	☐	☐	☐	☐
2	Kan de invuller de gevraagde gegevens direct verstrekken?	☐	☐	☐	☐
3	Zijn de vragen vrij van verzwegen veronderstellingen?	☐	☐	☐	☐
4	Is steeds duidelijk wat voor antwoord er verwacht wordt?	☐	☐	☐	☐
5	Is steeds het juiste vraagtype gekozen (open vraag, meerkeuze-vraag of matrixvraag)?	☐	☐	☐	☐
6	Open vragen:				
	– Wordt er een exact en bondig antwoord uitgelokt?	☐	☐	☐	☐
7	Meerkeuze vragen:				
	– Kan steeds de juiste keuze worden gemaakt?	☐	☐	☐	☐
	– Staan de alternatieven in de beste volgorde?	☐	☐	☐	☐
	– Is de invultechniek zo gemakkelijk mogelijk?	☐	☐	☐	☐
8	Matrixvragen:				
	– Zijn ze eenvoudig genoeg?	☐	☐	☐	☐
Zijn de vragen goed geordend?					
1	Zijn de vragen onder herkenbare thema's gegroepeerd?	☐	☐	☐	☐
2	Is de route door het formulier voor de invullers zo kort mogelijk?	☐	☐	☐	☐
3	Is er rekening gehouden met verschillende invullers?	☐	☐	☐	☐
4	Is de nummering inzichtelijk?	☐	☐	☐	☐

Zijn de toelichtingen adequaat?

		Niet van toepassing	Ja	Min of meer	Nee
1	Zijn de invulinstructies helder?	☐	☐	☐	☐
2	Worden er correctie-instructies gegeven?	☐	☐	☐	☐
3	Wordt de functie van de vragen voldoende toegelicht?	☐	☐	☐	☐
4	Wordt de betekenis van vaktermen voldoende verklaard?	☐	☐	☐	☐
5	Wordt er waar mogelijk gezegd waar het betreffende gegeven te vinden is?	☐	☐	☐	☐
6	Zijn de route-instructies duidelijk genoeg?	☐	☐	☐	☐
7	Zijn de instructies voor eventuele bijlagen duidelijk genoeg?	☐	☐	☐	☐
8	Uitkomst-voorlichting:				
	– Wordt er voldoende informatie gegeven?	☐	☐	☐	☐
	– Wordt de instructieve aanpak gehanteerd?	☐	☐	☐	☐
	– Wordt de informatie in fragmenten gepresenteerd?	☐	☐	☐	☐
	– Is er gebruik gemaakt van structuuraanduiders?	☐	☐	☐	☐
	– Is waar zinvol gebruik gemaakt van schema's en tabellen?	☐	☐	☐	☐
9	Is de relatie tussen de verschillende soorten toelichting duidelijk?	☐	☐	☐	☐

Is het taalgebruik helder, goed getoonzet en correct?

1	Worden er alleen enkelvoudige vragen gesteld?	☐	☐	☐	☐
2	Zijn alle vragen positief gesteld?	☐	☐	☐	☐
3	Is er geschreven vanuit het perspectief van de invuller?	☐	☐	☐	☐
4	Is de directe stijl gehanteerd?	☐	☐	☐	☐
5	Zijn tangconstructies vermeden?	☐	☐	☐	☐
6	Zijn woordkettingen vermeden?	☐	☐	☐	☐
7	Zijn er kernachtige formuleringen gebruikt?	☐	☐	☐	☐
8	Zijn lange aanlopen vermeden?	☐	☐	☐	☐
9	Is de naamwoordstijl vermeden?	☐	☐	☐	☐
10	Is de stijl actief?	☐	☐	☐	☐
11	Is de terminologie op de invuller afgestemd?	☐	☐	☐	☐
12	Is stadhuistaal vermeden?	☐	☐	☐	☐
13	Wordt de invuller met respect behandeld?	☐	☐	☐	☐
14	Is de zinsbouw correct?	☐	☐	☐	☐
15	Zijn spelling en interpunctie correct?	☐	☐	☐	☐

Appendix 2 Literatuur

Formulieren vormgeven.
Voordrachten gehouden tijdens een symposium aan de Technische Universiteit Delft op 26 mei 1988.
's-Gravenhage, 1988.

Deze bundel bevat een aantal artikelen over vormgeving en ontwerp van formulieren.

Handboek Taalhantering
Deventer, 1981 - 1989 (losbladige uitgave).

Een uitvoerige documentatie voor allerlei vormen van mondelinge en schriftelijke communicatie. In diverse bijdragen zijn nuttige adviezen te vinden voor taalgebruik en vormgeving.

Handboek grafische communicatie
Deventer, 1986 - [. . .] (losbladige uitgave).

Een handboek waarin uiteenlopende aspecten van ontwerp en vormgeving aan de orde komen. Een afzonderlijk deel is gewijd aan de rol van de computer bij grafische vormgeving, onder meer bij desktop publishing.

Jansen, C. en Steehouder, M. (red.):
Formulieren als communicatiemiddel.
Lezingen gehouden op een symposium aan de Universiteit Twente op 27 maart 1987.
Enschede, 1987.

Onderwerpen in deze bundel zijn: klachten over formulieren, bedrijfsmatige en vormgevingsaspecten, taalgebruik, pretesten en implementatie.

Jansen, C.J.M. en Steehouder, M.F.:
Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger.
Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren ten dienste van de uitvoering van wetten en regelingen.
Te verschijnen in 1989.

Er wordt onder meer verslag gedaan van het onderzoek waaruit dit handboek is voortgekomen: tien formulieren werden uitvoerig gepretest en gereviseerd, en de nieuwe versies werden nogmaals getest. Op basis van de beschikbare (voornamelijk buitenlandse) onderzoeksliteratuur wordt tevens een verantwoording gegeven van veel adviezen die in dit handboek te vinden zijn.

Oltheten, Th. en Steenwijk, K.:
Het ontwerpen van formulieren.
6e herziene en uitgebreide druk, 's-Gravenhage, 1979.

Een toonaangevend handboek waarin vooral de bedrijfsmatige en vormgevingsaspecten van formulieren aan de orde komen. Het boek geeft gedetailleerde informatie en adviezen en bevat een uitgebreide controlelijst.

Overheidsformulieren beoordeeld.
Juryrapport, uitgebracht naar aanleiding van het symposium 'Kan dat nou maar zo?' op 28 oktober 1987 te Den Haag.
Uitgegeven door het Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag.

In dit rapport wordt een aantal overheidsformulieren besproken op het punt van invulgemak.

Renkema, J.:
Schrijfwijzer. Handboek voor duidelijk taalgebruik.
11e druk, 's-Gravenhage, 1989.

Dit toonaangevende en zeer praktische boek, vooral bestemd voor ambtenaren, gaat over problemen met formulering, spelling en leestekens.

Spijker, H. van, Jansen, C. en Pol, L. van de:
'Voorlichting per computer, een praktijkverslag'.
Communicatief, 1-1988, p. 89-97.

Verslag wordt gedaan van een geslaagd experiment in de gemeente Hengelo, waar geïnteresseerde burgers op het gemeentehuis met behulp van een computer uit konden rekenen op hoeveel huursubsidie ze precies recht hadden.

Steehouder, M.F.:
Formulieren.
In Handboek taalhantering, afl. 10, II.9. Deventer, 1986.
In verkorte vorm gepubliceerd in Handboek grafische communicatie band I, deel C.

In dit artikel komen onder meer de ordening van vragen, de keuze van het vraagtype, het taalgebruik en het totstandkomingsproces van formulieren aan de orde.

Steehouder, M.F., Jansen, C.J.M., Maat, K.A., Staak, J.L.C. van der en Woudstra, E.T.:
Leren communiceren. Procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie.
2e herziene druk, Groningen, 1984.

Uit dit boek zijn voor de redactie van formulieren en toelichtingen vooral de hoofdstukken over schrijven en formuleren van belang.

Treebus, K.F.:
Tekstwijzer. Een gids voor het grafisch verwerken van tekst.
4e druk, 's-Gravenhage, 1988.

Een uitvoerig, rijk geïllustreerd handboek voor grafische vormgeving, waarin ook historische en theoretische aspecten aan de orde komen. In het boek zijn enkele pagina's aan formulieren gewijd.

Verhoeven, G.:
Kleintje Wolters' Spelling.
Groningen, 1987.

Een handzame spellinggids waarin alleen die spellingregels worden behandeld en die woorden worden opgesomd die ook voor volwassenen met enige schoolopleiding nog wel eens voor problemen zorgen.

Vervoorn, A.:
Leestekens en hoofdletters. Over een goede interpunctie.
Utrecht, enz., 1981.

De meest complete gids voor interpunctie tot nu toe.

Woordenlijst van de Nederlandse taal.
's-Gravenhage, 1954.

Dit groene boekje bevat niet alleen de in de titel beloofde lijst, maar ook de officiële spellingregels. De waarde van de lijst is thans nog maar beperkt omdat woorden die na 1954 in zwang zijn gekomen, ontbreken. Belangrijk is wel dat in deze woordenlijst de voorkeurspelling te vinden is.

Appendix 3 Index

Op een paginanummer met een sterretje (*) is een voorbeeld te vinden waarmee het betreffende begrip geïllustreerd wordt.

a
aanbiedingsbrief 28, 29*, 34, 35, 36, 90, 101, 125
aankruisen 64
aantrekkelijkheid 19
aanvoegende wijs 150
aanvullend interview bij hardopwerk-aanpak 188-189
aanvullende formulieren 42, 106
actieve stijl 144
afkortingen 141, 150
algemene informatie over regeling 28, 30*, 33, 90
allemaal ja/allemaal nee-effect 55
als-dan-vorm 95, 101, 111
ambtelijk taalgebruik 136
antwoordcodes 64, 66
antwoordmogelijkheden 59, 62
autonomie 18
b
basisformulier 42
bedoeling van vragen 48
bedrijvende vorm 144
beperkende bijzin 158*
beschikbaarheid gegevens 45
betutteling 91, 134, 152
bewijsstukken 106
bondig taalgebruik 136
burgerlijke staat 60*, 97-98*, 130*, 148-149*
bijlagen 36, 48, 50*, 90, 106
c
checklist 173, 195-196
coderen zie antwoordcodes
computer als hulpmiddel bij vormgeving 177
computergegevens op formulier zie voorgedrukte gegevens
computerprogramma's voor uitkomstvoorlichting 109
congruentiefout 154*
controleren van tekst 154, 157
controlevragen vooraf 27-28
correctheid 128, 154, 157
correctie-instructies 93
d
deeltaken
– bij totstandkoming formulier 17
– voor invuller 20-21
desktop publishing 177
directe stijl 111, 136, 140*
doelaanduiding 119
doordrukformulieren 167
doorhalen wat niet van toepassing is 64
drie-kolommenstructuur 162
e
eenvoud 127
effectiviteit 18
efficiëntie 18
enkelvoudige vragen 129-130
expressief aspect 127-128
f
formulier (definitie) 16
formulierenkeuze voor pretest 171-172
formuliernummer 31
fragmentarisering 114
functie van formulier 27-40
functionele toelichting 35, 36-37, 39, 90
g
gebiedende wijs 136, 144
gebruiksaanwijzing 90, 93, 99, 100*, 101
gelijkvormigheid van vragen 55
gesprekken met deskundigen 174-175
groepering van vragen 72
h
hardopwerk-aanpak 176-192
huisstijl 160
i
inlegvel 42, 84
interpunctie 157
invulgemak 12, 18-19, 169
invulinstructies 90, 92, 93
invuloefeningen 57
invulruimte 93
invultechniek 64
inzichtelijkheid 18
j
ja/nee-vragen 52
k
kernachtige formuleringen 141
kleurgebruik 36, 162
kopjes 111, 119, 125, 162
l
lange aanloop 142
leesadvies 119
leestekens zie interpunctie
literatuur 197-199
lijdende vorm 144

m
markering 162
matrixvragen 52, 66
meerkeuzevragen 48, 52, 59, 62, 64, 80-81*
model voor bijlagen en verzoekschriften 50*
motiveringen 35, 90, 94
n
naamwoordstijl 143
NEN-normbladen 160
nieuwe versies van formulier 31, 33
non-directiviteit bij hardopwerk-aanpak 185-187
noodzakelijkheid van formulier 27
nummering van vragen 86
o
observatieformulier bij hardopwerk-aanpak 190-191
omcirkelen of onderstrepen 64
ontkenningen 129, 132
ontsporing 155-156*
ontwerp 161-163
ontwerpblad 161
open vragen 48, 52, 57
opzoekwerk voor invuller 45, 53*, 99
ordening van vragen 71-88
overbodige informatie 136, 142
overbodige toelichting 91
overbodig werk voorkomen 76, 114
p
papier 167
passieve stijl 144
periodiek in te vullen formulieren 35
perspectief van invuller 134, 144
plus-min-methode 174-175
positief gestelde vragen 132
pretest 171-193
problemen van invullers 22-24
procedure bij verdere afhandeling 39, 48
proefpersonenkeuze bij hardopwerk-aanpak 179
puntsgewijze opsomming 114, 130*
r
redactie 17, 25
reken- en denkwerk voor invuller 45, 110*
relationeel aspect 127-128
relevantie gevraagde gegevens 42-43, 94*
respect voor invuller 152
retour-envelop 36, 90, 106
reviseren 193
rituele dubbelslag 150
ronde-tafelgesprek 175
route-instructies 90, 101-102, 129
route van formulier 28, 36
route van invuller 76
s
samengestelde vragen 129-130
schema's 121
scoringsformulier zie observatieformulier
sexe-neutraal taalgebruik 47*, 130*
sexe van invuller 43, 53*
situatieschetsen 180-181
spelling 157
splitsen
– van vragen 129
– van zinnen 136, 138, 140, 142
stadhuistaal 150
stramien 161
stroomschema 81-83*, 101, 124*
structuuraanduiders 119
subtitels zie kopjes
t
taalgebruik 127-158
tabellen 121
tangconstructies 138
technische randvoorwaarden 159-169
terminologie 147
titel 28, 31, 111
toelichting 89-126
– afzonderlijke 89
– definitie van 89
– functie van 89, 90
– geïntegreerde 89
– plaats van 89, 90-91
– relatie tussen verschillende soorten 125
– verwijzing naar 66, 101, 103*, 104*, 105*, 125
toon 127
u
uitkomst-voorlichting 90, 109-110, 111, 114, 119, 121
u-stijl 95, 101, 136, 144
v
vaktermen 95, 111, 147
vanzelfsprekende aanwijzingen 91
verkeerde samentrekking 155*
verklarende bijzin 158*
verklarende uitleg 90, 95, 99
verschillende invullers 84
verwerking van formulier 169
verwijsfout 154-155*
verzwegen veronderstellingen 47
vlakverdeling 161-162, 169
volgorde
– van antwoordmogelijkheden 62, 80-81*
– van stappen in uitkomst-voorlichting 114
– van vragen 76, 169
voorbeelden 48, 95
voorgedrukte gegevens 42, 168, 169
voorkeurspelling 157
vormgeving 55, 84, 105*, 125 zie ook ontwerp
vraagstelling 41-69
vraagtype 52, 55
vraagwoordvragen 36
vragenthema's 72
w
werkwoordstijl 143
w-vragen 36
WIEBI-strategie 141, 150
woordkettingen 140
z
zinsbouw 136, 154

Appendix 4 Lijst van afkortingen

Veel voorbeelden in dit handboek zijn letterlijk overgenomen uit bestaande formulieren. Voor de namen van die formulieren worden kortheidshalve afkortingen gebruikt. De volledige namen staan hieronder.

AAW **Melding AAW** [585-002-'82 (i)]
Gemeenschappelijk Administratiekantoor (z.j.)

ABR **Aanvraag basisremigratiesubsidieregeling**
Ministerie van Buitenlandse Zaken, Directie voor de Emigratie (z.j.)

ARB **Aanvraagformulier rijbewijs** [rdw 661-613921F]
Rijksdienst voor het Wegverkeer (z.j.)

ASF **Aanmelding studiefinanciering voor studerenden van achttien tot dertig jaar** [WSF 8101-0]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, Centrale Directie Studiefinanciering (z.j.)

ATP **Aanvraag om toekenning van pensioen ten behoeve van nagelaten betrekkingen ten laste van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds** [14.417.86 W1]
Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (z.j.)

ATS **Aanvraag tegemoetkoming studiekosten voor studerenden van 21 jaar en ouder, die niet onder WSF 18+ vallen** [DAO 1404/7]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, Centrale Directie Studiefinanciering (z.j.)

ATW **Aanvraag toeslagenwet** [29.012.0000 10-86(i)]
Gemeenschappelijk administratiekantoor (z.j.)

AUW **Aanvraag om uitkering ingevolge de werkloosheidswet** [07-005-0000 ww 3-'87 (e)]
Gemeenschappelijk Administratiekantoor (z.j.)

AV **Aanvraag ter verkrijging van een vergunning (artikel 3, eerste lid, onder a of b van de Drank- en Horecawet)** Model A [FM001751]
Staatsuitgeverij (1982)

BS **Aanvullend inlichtingenformulier i.v.m. aanvraag studiefinanciering (BS)** [WSF 8108-00]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, Centrale Directie Studiefinanciering (1988)

EU **Aanvraag eenmalige uitkering 1986**
Ministerie van Sociale Zaken (1986)

HSE **Aanvraag huur (sport)terrein en erfpacht** [OW 23718]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen (z.j.)

IB88 **Aangiftebiljet Inkomstenbelasting Premies volksverzekeringen 1988** [NEG Va IB- PH87]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (1989)

IP **Inlichtingen 1987-1988 (gegevens die nodig zijn voor de plaatsingsprocedure)** [RCC 45-701 EV0138-0058-5001091R]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing (1987)

IWW **Inkomstenformulier wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers** [8VX704 -1.842.5 / 60.57.02], Vuga/Vermande (z.j.)

IZK **Aanvraag interimregeling ziektekosten ambtenaren 1982 (Izk 1982) bestemd voor onderwijspersoneel** [OW 561 (04-87)]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen (z.j.)

KB **Aanvraag om kinderbijslag over het 2e kwartaal 1987** [V.R.-K.W.2-1986]
Raden van Arbeid (1987)

KW **Verzoek om kwijtschelding van belasting- en/of premieschuld P** [DB7E-614841F]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (z.j.)

LB **Loonbelastingverklaring**, uitgaaf december 1986 [Lb.2-611088F]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (1986)

MB **Meldingsformulier beschikking geldelijke steun huisvesting gehandicapten** [2.1803.0192.0]
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu, D.G. van de Volkshuisvesting (z.j.)

OB **Onderzoeksformulier, in te vullen door de bejaarde (A)** [FM002386]
Staatsuitgeverij (1985)

OV **Inlichtingenformulier i.v.m. aanvraag studiefinanciering, bestemd voor de VADER van de hiernaast vermelde studerende (OV)** [WSF 8105-00]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, Centrale Directie Studiefinanciering (1988)

PA **Aanvraagformulier tegemoetkoming ziektekosten PA (post-actieven)** [DZVO-6-form.19.94]
Ministerie van Binnenlandse Zaken (z.j.)

SC **Aanvraagformulier Sport & Cultuurfonds**
Gemeente Hengelo (O) (z.j.)

TB **Telformulier** (vragenformulier 009) [BR00}/FRM 6]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen (1988)

TS **Leerlingenenquête (voortgezet) speciaal onderwijs CBS en BO/SP** [OW 22617]
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen en Centraal Bureau voor de Statistiek (z.j)

VB **Formulier ter vaststelling van de eigen bijdrage van nieuwe bewoners van een bejaardenoord** [FM002380]
Staatsuitgeverij (1986)

VDB **Aanvraag om vrijstelling van dienst als gewoon dienstplichtige wegens broederdienst**
Ministerie van Defensie (z.j.)

VIV **Verklaring omtrent inkomen en vermogen** [FM001510]
Staatsuitgeverij (1985)

VLB **Verzoek om vermindering van loonbelasting 1988** [Lb.23-711933PS]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (1988)

VLV **Verzoek om vermindering van loonbelasting wegens voetoverheveling 1987** [LB37a-614667F-34]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (1987)

VT **Verzoek om indeling in tariefgroep III (alleenverdienertoeslag)** [Lb.27-613323PE-4]
Ministerie van Financiën, Belastingdienst (1987)

VUT **Gekombineerde aanvraag ten behoeve van beoordeling recht op en toekenning van een uitkering wegens vrijwillig vervroegd uittreden (Vut)** [VU.001.87]
Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (z.j.)

Colofon

Typografie
Cook Kouwenhoven [SDU ontwerpgroep]

Zetwerk
Typo Type, 's-Gravenhage

Lettertypen
Perpetua en News Gothic

Lithografie en druk
SDU drukkerij, 's-Gravenhage

Bindwerk
Stokkink Boekbinderij BV, Amsterdam

942339