

Kwaliteitscontrole bij enkele overheidsformulieren

Carel Jansen

Inleiding

Veel Nederlanders blijken niet in staat zelf overheidsformulieren in te vullen. Ze zijn afhankelijk geworden van de hulp van derden. Dat kunnen familieleden, kennissen of vrienden zijn, maar meer en meer moet er ook een beroep worden gedaan op professionele hulpverleners. Zo bestaat volgens Smets (1987) een groot deel van het werk van sociaal-raadslieden thans uit het invullen van formulieren zoals die voor de eenmalige uitkering, de huursubsidie en de studiefinanciering. De meestgehoorde klachten zijn: het complexe, onpersoonlijke, onvriendelijke en afstandelijke taalgebruik, het ingewikkelde rekenwerk dat van de invuller verlangd wordt, de onnodige of moeilijk te beantwoorden vragen over de persoonlijke levensomstandigheden, de onduidelijkheid over wat er nu wel en niet moet worden overgeslagen en het gebrek aan uniformiteit in de formulieren die de verschillende instanties gebruiken.

Met een betere kwaliteit van overheidsformulieren zijn niet alleen de belangen van de burger, maar ook die van de overheid zelf gediend. Een goed formulier reduceert de kans op onjuiste beslissingen en draagt bij aan een goed imago van de organisatie. Maar vooral: hoe beter formulieren worden ingevuld, des te minder vaak hoeven ze te worden teruggestuurd en voor een tweede of derde keer te worden verwerkt. Een goed formulier kan de organisatie veel onnodige kosten besparen.

Het is dan ook nauwelijks verrassend dat het in bijvoorbeeld Engeland en de Verenigde Staten steeds gebruikelijker wordt overheidsformulieren aan een kwaliteitscontrole te onderwerpen voordat ze in gebruik komen. In Nederland gebeurt dat niet of nauwelijks. Ik meen dat die situatie verandering behoeft. Kwaliteitscontrole vooraf is in mijn ogen ook hier een absolute noodzaak. Bovendien denk ik dat het een vergissing is te menen dat er met zo'n kwaliteitscontrole per se veel tijd en veel geld gemoeid zouden moeten zijn. Ik wil dat illustreren met het verslag van een onderzoek dat we hebben uitgevoerd in de maanden februari en maart van dit jaar¹.

1 De onderzoeksopzet

We hebben twee overheidsformulieren aan verschillende vormen van kwaliteitscontrole onderworpen. Daarbij hebben we ons laten inspireren door voorbeelden van formulierenonderzoek zoals die in de Engelstalige literatuur te vinden zijn. In de eerste plaats hebben we eenvoudigweg geprobeerd de formulieren achter het eigen bureau zo nauwkeurig mogelijk aan de hand van de vakliteratuur te analyseren: de *non-use* situatie zoals dat wel wordt genoemd. Daarna hebben we de formulieren in een pretest voorgelegd aan een groep mensen die we gevraagd hebben ze hardop denkend in te vullen: de *in-use situatie*.

Het ene formulier was een formulier van de rijksoverheid, om precies te zijn van de belastingdienst. Het gaat om het formulier waarmee mensen met een laag inkomen kwijtschelding van belasting- en/of premieschuld kunnen aanvragen. De versie die we onderzochten is vanaf 1 januari 1987 in gebruik. Fragmenten van dit formulier zijn opgenomen in bijlage 1.

Het andere formulier dat we getest hebben, is een formulier van een gemeentelijke overheid. Met dit formulier, het zogenaamde 'sport- en cultuurfondsformulier' kunnen mensen uit Hengelo met een laag inkomen een bijdrage krijgen in de contributie die ze moeten betalen voor de sportieve of culturele activiteiten van hun kinderen. Van dat formulier hebben we drie versies uitgeprobeerd. De eerste is de versie die in 1986 in Hengelo in gebruik was. Dat formulier vormt bijlage 2. De tweede versie die we hebben getest, is de versie die de gemeente van plan was in 1987 te gaan gebruiken, en die op een aantal ondergeschikte punten van de versie van 1986 afweek. De derde versie die we hebben onderzocht is een formulier dat we zelf hebben ontworpen, onder meer op basis van onze testbevindingen. Fragmenten uit dit formulier zijn opgenomen in bijlage 3.

Waarop hebben we nu zoal gelet bij de kwaliteitscontrole van deze formulieren? Voor de *non-use* situatie, de bureautest dus, zijn de volgende vragen voor ons vooral van belang geweest:

Controle op inhoud

- klopt de inhoud met de betreffende regeling?
- klopt de inhoud met wat er in andere publikaties
- zijn alle vragen echt nodig?
- ontbreken er geen relevante vragen?
- is de interne routing correct? Met andere woorden:
Wordt elke invuller precies naar die vragen geleid die hij gezien zijn
situatie ook in zou moeten vullen?

Controle op invulgemak

- is het taalgebruik in de vragen adequaat?
 - zijn de antwoordinstructies duidelijk?
 - is de interne routing duidelijk?
- Een indruk van het soort literatuuraanwijzingen die we gebruikt hebben bij de controle op invulgemak, geeft misschien de volgende selectie²:

1. Geef de invuller de ruimte

Zorg dat er genoeg ruimte is om de antwoorden in te vullen. Gebruik in de antwoordruimtes ook geen 'markatie-streepjes' om aan te geven waar elke letter afzonderlijk moet worden genoteerd. Het blijkt dat dit soort streepjes zowel de snelheid van invullen als de snelheid van verwerken met ongeveer 16 % terugbrengt.

2. Vraag wat wél geldt, vraag niet wat niet van toepassing is

Positieve reacties blijken mensen gemakkelijker af te gaan dan negatieve.

3. Gebruik bij interne-routinginstructies zo weinig mogelijk tekst

Het blijkt dat tekstuele instructies niet of nauwelijks gelezen worden. Je moet dus proberen om met typografische middelen duidelijk te maken hoe invullers hun weg door het formulier moeten vervolgen.

4. Als je vragen aanbiedt in een matrix, zet dan de onderwerpen in de bovenste rij en zet de vragen in de linkerkolom

Meestal gebeurt het andersom. Bij een 'gekantelde' matrix blijken echter het aantal fouten en de gemiddelde tijdbesteding aanzienlijk terug te kunnen lopen. De oorzaak: een verminderde belasting van het geheugen.

In de *in-use* situatie, de praktijktoets dus, hebben we een groepje van vijftien mensen gevraagd beide formulieren hardopdenkend in te vullen. We pretenderen daarmee natuurlijk niet een representatieve steekproef van de potentiële invullers van deze formulieren te hebben onderzocht. Wel hebben we geprobeerd de mensen zo te kiezen dat de problemen die zij ondervinden bij deze formulieren een indicatie geven van de problemen waar ook andere invullers voor komen te staan.

Er deden acht mannen en zeven vrouwen aan het onderzoek mee, met een gemiddelde leeftijd was 45 jaar. Het persoonlijk inkomen bedroeg bij negen deelnemers minder dan fl. 20.000; bij zes deelnemers lag het persoonlijk inkomen tussen fl. 20.000 en fl. 40.000. Acht deelnemers ontvingen in de periode van het onderzoek een uitkering. Vijf deelnemers hadden alleen een lagere-schoolopleiding. Voor zeven deelnemers was de hoogste opleiding het LBO, voor twee deelnemers was dat het MBO en één deelnemer had een HBO-diploma. Zes deelnemers zeiden desgevraagd meestal

e vormen van kwali-
i inspireren door
Engelstalige litera-
udigweg gepro-
eurig mogelijk aan
ituatie zoals dat
in een pretest
en ze hardopden-

heid, om precies te
vaarmee mensen
of premieschuld
raf 1 januari 1987
n in bijlage 1.
mulier van een
nde 'sport- en
een laag inkomen
alen voor de
dat formulier
ersie die in 1986
2. De tweede versie
lan was in 1987
punten van de
onderzocht is een
basis van onze
nomen in bijlage 3.
role van deze
is, zijn de volgende

hij gezien zijn

zelf hun formulieren in te vullen; zeven deelnemers lieten dat meestal door iemand anders doen en bij twee deelnemers varieerde dat nogal.

De opdracht die we de deelnemers gaven, was zich te verplaatsen in een door ons gegeven situatie en beide formulieren hardopdenkend zo goed mogelijk in te vullen. Tijdens het onderzoek liep er steeds een geleidsbandje mee. Zo konden de uitingen worden vastgelegd waarmee de deelnemers blijk gaven van hun gedachten en emoties. In de analysefase gebruikten we behalve die uitingen uiteraard ook de ingevulde formulieren.

2. Resultaten

Wat hebben die inspanningen opgeleverd? Ik begin met het *kwijtscheldingsformulier*. Voor de *controle van de inhoud* hebben we het kwijtscheldingsformulier vergeleken met de brochure 'Kwijtschelding van belasting' die het Ministerie vanaf 1986 verspreidt. Daarbij stuitten we op enkele verrassingen.

Volgens de brochure blijven bijvoorbeeld de kinderen in de nieuwe regeling buiten beschouwing. Helaas echter waren volgens informatie van het Ministerie van Financiën de formulieren al klaar toen dat besluit genomen werd. Daarom wordt er in 1b nog steeds ook naar de kinderen gevraagd. Ook vonden we in de brochure dat bij de vaststelling van de betalingscapaciteit rekening gehouden wordt met een eventueel ontvangen eenmalige uitkering. In het formulier wordt er echter nergens expliciet naar de eenmalige uitkering gevraagd.

Het formulier bleek ook een verkeerde route-instructie te bevatten. Bij enkele vragen, onder meer bij vraag 14, staat er: 'Zo nodig bij vraag 19 toelichten'. Vindt een invuller een toelichting inderdaad nodig en gaat hij op zoek naar vraag 19, dan vindt hij daar zoals u ziet de vraag of hij telefonisch bereikbaar is en zo ja onder welk nummer. Daaruit zou men kunnen afleiden dat de toelichting via de telefoon moet worden gegeven. Een van de deelnemers meende ook echt dat het geval was. Hij vergiste zich. Niet vraag 19, maar vraag 18 biedt namelijk de ruimte voor een schriftelijke toelichting. De verwijzing bij vraag 14 is gewoon incorrect.

Ook op het punt van het *invulgemak* deden zich problemen voor. Ik noem er enkele. Vijf deelnemers aan het onderzoek wisten niet wat ze bij vraag 1a precies door moesten strepen. In de situatieschets stond dat ze gescheiden waren, en nu samenwoonden. Het bleek lastig bij vraag 1a de goede keuze uit de alternatieven te maken. Bovendien zou het de voorkeur verdienen bij vraag 1a aan te laten geven wat wel geldt, en niet, zoals nu, wat niet van toepassing is.

Elf deelnemers hadden grote problemen bij het invullen van de matrix in vraag 1b. Daarmee bedoel ik dat bijvoorbeeld de laatste en de voorlaatste kolom geheel leeg bleven, dat de naam van de partner niet werd ingevuld of dat er gegevens op geheel verkeerde plaatsen terecht kwamen.

eten dat meestal door
dat nogal.

te verplaatsen in
ardopdenkend zo
er steeds een ge-
gelegd waarmee de
. In de analysefase
ngevulde formulieren.

et het *kwijtschel-*
1 we het kwijtschel-
lding van belasting'
en we op enkele

en in de nieuwe
gens informatie van
den dat besluit
naar de kinderen
ststelling van de
eventueel ontvangen
tergens expliciet

tie te bevatten. Bij
odig bij vraag 19
d nodig en gaat hij
vraag of hij
Daaruit zou men
worden gegeven.
was. Hij vergiste
imte voor een
woon incorrect.
lemen voor. Ik
sten niet wat ze bij
aets stond dat ze
tig bij vraag 1a de
ou het de voorkeur
en niet, zoals

len van de matrix
ste en de voor-
rtner niet werd
n terecht kwamen.
onvolledig of

verkeerd weer. Ze vergaten bijvoorbeeld gironummers, of gaven een posi-
tief saldo op terwijl er een negatief bedrag had moeten worden ingevuld.

De ernstigste fouten echter deden zich voor met de bijlagen. Bij een
van de vragen wordt vermeld dat men de laatste specificatie van de uit-
kering bij zou moeten voegen. Elders wordt gevraagd om een specificatie
van eventueel loon of salaris en ook moet men, als men een financierings-
contract voor een auto heeft afgesloten, daarvan een kopie meesturen.
Van de vijftien deelnemers was er niemand die alle bijlagen bijvoegde die
werkelijk bijgevoegd hadden moeten worden.

Geen opbeurende scores dus, zeker als men weet dat besloten is om met
ingang van 1987 verkeerd of onvolledig ingevulde formulieren in principe
niet meer terug te sturen naar de afzender, maar de aanvraag direct af te
wijzen. Hoe onwaarschijnlijk deze informatie ook moge lijken, ze werd
verstrekkt door een vertegenwoordiger van het Hengelose ontvangstkantoor³.

Wat zijn nu de *oorzaken* van de fouten die de invullers bij dit formulier
gemaakt hebben? Uit de analyse van de geluidsbandjes blijkt dat de be-
langrijkste problemen voortkomen uit onbegrepen formuleringen (gemach-
tigde, saldo, u/uw partner) en uit een als verwarrend ervaren lay-out
(bijvoorbeeld omdat de invulplaatsen moeilijk terug te vinden bleken (zie
vraag 3) of omdat men over aanwijzingen voor bijvoorbeeld mee te sturen
bijlagen heenlas).

Ook het formulier voor het Hengelose *sport- en cultuurfonds* hebben we
op inhoud en invulgemak gecontroleerd, en ook dat leverde een aantal
tekortkomingen op. Zo bleek uit de vergelijking van de *inhoud* van het
formulier met de tekst van de gemeentelijke verordening waarop het
gebaseerd is, dat er ten onrechte alleen gevraagd wordt naar het inkomen
van de aanvrager. De volgens de verordening toch echt noodzakelijke vraag
naar het inkomen van de partner ontbreekt om onduidelijke redenen.

Wat betreft het *invulgemak* kon over de versie van 1986 onder meer het
volgende worden opgemerkt. De markatie-streepjes in de invulruimte voor
'banknr. enz.' zouden beter kunnen verdwijnen. Verder zou het, net als
overigens bij vraag 1b uit het kwijtscheldingsformulier, beter zijn de
matrix bij vraag 2 en de matrix bij vraag 6 te laten kantelen, en de
vragen dus in de linkerkolom te zetten. De interne-routinginstructie boven
vraag 6 is onnodig lastig. De instructie is puur verbaal en staat op een
onlogische plaats: onder vraag 5, terwijl naar vraag 3 verwezen wordt.

Van de vijf proefpersonen die we het formulier van 1986 voorlegden,
vulden er vier het formulier dusdanig in dat er geen juiste beslissing over
de aanvraag kon worden genomen. Bij het nieuwe ontwerp van de gemeente
waren dat er drie. De problemen concentreerden zich ook hier onder meer
op essentiële bijlagen die vijf van de tien deelnemers zeiden niet mee te
zullen sturen. Daarnaast zorgde, zo bleek uit de analyse van de uitingen

op de bandjes, de interne-routinginstructies voor grote moeilijkheden: vier van de tien mensen lieten daardoor belangrijke vragen onbeantwoord.

Rekening houdend met deze resultaten hebben we vervolgens geprobeerd een betere versie van hetzelfde formulier te maken (zie bijlage 3 voor enkele fragmenten). Bij het ontwerp van deze *nieuwe versie* hebben we inhoudelijke wijzigingen aangebracht waar dat volgens de verordening nodig was, hebben we het taalgebruik en de vormgeving zoveel mogelijk in overeenstemming gebracht met de eisen uit de literatuur en hebben we extra maatregelen genomen op die punten waar de invullers van de formulieren van de gemeente de grootste moeilijkheden bleken te ondervinden. We hebben deze nieuwe versie ontworpen met een gewone tekstverwerker en een laserprinter. Deze werkwijze heeft het voordeel dat het mogelijk is snel veranderingen in concepten aan te brengen en zorgt voor printerresultaten die genoeg kwaliteit hebben om ze in een testfase te gebruiken.

Hoe deed deze nieuwe versie het nu in de test? Voor vier van de vijf deelnemers bleek het geen belangrijke problemen op te leveren. In één geval was dat wel zo. De belangrijkste fout van de invuller in kwestie was dat hij geen bijlagen meestuurd. Waarom niet, is ons niet duidelijk geworden. Hij las de vraag naar de bijlagen wel degelijk, maar hij handelde feitelijk alsof hij de hele vraag niet gezien had.

3. Tot slot

Wat is er sinds februari met de onderzochte formulieren gebeurd? Bij de belastingdienst wordt op dit moment gewerkt aan de herziening van het kwijtscheldingsformulier, in het kader overigens van een grootschalige 'huisstijloperatie', die onder meer tot doel heeft het formulierenbestand van de belastingdienst terug te brengen van maar liefst 17000 verschillende formulieren tot ongeveer 1500.

Het 'sport- en cultuurfondsformulier' in Hengelo is inmiddels vervangen door de versie die wij ontworpen hebben, en daar is vanaf maart 1987 mee gewerkt. Op het punt van de beantwoording van de vragen is grote vooruitgang geboekt, zo wordt vanuit de Hengelose Sociale Dienst gemeld. Moest vroeger zo'n 30 % van de formulieren wegens onvolledig of verkeerd ingevulde vragen worden teruggestuurd, met het nieuwe formulier is dat ongeveer 5 %. Ook komen er nauwelijks meer mensen op het spreekuur om hulp te vragen bij het invullen van het formulier.

Teleurstellend is echter het percentage formulieren dat zonder de juiste bijlagen wordt weggestuurd. Dat was zo'n 30 % (een groep die overigens niet helemaal overeenkwam met de 30 % fout ingevulde formulieren). Het is nu nog steeds zo'n 25 %. Blijkbaar werkt de instructie bij vraag 6 niet. Er zijn mensen die gewoon geen kruisjes zetten, en ook niets meesturen, maar er zijn ook mensen die wel de juiste kruisjes plaatsen, maar desondanks geen bijlagen toevoegen. Hetzelfde effect blijkt volgens de medewer-

kers van de :
eenmalige u
gewerkt, en
worden aang

Een verkl
formulier al
schouwt mer
voltooid, ool
niet zo is. E
de bijlagen c
de binnenka
Over enige t
zoek, met ee
meer op dit :

Noten

1. Een andere p
2. Een overzicht
vergroten van i
geeft ook Steeh
3. 'Dan moeten
Een van zijn Ha
innen, niet belas
resultaten van d

Literatuur

- Jansen, C.
1987 'Pretest
Jansen
gehouden
de, pp. .
- Steehouder, M.I.
1987 'Formul
Smets, L.
1987 'Klachte
commu
Twente
- Wright, P.
1980 'Strate
Wright, P.
1981 'Inform
sign, Th
pp. 545-

Overheidsformulieren

Jansen

kers van de Sociale Dienst ook op te treden bij het formulier voor de eenmalige uitkering. Ook hier wordt met aankruisblokjes voor de bijlagen gewerkt, en ook hier komt het regelmatig voor dat de goede blokjes worden aangekruist, terwijl er geen bijlage te bekennen valt.

Een verklaring? Misschien ziet een aantal mensen het invullen van een formulier als een handeling die betrekkelijk op zichzelf staat, en beschouwt men na het beantwoorden van de laatste vraag die handeling als voltooid, ook al wordt in die laatste vraag feitelijk duidelijk gemaakt dat niet zo is. Een oplossing zou dan misschien zijn de aankruisblokjes voor de bijlagen op de envelop aan te brengen, om privacy-redenen wellicht op de binnenkant. Het lijkt de moeite waard na te gaan of dat wel werkt. Over enige tijd hoop ik dat we verslag kunnen doen van een nieuw onderzoek, met een tiental andere overheidsformulieren, dat hopelijk onder meer op dit punt wat meer helderheid kan verschaffen.

Noten

1. Een andere publikatie over dit onderzoek is Jansen (1987).
2. Een overzicht met samenvattingen van empirisch onderzoek dat relevant is voor het vergroten van invulgemak is te vinden in Wright (1980) en Wright (1981). Een goed beeld geeft ook Steehouder (1986).
3. 'Dan moeten de mensen maar beter hun best doen', voegde hij er letterlijk aan toe. Een van zijn Haagse collega's zei het zo: 'De taak van de belastingdienst is belasting te innen, niet belasting kwijt te schelden' (uitspraak gedaan tijdens een presentatie van de resultaten van dit onderzoek op het Ministerie van Justitie in mei 1987).

Literatuur

- Jansen, C.
1987 'Pretesten van formulieren, een onderschatte fase in het ontwerpproces', In: C. Jansen & M. Steehouder (red.), *Formulieren als communicatiemiddel, Lezingen gehouden op een symposium aan de Universiteit Twente op 27 maart 1987*, Enschede, pp. 43-55.
- Steehouder, M.F.
1987 'Formulieren', In: *Handboek Taalhantering*, afl. 10, II.9, Deventer, pp. 1-61.
- Smets, L.
1987 'Klachten over formulieren', In: C. Jansen & M. Steehouder (red.), *Formulieren als communicatiemiddel, Lezingen gehouden op een symposium aan de Universiteit Twente op 27 maart 1987*, Enschede, pp. 9-15.
- Wright, P.
1980 'Strategy and tactics in the design of forms', *Visible language*, 14, pp. 151-193.
- Wright, P.
1981 'Informed design for forms', In: R. Easterby & H. Zwaga (eds.), *Information design, The design and evaluation of signs and printed material*, Chichester enz., pp. 545-577.

Bijlage 1: Fragmenten uit Verzoek om kwijtschelding van belasting en/of premieschuld (versie P, 1987)

1. a. Bent u: ongehuwd, gehuwd, gehuwd geweest, duurzaam gescheiden, samenwonend, alleenwonend?*

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

naam en voorletters	geboortedatum	m/v	echtgeno(o)t(e), partner, zoon, dochter, enz.	beroep, uitkeringsgerechtigde, scholier enz.
1.				
2.				
3.				
4.				

3. a. Wat is op dit moment het saldo van de bank/girorekening* van uzelf? f

Wat is het bank/gironummer?*

b. Wat is op dit moment het saldo van de bank/girorekening* van uw partner f

Wat is het bank/gironummer?*

c. Hebben u en/of uw partner (nog andere) spaartegoeden? Ja/nee*

Zo ja, wat is het totale bedrag hiervan? f

Wat is (zijn) het (de) nummer(s) van de desbetreffende rekening(en)?

Ja/nee*

d. Hebben u en/of uw partner meer dan f 500,- contant geld? f

Zo ja, hoeveel?

14. Hebben u en/of uw partner afbetalingsverplichtingen (waaronder die voor de auto, genoemd bij vraag 5) en/of andere schulden? Ja/nee* (hypothecaire aflossing alleen bij vraag 13 vermelden)

Zo ja, waarvoor

aan wie

Hoe groot is de totale afbetalingsverplichting/schuld op dit moment? f

Hoeveel bedraagt de aflossing op dit moment per maand? f

Zo nodig bij vraag 19 toelichten

19. Bent u telefonisch bereikbaar? Ja/nee*

Zo ja, telefoonnummer /

* doorhalen wat niet van toepassing is.

sting en/of

nd, alleenwonend?
usief uzelf?
roep, uitkeringage-
chtigde, schollier enz.

f
f
Ja/nee*
f
Ja/nee*
f
Ja/nee*

AANVRAAGFORMULIER
Sport & Cultuurfonds
HENGELO (O)

1. Aanvrager:
Achternaam :
Burgerlijke staat :
Geboortedatum :
Adres :
Postkode+ woonplaats :
Voorletters :
Baknr. / gironr. / per kas :
Naam bank :
Telefoon :

2. Voor wie vraagt U de bijdrage uit het fonds aan en aan welke activiteiten neemt men deel? (zie bijlage)

Achternaam	Voorletters	Geboortedatum	Naam van de vereniging, stichting of activiteit	Kosten van lidmaatschap	Ingangedatum lidmaatschap	Duur van de activiteit
a.				F.		Van tot
b.				F.		Van tot
c.				F.		Van tot
d.				F.		Van tot
e.				F.		Van tot
f.				F.		Van tot

3. Heeft U over 1985 de éérmalige uitkering ontvangen?
Zo Ja, op welke naam? _____
Door welke gemeente is deze uitgekeerd? _____
Ja Neen
4. Is Uw inkomen in 1986 aaneenloos verbeterd t.o.v. 1985 of verwacht U binnenkort een verbetering? (zie bijlage)
Ja Neen
5. Beschikt U over een vermogen dat groter is dan F. 16.000,-. (Voor alleenstaanden F. 8.000,-)? (zie bijlage)
Ja Neen
6. Is Uw inkomen in 1986 aaneenloos verbeterd t.o.v. 1985 of verwacht U binnenkort een verbetering? (zie bijlage)
Ja Neen
7. Betaalt U premie vrijwillige ziektekostenverzekering? (zie bijlage)
Zo Ja, welk bedrag: _____ per _____
Ja Neen
8. Betaalt U alimentatie? (zie bijlage)
Zo Ja, welk bedrag: _____ per _____
Ja Neen

Ondergetekende verklaart dit formulier naar waarheid en zonder voorbehoud te hebben ingevuld.
Plaats: _____ Datum: _____
Handtekening: _____

INDIEN U VRAAG 3. MET "JA" HEEFT BEANTWOORD, HOEFT U VRAAG 6, 7 EN 8 NIET TE BEANTWOORDEN.

6. Inkomsten over 1985: (zie bijlage)

Naam en adres van de werkgever of de uitkerende instantie	Periode waarover	Soort Inkomsten	Netto Inkomsten	Bruto Inkomsten

* = Doorentrepen wat niet van toepassing is.
Niet in te vullen door aanvrager.

Bijlage 3: Fragmenten uit Aanvraag voor een bijdrage uit het Sport- en Cultuurfonds Hengelo over het jaar 1986 (onderzoeksversie UT)

Vraag 1: gegevens over uzelf

Achternaam + Voorletters _____

Straatnaam + huisnummer _____

Postcode + woonplaats _____

Telefoonnummer _____

Geboortedatum _____

Hoe wilt u de bijdrage ontvangen?

- per kas
- op postgironummer _____
- op bankrekeningnummer _____

Vraag 3: de eenmalige uitkering

Hebt u, eventueel samen met uw partner, de eenmalige uitkering 1985 ontvangen?

- Ja --> ■ Op welke naam? _____
 ■ Van welke gemeente? _____
 ■ Sla vraag 4 en 5 over en ga door naar vraag 6 op de achterkant van dit formulier.
- Nee --> Ga door naar vraag 4.

Vraag 6: welke bijlagen moet u bij dit formulier voegen?

(S.v.p. aankruisen welke bijlagen u bij dit formulier voegt)

U moet in ieder geval kopieën meesturen van:

- bank- of giro-afschriften die bewijzen dat u betaald hebt voor de activiteiten waarvoor u een bijdrage vraagt of
- bewijzen van inschrijving van de betreffende vereniging, stichting of instantie

Als u geen eenmalige uitkering 1985 hebt ontvangen, moet u bovendien kopieën meesturen van:

- uw eigen loon- of uitkeringsgegevens over augustus 1985 en
- de loon- of uitkeringsgegevens van uw partner over augustus 1985 en
- bewijzen van ziektekostenpremie en alimentatie, als u of uw partner die in augustus 1985 hebben betaald.

Dat
mer.
hanc
doer
taalt
zoek
On
pathi
verza
waar
welke
oplei
is het
heel g
tijdro
op ee
de voi
daarb
min-n
het pr
is op l
den is
De
gebrui
zin. Ik
waaro
ermee
die eer
de inh
overee
Taal
het sch
onderz
oog hel
een bep