Radboud Repository

Radboud University Nijmegen

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.
http://hdl.handle.net/2066/74618

Please be advised that this information was generated on 2017-02-07 and may be subject to change.

Tekst & Uitleg

Enschede, mei 1989

FORMULIERENREDACTIE

Verkorte versie van de Formulierenwijzer (C. Jansen e.a., 's Gravenhage 1989) voor het handboek Huisstijl van het Ministerie van Onderwijs & Wetenschappen

Opdrachtgever: Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen

INHOUD

INLEIDING 3

I ORIENTATIE OP FORMULIERENREDACTIE 4

Wat is een formulier? 4
Wat is invulgemak? 5
Wat zijn de problemen van invullers? 5
Wat is het redigeren van een formulier? 6
Waar begint de redacteur? 7

II ADVIEZEN VOOR FORMULIERENREDACTIE 8

A DE FUNCTIE VAN HET FORMULIER 8

B DE VRAAGSTELLING 9

C DE ORDENING VAN DE VRAGEN 13

D TOELICHTINGEN 14

E HET TAALGEBRUIK 16

III DE PRETEST 21

A De checklist 22

B Gesprekken met deskundigen 24

C De hardopwerk-aanpak 25

D Reviseren 26

INLEIDING

Dit onderdeel van het handboek *huisstijl* is speciaal bedoeld voor wie zich bezig houden met de *redactie van formulieren.* Daaronder wordt verstaan de selectie, de ordening en de formulering van de vragen op het formulier en van de elementen van een eventuele toelichting. Vaak staat een formulier niet op zichzelf, maar is het onderdeel van een *pakket* documenten. De samenstelling van zo'n formulierenpakket hoort eveneens tot de taken van de redacteur.

De aanwijzingen in dit onderdeel zijn er op gericht te komen tot formulieren met een optimaal *invulgemak.* De adviezen zijn afkomstig uit de *Formulierenwijzer* (C. Jansen e.a., 's Gravenhage, 1989). Wilt u uitgebreidere uitleg en meer praktijkvoorbeelden over bepaalde aspecten van de redactie, dan kan dit boek een nuttig hulpmiddel zijn. U kunt de Formulierenwijzer op de gebruikelijke wijze bestellen via de bibliotheek. Voor redactionele begeleiding kunt u uiteraard ook terecht bij VBI.

Het volgende bevat drie onderdelen.

In het eerste onderdeel **I ORIENTATIE OP FORMULIERENREDACTIE** worden de begrippen *formulier* en *invulgemak* verder uitgewerkt. Ook komt aan de orde wat de belangrijkste *problemen van invullers* zijn. Vervolgens wordt het werk van de redacteur afgebakend en wordt aangegeven wat de redacteur kan doen om het invulgemak zo groot mogelijk te maken.

Het tweede onderdeel **II ADVIEZEN VOOR FORMULIERENREDACTIE** bevat vijf paragrafen (A - E) met systematische aanwijzingen voor het redigeren van formulieren. Dat zijn

A De functie van het formulier

De functie die het formulier moet vervullen is een belangrijk aandachtspunt bij de redactie. In A wordt een aantal middelen besproken om ervoor te zorgen dat de invuller de functie(s) van het formulier doorziet. Aan de orde komen *de titel* en de inhoud en de indeling van de *algemene toelichting* en van de *aanbiedingsbrief.*

B De vraagstelling

Elk subkopje van deze paragraaf bevat een advies dat betrekking heeft op de *selectie* van de vragen of op de *vorm* waarin de vragen op het formulier gesteld kunnen worden. Elk advies wordt gevolgd door een aantal middelen dat u ter beschikking staat bij het opstellen van de vragen voor het formulier.

C De ordening van de vragen

In deze paragraaf komen enkele aandachtspunten aan de orde die van belang zijn bij het aanbrengen van *structuur* in het formulier.

D Toelichtingen

Hier wordt ingegaan op de functie en de plaats van de verschillende soorten *toelichting* die bij een formulier mogelijk zijn. Onderscheid wordt gemaakt tussen *geïntegreerde* en *afzonderlijke* toelichting. In een schema is aangegeven welke soorten toelichting mogelijk zijn en waar ze het best op hun plaats zijn.

E Formulering

Eenvoudig en helder taalgebruik is een belangrijke voorwaarde voor effectieve informatie-overdracht. De adviezen in deze paragraaf zijn toegespitst op die kwesties die speciaal bij formulieren van belang zijn. Aan de orde komen de *formulering van de vragen*, een aantal problematische *zinsconstructies* en het *woordgebruik* op formulieren.

Het derde onderdeel **III PRETESTEN** bevat een aantal richtlijnen voor praktische, snelle en relatief goedkope testmethoden. 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.

Verschillende methoden voor het *pretesten* van een formulier worden in dit onderdeel toegelicht:

A De checklist.

U vindt hier 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.

B Gesprekken met deskundigen.

Een mondeling interview levert vaak niet alleen informatie op over waar de problemen zitten, maar ook suggesties voor mogelijke oplossingen. Een aantal bruikbare interviewtechnieken wordt hier toegelicht.

C De hardopwerkaanpak.

Een test waarin invullers van het formulier betrokken worden, levert vaak onvoorziene informatie op over de problemen die zich in de praktijk met het formulier kunnen voordoen. De hardopwerkmethode is een relatief eenvoudige manier om een formulier in de praktijk uit te testen.

D Revisie

De laatste paragraaf bevat een aantal vuistregels voor de verwerking van de testresultaten bij het *reviseren* van het formulier.

Notabene: Om de leesbaarheid te bevorderen wordt in het volgende *hij* gebruikt wanneer *hij/zij* bedoeld is.

I ORIENTATIE OP FORMULIERENREDACTIE

Oriëntatie

Wat is een formulier?

De term *formulier* wordt gebruikt voor drukwerk waarin bepaalde *variabele gegevens* moeten worden ingevuld. Die gegevens kunnen worden ingevuld door de computer (zoals bij salarisspecificaties en dergelijke), maar ook door personen (met de hand of met de typemachine).

Hoewel iedereen wel weet wat een formulier is, is het handig een definitie voor dit verschijnsel te hanteren. Bij de gegevensuitwisseling via formulieren zijn altijd twee partijen betrokken: de invuller en het Ministerie. In de volgende definitie van een formulier wordt het gezichtspunt van beide partijen betrokken.

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

Voorop staat dat een formulier de invuller moet *helpen* bij zijn taak om gegevens te verstrekken. Dat betekent voor de redacteur: prioriteit geven aan het *invulgemak.*

Oriëntatie

Wat is invulgemak?

Onder *invulgemak* wordt verstaan: de mate waarin invullers in staat zijn het formulier zelfstandig en correct in te vullen, terwijl ze bovendien voldoende inzicht hebben in de regeling om te begrijpen waarom en met welk doel ze het formulier invullen.

Er zijn vijf criteria voor het invulgemak van een formulier.

Effectiviteit

Het formulier moet correct ingevuld kunnen worden; er moeten precies die gegevens op komen te 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.

Efficiëntie

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

Autonomie

De invuller moet het formulier zelfstandig kunnen invullen, zonder daarbij hulp van anderen nodig te hebben of andere hulpmiddelen (handleidingen, almanakken of computerprogramma's) te moeten gebruiken.

Inzichtelijkheid

Het moet duidelijk zijn waarom het formulier moet worden ingevuld, waar de verschillende gegevens voor nodig zijn, wat er met die gegevens gebeurt, en wat de invuller verder te wachten staat.

Aantrekkelijkheid

Het formulier moet zo weinig mogelijk weerstand oproepen bij de invuller.

Oriëntatie

Wat zijn de problemen van invullers?

Hiervoor werd een formulier gedefinieerd als een hulpmiddel bij een taak (het verstrekken van gegevens) die de invuller moet uitvoeren. Voldoet het formulier onvoldoende aan de criteria voor invulgemak, dan kunnen invullers bij het uitvoeren van die taak problemen ondervinden die tot onjuiste antwoorden leiden. Uit praktijkonderzoek naar het invulgedrag van formuliereninvullers komen de volgende problemen naar voren.

Problemen met het selecteren van de relevante passages

Het blijkt vaak lastig te zijn precies die passages in de toelichting te vinden en nauwgezet te bestuderen die voor een goede beantwoording van de betreffende vraag noodzakelijk zijn. Dit is vooral problematisch wanneer de toelichting over verschillende documenten verspreid is. Ook de *route* die de invuller door het formulier moet afleggen, is niet altijd duidelijk.

Problemen met het interpreteren van de tekst

De formulering van de vragen en de toelichting wordt vaak rechtstreeks afgeleid uit de tekst van de officile regeling; het taalgebruik daarin is niet afgestemd op de situatie van de invuller. Ook blijken definities en termen vaak problemen te veroorzaken. Soms geven ze onvoldoende informatie, soms zijn ze voor meerdere interpretaties vatbaar.

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.

*Problemen met het verifiëren van de verschillende voorwaar*den

Om bijvoorbeeld een aanvraag met succes te kunnen indienen, moet de invuller meestal aan een aantal voorwaarden voldoen. De invuller moet dan ook in staat zijn die voorwaarden als zodanig te herkennen. De formulering van voorwaarden in een formulier of in de toelichting daarbij blijkt invullers nogal eens voor onoverkomelijke moeilijkheden te stellen.

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

Antwoorden op open vragen (op het formulier of in een bijlage) kunnen voor veel invullers lastig zijn, vooral als er een te zwaar beroep wordt gedaan op de schrijfvaardigheid van de invuller. Maar ook de wijze waarop gesloten (meerkeuze-)vragen beantwoord moeten worden, levert soms problemen op.

Problemen met bijkomende activiteiten

Hoe simpel het ook lijkt vanuit het Ministerie, 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?

Oriëntatie

Wat is het redigeren van een formulier?

Bij de totstandkoming van een formulier zijn verschillende deeltaken te onderscheiden, die meestal door verschillende deskundigen worden uitgevoerd -uiteraard in samenspraak met elkaar. Een scherpe taakverdeling tussen de personen die bij de totstandkoming van het formulier worden betrokken, is meestal niet aan te bevelen: *samenwerking* is een beter uitgangspunt.

Hieronder volgt eerst een overzicht van die deeltaken, daarna komt de bijdrage van de redacteur aan die taken aan de orde.

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 het Ministerie; hoe verloopt het verwerkingsproces?

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, circulaire, voorlichtingsmateriaal).

Ontwerp van het formulier

- Lay-out, kleurgebruik, lettertypes, keuze van papiersoort en -formaat.

Produktie en implementatie van het formulier

- Zetten en corrigeren van drukproeven.
- Aanmaken 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.

Het werk van de redacteur is nu in grote lijnen afgebakend binnen het gehele proces van de totstandkoming van een formulier. Ook zijn de belangrijkste problemen van invullers onderkend. De logische vraag is nu: wat kunt u als redacteur doen om het invulgemak zo groot mogelijk te maken?

Oriëntatie

Waar begint 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. De volgende aandachtspunten zijn hierbij van belang.

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.

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 vèrstrekkende gevolgen hebben. Daarom kan het nodig zijn om een formulier zorgvuldig *te pretesten* voordat het op grote schaal wordt verspreid.

II ADVIEZEN VOOR FORMULIERENREDACTIE

A DE FUNCTIE VAN HET FORMULIER

Een van de eerste aandachtspunten bij de totstandkoming van een formulier is de vraag welke *functie(s)* het formulier moet vervullen: dient het als aanvraagdocument, moet er een opdracht mee worden gegeven, is het een enquête-instrument, moet er een proces mee worden geregistreerd, of vervult het formulier meerdere functies tegelijk?

De belangrijkste maatregelen die u kunt nemen om te zorgen dat de invuller de functie(s) van het formulier doorziet, worden hieronder toegelicht.

functie

kies een titel die aangeeft welke functie het formulier heeft

- Maak in de naam zo mogelijk duidelijk wat de strekking van het formulier is. Gaat het bijvoorbeeld om een *aanvraag*, om medewerking aan een *onderzoek*, of moeten er *inlichtingen* worden verstrekt? Ook moet uit de titel blijken binnen welke *regeling* het formulier wordt gebruikt en voor welke *doelgroep* het formulier is bestemd.

- Sluit in de functie-aanduiding aan bij de optiek van de invuller. Wat voor het Ministerie een *registratie*formulier is, is voor de invuller een *inschrijf-* of *aanmeldings*formulier.

functie

Geef algemene informatie over de regeling

De algemene toelichting moet een aantal zaken 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?).

Wanneer u een algemene toelichting gaat samenstellen, zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- 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 in een aanbiedingsbrief;

  als de algemene toelichting meer plaats vergt: in een circulaire.

- Houd de algemene toelichting beknopt en eenvoudig.

- Verwijs bij vragen waar dat van speciaal belang is expliciet naar passages in de algemene toelichting.

functie

Voeg een aanbiedingsbrief bij het formulier

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.

Een aanbiedingsbrief kan naast algemene toelichting op de regeling de volgende informatie bevatten:

- de redenen waarom het formulier moet worden ingevuld:
    - welke rechten of plichten vloeien voort uit het invullen en ondertekenen van het formulier;
    - als het gaat om een formulier dat periodiek ingevuld moet worden: maak duidelijk waarom het nu *opnieuw* ingevuld moet worden.

- de externe route van het formulier:
    - wie is de afzender van het formulier;
    - wie moet welke onderdelen van het formulier invullen;
    - wanneer moet het ingevulde formulier teruggestuurd worden;
    - waarheen moet het ingevulde formulier teruggestuurd worden (voeg ook een retour-envelop bij het formulier met daarop naam en adres van het Ministerie).

- het verdere verloop van de procedure:
    - hoe wordt de juistheid van de gegevens gecontroleerd;
    - hoe wordt de privacy gewaarborgd;
    - kan de invuller een reactie verwachten (zo nee, waarom niet);
    - van wie zal de reactie komen;
    - wat voor reacties zijn mogelijk (beslissingen, verzoeken om nadere inlichtingen);
    - waar kan de invuller terecht voor nadere informatie (vermeld een naam en een telefoonnummer).

B DE VRAAGSTELLING

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 aanwijzingen in deze paragraaf zijn van belang op het moment dat de vragen voor het formulier worden geselecteerd en een beslissing wordt genomen over de *vorm* van de vragen. Adviezen over de precieze formulering van de vragen (woordkeus en zinsbouw) worden apart gegeven in paragraaf E FORMULERING.

vraagstelling

Vraag naar de relevante gegevens; niet meer en niet minder

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.

Wanneer die informatie bekend is, kunt u de volgende adviezen opvolgen.

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

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

- 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.

- 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.

- Valt te verwachten dat invullers zullen betwijfelen of een vraag relevant is, licht dan toe *waarom* de gevraagde gegevens nodig zijn.

vraagstelling

Vraag gegevens die de invuller direct kan verstrekken

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

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

- Bespaar de invuller onnodig reken- en denkwerk, door:
  - gegevens zoveel mogelijk 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.

vraagstelling

Maak duidelijk wat voor antwoord verwacht wordt

Soms roepen vragen twijfels op omdat de achterliggende bedoeling niet helder is. Onzekerheid kan ontstaan als het de invuller niet duidelijk is hoe gedetailleerd en precies zijn antwoord moet zijn.

- Gebruik waar mogelijk meerkeuzevragen.

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

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

- 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.

vraagstelling

Kies het juiste vraagtype

U kunt de invuller veel onnodig werk uit handen nemen door telkens het meest geschikte vraagtype te kiezen. 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.

vraagstelling

Zorg voor gelijkvormigheid bij gelijksoortige vragen

Invullers hebben een bepaalde verwachting over de manier waarop de vragen worden gesteld. Stelt u een vraag op een andere manier dan ze op grond van eerder gestelde vragen verwachten, dan bestaat de kans dat die afwijking niet wordt opgemerkt en dat er fouten worden gemaakt.

- Kies voor overeenkomstige vragen hetzelfde vraagtype.
- Kies per vraagtype voor een uniforme vormgeving.
- Kies bij overeenkomstige vragen dezelfde formulering.

vraagstelling

Open vragen: lok een kort en bondig antwoord uit

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

- Stel de vraag zo concreet mogelijk.

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

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

vraagstelling

Meerkeuzevragen: zorg dat de juiste keuze kan worden gemaakt

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

- 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 het Ministerie.

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

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

- Laat de invuller altijd aankruisen wat wèl van toepassing is: dit werkt het snelst en levert de minste fouten op.

vraagstelling

Matrixvragen: maak ze niet te ingewikkeld

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

- Zorg er voor dat per cel slechts *één gegeven* ingevuld moet worden.

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

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

- 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.

C DE ORDENING VAN DE VRAGEN

De meeste mensen die een formulier invullen, denken niet diep na over de vraag hoe dat formulier is ingedeeld. De *structuur* van het formulier valt hun meestal niet eens op. Toch kan een ongelukkige indeling problemen veroorzaken. Hieronder worden enkele aandachtspunten besproken die van belang zijn bij het aanbrengen van structuur in het formulier.

ordening

Groepeer de vragen onder herkenbare thema's

Een formulier wint aan overzichtelijkheid als u de vragen verdeelt in groepen die steeds over één thema gaan.

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

- Ga zoveel mogelijk uit van de volgende conventies.
  - Vragen naar naam en adres van de invuller (school/gemeente) staan aan het begin van een formulier.
  - 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.

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

ordening

Bespaar de invuller overbodig werk

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.

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

- 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.

- 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.

ordening

Houd rekening met verschillende invullers van één formulier

Vaak moeten onderdelen van een formulier door derden worden ingevuld. Welke onderdelen dat zijn, moet duidelijk uit de indeling van het formulier blijken.

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

- 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)

- Als er sprake is van privacy-gevoelige gegevens, geef dan de invuller het advies om eerst de gegevens door een derde te laten invullen, en dan pas de eigen gegevens in te vullen.

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

ordening

Zorg voor een inzichtelijke nummering

De vragen op het formulier moeten niet alleen goed ingedeeld worden, de indeling moet ook duidelijk gemaakt worden aan de invuller. Een inzichtelijke *nummering* is daarbij een van de belangrijkste hulpmiddelen.

- 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.

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

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

D TOELICHTINGEN

De essentie van een formulier bestaat uit vragen en antwoordcategorieën. Maar soms zijn die op zichzelf niet duidelijk genoeg; dan is er toelichting nodig.

Twee vormen van afzonderlijke toelichting zijn al aan de orde geweest: de algemene toelichting en de aanbiedingsbrief. Er zijn echter nog andere vormen van toelichting die hier niet mee verward mogen worden.

In het schema in de volgende paragraaf worden de verschillende soorten toelichting onderverdeeld naar hun functie en wordt aangegeven waar ze het best op hun plaats zijn. Als het gaat om de *functie* van de toelichting wordt onder meer onderscheid gemaakt naar *instructie* (wat moet ik nu doen?), naar *uitleg* (wat wordt er met dit woord bedoeld?) en naar *motivering* (waarom moet ik deze vraag beantwoorden?).

Wat betreft de *plaats* van de toelichting wordt onderscheid gemaakt naar toelichting die is *geïntegreerd* in het formulier en toelichting die *afzonderlijk* wordt gegeven. Van *geïntegreerde toelichting* is sprake 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* wordt zowel gerekend de toelichting op een *los document* als die op een *duidelijk gemarkeerde plaats*, los van de vragen in het formulier zelf.

In enkele gevallen worden twee mogelijkheden voor de plaats van de toelichting gegeven. 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.

Uitgebreide instructies voor de samenstelling van de verschillende soorten toelichting vindt u in de *Formulierenwijzer.*

toelichtingen

Functie en plaats van toelichtingen

Wat voor toelichting?	Waar te geven?
Algemene achtergrondinformatie over de hoofdlijnen van de regeling	In een afzonderlijke algemene toelichting of in de aanbiedingsbrief
Functionele toelichting over de functie van het formulier, de route die het volgt en de procedure	In een aanbiedingsbrief
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
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
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
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 in het formulier op de plaats waar ze actueel zijn
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

Wat voor toelichting?	Waar te geven?
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

E HET TAALGEBRUIK

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. Hieronder volgt een aantal adviezen dat er op gericht is tot eenvoudig en correct taalgebruik te komen. De adviezen zijn toegespitst op die kwesties die speciaal bij formulieren van belang zijn. Aandacht wordt besteed 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.

Eenvoudig schrijven valt niet in enkele uren te leren: het is een kwestie van oefening en ervaring. Nuttige gidsen daarbij zijn de verschillende handboeken op dit gebied zoals de *Schrijfwijzer. Handboek voor duidelijk taalgebruik* (J. Renkema, 5e druk, 's Gravenhage, 1982) en *Leren communiceren. Procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie* (M.F. Steehouder e.a., 2e herziene druk, Groningen, 1984).

taalgebruik

Stel enkelvoudige vragen

Wanneer via een formulier moet worden nagegaan of de invuller voldoet aan een *combinatie* van voorwaarden, ontstaan gemakkelijk ingewikkelde samengestelde vragen van het type: *Bent u A of B en C?*. Invullers maken dan snel fouten.

- 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.

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

- 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.

- 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.

taalgebruik

Stel positieve vragen

Vragen met een ontkenning vereisen van invullers een gedachtenkronkel die niet iedereen even gemakkelijk af gaat.

- Zet vragen in de positieve vorm.

- Gebruik in voorwaardelijke bijzinnen alleen *als* of *alleen als,* en dus geen *mits* of *tenzij.*

- 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.*

taalgebruik

Schrijf vanuit het perspectief van de invuller

Beschrijf waar mogelijk wat de invuller kan verwachten of wat er van hem verwacht wordt, en niet wat de organisatie doet of gedaan heeft. Schrijf bijvoorbeeld

Binnen x maanden nadat u het telformulier hebt ingezonden, ontvangt u van ons de formatieberekeningen

in plaats van

Binnen x maanden na ontvangst van het telformulier, zenden wij u de formatieberekeningen.

taalgebruik

Hanteer een directe stijl

Veel mensen ervaren ambtelijk taalgebruik als omslachtig. Omdat de teksten op formulieren vaak rechtstreeks worden afgeleid van juridische documenten, zijn er veel omslachtige formuleringen in te bespeuren. Bij de redactie van formulieren moet u daar rekening mee houden. Hoe directer u formuleert, hoe meer invullers u zullen begrijpen.

- Behandel de informatie stap voor stap in afzonderlijke zinnen.

- Gebruik korte zinnen.

- Schrap wat voor zichzelf spreekt.

- Gebruik de *u*-stijl.

- Gebruik voor aanwijzingen op het formulier of in de toelichting de *gebiedende wijs.*

taalgebruik

Gebruik geen tangconstructies

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 de volgende zin bijvoorbeeld is een aantal bepalingen geplaatst tussen het lidwoord en het zelfstandig naamwoord:

De met deze formulieren voor het CBS gevraagde gegevens hebben betrekking op de leeftijdsopbouw.

In zo'n geval spreekt men van een *tangconstructie.* Vermijd tangconstructies door:

- bijvoeglijke bijzinnen te gebruiken, zinnen dus die beginnen met een zelfstandig naamwoord en vervolgen met *dat* of *die;*

- zinnen te splitsen.

taalgebruik

Gebruik geen woordkettingen

Met woordkettingen worden reeksen zelfstandige naamwoorden bedoeld. 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-ingewijde invullers vormen ze ingewikkelde puzzels.

- Gebruik zo mogelijk een kortere term (*geen afkorting*).

- Splits zinnen waarin woordkettingen voorkomen.

taalgebruik

Gebruik kernachtige formuleringen

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.

taalgebruik

Gebruik geen lange aanloop

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.

- Gebruik korte zinnen; doe niet te veel mededelingen in één zin.

- Zet de kern voorop.

- Schrap overbodige aanloopzinnen, zoals in de volgende zin:

  Het feit dat de door u verstrekte gegevens automatisch worden verwerkt, stelt bepaalde eisen aan het invullen.

Eenvoudiger is een formulering als

De gegevens worden automatisch verwerkt. Daarom moet u.....

taalgebruik

Gebruik geen naamwoordstijl

Gebruik waar mogelijk *vervoegde werkwoorden* in plaats van zelfstandige naamwoorden die van die werkwoorden zijn afgeleid. Schrijf bijvoorbeeld

Afdeling x registreert de telformulieren en maakt de openingstelformulieren aan

in plaats van

De registratie van de telformulieren en het aanmaken van openingstelformulieren worden verzorgd door afdeling x.

taalgebruik

Gebruik een actieve stijl

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.

Ontdekt u in uw tekst een lijdende vorm, ga dan na of één van de volgende mogelijkheden een bondiger, eenvoudiger zin oplevert.

- Gebruik de u-stijl.

- Gebruik de gebiedende wijs.

- Kies het perspectief van de invuller.

- 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.

taalgebruik

Stem de terminologie af op de invuller

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: een begrip waarvan de betekenis voor het Ministerie uiterst helder is, kan voor invullers juist onduidelijk en vaag zijn. Een speciaal probleem vormen termen die in verschillende regelingen verschillende betekenissen hebben. De kans dat invullers de bedoelde betekenis niet precies zullen vatten, is dan groot.

- Als een technische term bij de doelgroep niet bekend mag worden verondersteld, ga dan als volgt te werk:
  - licht de term toe met begrippen die *wel* bekend zullen zijn;
  - of probeer de vraag zodanig te formuleren dat de term niet gebruikt hoeft te worden.

- 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.

- 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.

taalgebruik

Gebruik geen stadhuistaal

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!.*

- Vermijd elementen van stadhuistaal zoals:
    - 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*).

taalgebruik

Behandel de invuller met respect

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.

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 voor in de ene groep nauwelijks opvalt, kan in de andere groep erg naar overkomen.

taalgebruik

Zorg voor een correcte zinsbouw

- Controleer uw tekst in een aparte ronde zorgvuldig op taalfouten. Nog beter: laat dat door iemand anders doen.

- 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.
- Betwijfelt u of een bepaalde formulering wel *goed Nederlands* is, verspil dan geen tijd door dat te controleren, maar bedenk een andere formulering die minder twijfel oproept.

- 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 van de Nederlandse taal* (het Groene Boekje) of een goed woordenboek);
  - komma's tussen werkwoordsvormen die niet tot dezelfde (bij)zin behoren;
  - komma's voor bijvoeglijke bijzinnen.

- Raadpleeg in twijfelgevallen een goed woordenboek of een spellinggids zoals *Kleintje Wolters' Spelling* (G. Verhoeven, Groningen, 1987). Een handig hulpmiddel voor interpunctie is *Leestekens en hoofdletters. Over een goede interpunctie.* (A. Vervoorn, Utrecht, 1981).

III DE PRETEST

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.

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.

Bij formulieren met een zeer hoge oplage en een heterogene doelgroep kan het wenselijk zijn om bij de pretest van een formulier of van een formulierenpakket een *extern onderzoeksbureau* in te schakelen. Mocht u een extern onderzoek noodzakelijk achten, neemt u dan contact op met de huisstijlcoördinator.

Maar bij veel formulieren kan de pretest door redacteuren en ontwerpers zelf worden uitgevoerd. In het volgende worden daarom enkele pretest-methoden besproken. Wat de beste keuze is, hangt onder meer af van de beschikbare tijd, menskracht en financiën. De methoden die hier aan de orde komen zijn:

- **A De checklist**

- **B Gesprekken voeren met deskundigen**

- **C Hardopwerk-onderzoek**

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.

Ten slotte worden in **D Revisie** nog enkele vuistregels gegeven voor de wijze waarop u de pretestresultaten in de *revisie-fase* kunt gebruiken.

A DE CHECKLIST

Een checklist gebruiken is de simpelste, snelste en goedkoopste pretest-methode. De kans is groot dat eventuele praktijkproblemen al bij een toetsing aan de checklist voorspeld kunnen worden. 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 niet automatisch hòe dat kan gebeuren.

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 die hier is opgenomen *de redactie* op de voorgrond. Een checklist waarin de bedrijfsmatige en vormgevingsaspecten meer aandacht krijgen, is te vinden in *Het ontwerpen van formulieren* (Th. Oltheten en K. Steenwijk, 6e herziene en uitgebreide druk, 's Gravenhage, 1979).

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 het Ministerie 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.

De checklist

Deze checklist heeft betrekking op de *redactie* van het formulier en eventuele begeleidende documenten. De vragen in deze lijst sluiten aan bij de adviezen voor redactie die in dit hoofdstuk zijn gegeven.

A 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?

B IS DE VRAAGSTELLING ADEQUAAT?

1 Wordt er alleen naar relevante gegevens gevraagd?

2 Kan de invuller de gevraagde gegevens direct verstrekken?

3 Is steeds duidelijk wat voor antwoord er verwacht wordt?

4 Is steeds het juiste vraagtype gekozen (open vraag, meerkeuzevraag of matrixvraag)?

5 Open vragen: Wordt er een exact en bondig antwoord uitgelokt?

6 Meerkeuzevragen:
   - Kan steeds de juiste keuze worden gemaakt?
   - Staan de alternatieven in de beste volgorde?
   - Is de invultechniek zo gemakkelijk mogelijk?
7 Matrixvragen: Zijn ze eenvoudig genoeg?

C 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?

D ZIJN DE TOELICHTINGEN ADEQUAAT?

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 Geeft de uitkomst-voorlichting voldoende informatie?
9 Is de relatie tussen de verschillende soorten toelichting duidelijk?

E 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?

B GESPREKKEN MET DESKUNDIGEN

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 het Ministerie:
    - 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 het Ministerie:
    - 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. Om uit die informatie concrete aanwijzingen af te leiden voor de revisiefase, kunt u als volgt te werk gaan:

- Laat tijdens het gesprek een geluidsband mee lopen;
- Maak ook tijdens het gesprek al korte aantekeningen;
- Maak zo kort mogelijk na het gesprek 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.

C De hardopwerk-aanpak

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 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 *hardopwerkmethode.* De essentie is simpel: u laat het formulier door enkele personen uit de doelgroep invullen. De proefpersonen moeten daarbij uitgaan van een situatieschets. U vraagt hen om tijdens het invullen *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.

Uitgebreide aanwijzingen voor het opzetten van een hardopwerktest zijn te vinden in de *Formulierenwijzer* (C. Jansen e.a., 's Gravenhage, 1989). Overigens, de hardopwerkmethode is niet altijd de meest geschikte methode voor de uitvoering van een praktijktest. Bijvoorbeeld bij (tel)formulieren waar onderwijsinstellingen uitgebreide administratieve gegevens op moeten invullen, zou een hardopwerktest onevenredig veel tijd vragen van de proefpersonen. Bovendien is het in zo'n situatie moeilijk om een natuurgetrouwe situatieschets te maken, waarin een enigszins representatieve schooladministratie wordt gebruikt.

In die situaties verdient het de voorkeur om een andere methode voor een praktijktest te hanteren. Een goed alternatief is dan het houden van interviews met functionarissen die in de praktijk met het formulier worden geconfronteerd. De plus-min-methode is dan bijvoorbeeld goed bruikbaar.

D Reviseren

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 voor de redactie van formulieren die hiervoor zijn gegeven, vormen hopelijk een bruikbaar uitgangspunt, maar ze zullen niet voor iedere praktijksituatie een panklare oplossing bieden.

Tot slot dus geen concrete aanwijzingen, maar wel 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 hebt voorgelegd of het 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.