

Pretesten van formulieren, een onderschatte fase in het ontwerpproces

Carel Jansen
Universiteit Twente

Inleiding

Formulieren verbeteren betekent geld besparen. Ik geef enkele voorbeelden uit het Engelse taalgebied⁷⁾. Enige tijd geleden constateerde het Britse Ministerie van Verkeer dat een douaneformulier door maar liefst 55 procent van de luchtvaartreizigers verkeerd werd ingevuld. Besloten werd pogingen in het werk te stellen om het formulier te verbeteren. De inspanningen en de daarmee gemoeide kosten bleven niet zonder rendement. De foutscore ligt nu op 3 procent. Opbrengst: ongeveer f 100.000,- per jaar. Een tweede geval: in het kader van een Australisch Plain English Project werden drie gerechtelijke formulieren onder handen genomen die worden gebruikt bij verkeersovertredingen. Het bleek mogelijk de formulieren in elkaar te schuiven en op het punt van taalgebruik en vormgeving sterk te verbeteren. Opbrengst door besparing in arbeidskosten bij de verwerking per jaar: naar schatting f 800.000,-.

In Australië en Groot-Brittannië, maar ook in de VS wordt de laatste jaren steeds vaker vastgesteld dat het de moeite loont om de kwaliteit van het communicatiemiddel 'formulier' zo hoog mogelijk te maken. Een goed formulier betekent minder ergernis voor de invuller, draagt bij aan een goed imago van de organisatie, reduceert de kans op onjuiste beslissingen en, de cijfers hierboven illustreren dat, kan de organisatie veel onnodige verwerkingskosten besparen. Het zal dan ook weinig verwondering wekken dat er in de Engelstalige literatuur met grote regelmaat wordt geadviseerd om formulieren aan een grondige kwaliteitscontrole te onderwerpen voordat ze in gebruik worden genomen. Maar het belang daarvan wordt niet alleen in het Engelse taalgebied onderkend. Ook in Duitsland wordt thans van verschillende kanten aangedrongen op vormen van onderzoek voordat formulieren in omloop worden gebracht. Zo is er het Mannheimer 'Fünf-Punkte-Programm', een manifest van de deelnemers aan een congres dat het Institut für Deutsche Sprache in 1979 over formulieren gehouden heeft. De laatste aanbeveling uit het manifest luidt: 'In het bijzonder voor formulieren met een hoge oplage is het noodzakelijk dat ze worden onderworpen aan een test bij een representatieve gebruikersgroep'.

Hoe staat het er in Nederland voor? Is het hier al de normaalste zaak van de wereld dat formulieren uitgebreid worden getest voordat ze in de handen van de invullers belanden? Of zijn de formulieren die hier worden gebruikt zo goed dat een systematische vorm van kwaliteitscontrole overbodige luxe is? Ik vrees

⁷⁾ Noten op pagina 74 en 75

dat het antwoord op beide vragen ontkennend moet zijn. Ook in Nederland wordt soms stevig geklaagd over de kwaliteit van de formulieren die de mensen in moeten vullen. En ook hier komt het nog niet of nauwelijks voor dat formulieren worden onderworpen aan een systematische kwaliteitscontrole waarbij gebruik gemaakt wordt van pretest-onderzoek: onderzoek waarin een formulier wordt uitgeprobeerd bij een steekproef van de toekomstige gebruikers. Ik meen dat die situatie verandering behoeft. Kwaliteitscontrole, onder meer in de vorm van pretest-onderzoek is in mijn ogen ook bij Nederlandse formulieren een absolute noodzaak. Ik wil dat illustreren met het verslag van een onderzoek met een tweetal formulieren dat we gedaan hebben in de maanden februari en maart 1987 8).

1 De onderzoeksopzet

We hebben twee formulieren aan verschillende vormen van kwaliteitscontrole onderworpen. Daarbij hebben we ons laten inspireren door voorbeelden van formulieren-onderzoek 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 te analyseren: de non-use situatie zoals dat wel wordt genoemd. Daarnaast hebben we de formulieren in een in-use situatie voorgelegd aan een groep mensen die we gevraagd hebben ze hardopdenkend in te vullen.

Het ene formulier was het formulier waarmee 'particulieren met een lage betalingscapaciteit' kwijtschelding van belasting- en/of premieschuld kunnen aanvragen. Dit formulier is op 1 januari 1987 ingevoerd als vervanger voor een formulier dat niet langer als bevredigend werd ervaren. In 1986 is het nieuwe formulier alvast gedurende vier maanden gebruikt in de ontvangstkantoren van Utrecht en Purmerend. De ervaringen die daarbij zijn opgedaan, hebben geleid tot kleine veranderingen in de versie die nu in het hele land in omloop is 9).

Het andere formulier dat we getest hebben, is een formulier dat alleen in de gemeente Hengelo in gebruik is. Met dat formulier, het zogenaamde 'sport- en cultuurfondsformulier' kunnen mensen 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 uitgetest. De eerste, versie A, is de versie die op dit moment nog in Hengelo in gebruik is. De ervaringen die daarmee zijn opgedaan hebben er bij de gemeente Hengelo toe geleid dat men een nieuw formulier voor het komende jaar heeft gemaakt. Ook die versie, versie B, hebben we getest. De derde versie, versie C, is een formulier dat we zelf hebben ontworpen op basis van onze testbevindingen.

Voor de non-use situatie, de bureautest, zijn de vragen in figuur 1 voor ons van belang geweest.

Figuur 1

Vragen in de non-use testsituatie

Controle op inhoud

- Klopt de inhoud met de betreffende regeling?
 - Klopt de inhoud met wat er in andere publikaties staat?
 - Zijn alle vragen echt nodig?
 - Ontbreken er geen relevante vragen?
 - Is de interne routing (de routing in het formulier) correct?
- 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?
- Wordt voldaan aan de eisen die in de vakliteratuur over taalgebruik op formulieren te vinden zijn 10)?
- Zijn de antwoordinstructies duidelijk?
- Is duidelijk aangegeven waar de invuller zijn antwoorden moet noteren en in welke vorm hij dat moet doen?

- Is de interne routing duidelijk?

Wordt verbaal of met grafische middelen zo goed mogelijk aangegeven welke vragen wel en welke vragen niet moeten worden ingevuld?

In deze opsomming ontbreekt een controle op de verwerkbaarheid voor de mensen in de organisatie waar de formulieren beantwoord en wel weer terugkomen. De reden daarvan is niet dat die verwerkbaarheid geen belangrijk aspect bij het ontwerp en de kwaliteitscontrole van formulieren zou zijn. Integendeel, maar over de eisen die een goed verwerkbaar formulier aan de ontwerper stelt is in de Nederlandse vakliteratuur (11) zoveel meer informatie te vinden dan over de eisen die er vanuit het perspectief van de invuller aan een formulier gesteld moeten worden, dat het legitiem lijkt om in deze bijdrage de aandacht op de invulkerkant te concentreren.

In de in-use situatie (het pretesten in de beperkte zin van het woord) hebben we vijftien mensen gevraagd beide formulieren hardopdenkend in te vullen. Het doel van deze praktijktest was niet primair een compleet en gedetailleerd beeld te krijgen van alle mentale activiteiten die bij het invullen van een formulier plaatsvinden. Voorop stond de vraag waar zich problemen voordoen, en daaraan direct gekoppeld de vraag in welke richting mogelijke oplossingen gezocht moeten worden. De opdracht die we de deelnemers aan de pretest gaven, was zich te verplaatsen in een door ons gegeven situatie en beide formulieren hardopdenkend zo goed mogelijk in te vullen. De deelnemers kregen de situatieschets minstens een dag tevoren al te lezen. Om de mensen zoveel mogelijk op hun gemak te stellen, hebben we hen thuis opgezocht, en hebben we hen daar de opdrachten uit laten voeren. Tijdens het onderzoek liep er steeds een geluidsbandje mee. Zo konden de uitingen worden vastgelegd waarmee de deelnemers blij gaven van hun twijfels, ergernissen en andere emoties en gedachten. In de analysefase gebruikten we behalve de ingevulde formulieren ook die uitingen, om zo een beeld te krijgen van mogelijke oorzaken van invulproblemen.

Bij de samenstelling van de deelnemersgroep hebben we zo goed mogelijk rekening proberen te houden met de doelgroep van zowel de belastingkwijtscheldingsregeling als van de Hengelose regeling voor het sport- en cultuurfonds. Aan het onderzoek deden acht mannen mee en zeven vrouwen. De gemiddelde leeftijd was 45 jaar. Het persoonlijk inkomen bedroeg bij negen deelnemers minder dan f 20.000,-; bij zes deelnemers lag het persoonlijk inkomen tussen f 20.000,- en f 40.000,-. Acht deelnemers ontvingen op 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 zelf hun formulieren in te vullen; zeven deelnemers lieten dat meestal door iemand anders doen en bij twee deelnemers varieerde dat nogal. Let wel: we pretenderen niet een representatieve steekproef van de potentiële invullers van deze formulieren te hebben onderzocht. Dat kan ook niet als je maar met vijftien mensen werkt. Wel menen we dat deze vijftien mensen zo gekozen zijn

dat de problemen die zij ondervinden bij deze formulieren een indicatie geven van de problemen waar ook andere invullers voor komen te staan. En daar ging het ons vooral om: ideeën te krijgen over moeilijkheden voor de invuller waar je als formulierontwerper niet meer bij stil staat.

Om daar meer kijk op te krijgen hebben we geprobeerd de invulactiviteiten van de deelnemers zo goed mogelijk in kaart te brengen. Allereerst hebben we de ingevulde formulieren op correctheid gecontroleerd. De antwoorden van de deelnemers hebben we in vier categorieën ingedeeld:

- antwoorden die ten onrechte niet gegeven werden
- antwoorden die ten onrechte wel gegeven werden, bij vragen die niet hoefden te worden ingevuld
- antwoorden met een foutieve inhoud
- correcte antwoorden

Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van de informatie op de geluidsbandjes om zo goed mogelijk te reconstrueren wat de oorzaken van de fouten waren, en, dat was soms wel zo instructief, wat de invullers ertoe gebracht had een correct antwoord te geven. Een correct antwoord hoeft immers niet altijd te betekenen dat de vraag ook goed begrepen is. Mensen kunnen ook per toeval een niet begrepen vraag juist beantwoorden. Ook die informatie is relevant als je op zoek bent naar invulproblemen.

Bij het analyseren van de uitingen hebben we vijf soorten indicaties onderscheiden voor oorzaken van invulfouten.

- De invuller kan blijkens zijn uitingen door de lay-out van het formulier in de problemen zijn geraakt.
- Het is mogelijk dat hij de formulering van een vraag of een toelichting niet begrepen heeft.
- Hij kan een interne-routinginstructie verkeerd begrepen hebben.
- Hij kan de informatie in de situatieschets verkeerd begrepen hebben.
- De restcategorie: uit het geluidsbandje kan blijken dat hij door een nog andere oorzaak een fout heeft gemaakt.

2 Resultaten

Wat hebben onze inspanningen opgeleverd? Ik begin met de bevindingen in de non-use situatie, gewoon achter het bureau dus, en daarbij bespreek ik eerst het kwijtscheldingsformulier.

Non-use situatie; 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 stuiten we op enkele verrassende verschillen, onder meer:

– een overbodige vraag (figuur 2). Volgens pagina 4 van de brochure blijven 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.

*Figuur 2
vraag 1 uit het kwijtscheldings-
formulier*

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.				
5.				
6.				
7.				

– een ontbrekende vraag. In de brochure staat op pagina 11 dat bij de vaststelling van de betalingscapaciteit rekening gehouden wordt met een eventueel ontvangen eenmalige uitkering voor meerjarige minima. In het formulier wordt er echter nergens expliciet naar de eenmalige uitkering gevraagd.

– een verkeerde interne-routinginstructie (figuur 3). Bij enkele vragen, onder meer bij vraag 14, vermeldt het formulier: '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 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. Toch is dat niet de bedoeling.

Niet vraag 19, maar vraag 18 biedt namelijk de ruimte voor een schriftelijke toelichting. De verwijzing bij vraag 14 is gewoon incorrect.

Figuur 3
vraag 14 uit het kwijtscheldings-
formulier

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

Bij de controle op invulgemak hebben we het formulier getoetst aan criteria uit de literatuur over taalgebruik in vragen en invul-instructies¹²). Ik noem er enkele.

– Geef de invuller de ruimte. Zorg dat er genoeg ruimte is om de antwoorden in te vullen en gebruik geen voorgevormde hokjes waarin elke letter afzonderlijk moet worden genoteerd. Uit onderzoek van Patricia Wright blijkt dat voorgevormde antwoordhokjes zowel de snelheid van invullen als de snelheid van verwerken met ongeveer 16 procent terugbrengen.

– Vraag wat wél geldt, vraag niet wat niet van toepassing is. Positieve reacties blijken mensen gemakkelijker af te gaan dan negatieve.

– 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.

– 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 (onder meer in vraag 1b van het kwijtscheldingsformulier; zie figuur 2). Wright en Barnard hebben onderzoek gedaan waaruit bleek dat bij een gekantelde matrix het aantal fouten in de invulling gehalveerd werd. De oorzaak: een verminderde belasting van het geheugen.

Wat heeft de controle van het kwijtscheldingsformulier vanachter het bureau opgeleverd wat betreft het invulgemak? Ik noem een paar punten.

– Bij vraag 1b is meer invulruimte nodig, bijvoorbeeld voor de geboortedatum in de tweede kolom.

– Het is beter om bij vraag 1a aan te laten geven wat wel geldt, en niet, zoals nu onderaan de pagina gevraagd wordt, door te laten halen wat niet van toepassing is.

– De matrix bij 1b zou beter gekanteld kunnen worden.

– Bij vraag 3c (zie figuur 4) wordt erg veel tegelijk gevraagd.

Bovendien valt het niet mee om hier de nummers van twee rekeningen te noteren en daarbij dan nog de namen van de rekeninghouders.

Figuur 4
vraag 3 uit het kwijtscheldings-
formulier

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)?
	d. Hebben u en/of uw partner meer dan f 500,- contant geld?	Ja/nee*
	Zo ja, hoeveel?	f

Non-use situatie; het sport- en cultuurfondsformulier

Ook versie A en B van 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 inhoudelijk uit de vergelijking van beide formulieren met de tekst van de gemeentelijke verordening waarop ze gebaseerd zijn, 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 blijft in beide formulieren om onduidelijke redenen achterwege. Wat betreft het invulgemak kon over versie A (het formulier dat nu in gebruik is, zie figuur 5 op bladzijde 52) onder meer het volgende worden opgemerkt.

- De matrix bij vraag 2 en de matrix bij vraag 6 zouden gekanteld moeten worden
- 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.

In versie B (het formulier dat voor de nieuwe periode is bedoeld, zie figuur 6 op bladzijde 53) viel het volgende op.

- De problemen met de matrices zijn gebleven.
- Het probleem van de interne-routinginstructie is alleen nog maar vergroot. De plaats waar de instructie staat, blijft even onlogisch, maar nu is de instructie ook inhoudelijk incorrect geworden. Wie vraag 3 met 'ja' heeft beantwoord, wordt om vraag 7 heen geleid. Ten onrechte, zo heeft men bij de gemeente Hengelo bevestigd.

In-use situatie; het kwijtscheldingsformulier

Wat hebben we gevonden toen we het kwijtscheldingsformulier aan de praktijktest onderwierpen, en het lieten invullen door de deelnemers aan het onderzoek? Ik noem hier niet alle fouten die we op de formulieren hebben aangetroffen. Ik beperk me tot een selectie van wat ik ernstige fouten zou willen noemen: fouten die

ertoe kunnen leiden dat er bij de belastingdienst geen beslissing kan worden genomen, of dat de genomen beslissing de verkeerde zou zijn. Ik begin met de problemen bij vraag 1 (zie figuur 2).

- Bij 1a 'samenwonend' niet aangegeven: 5 deelnemers.
- Bij 1b matrix voor gezinssamenstelling zeer onvolledig ingevuld: 11 deelnemers. 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.
- Bij 3 financiële situatie onvolledig of verkeerd weergegeven: 10 deelnemers. Daarvan is bijvoorbeeld sprake als gironummers vergeten zijn, een positief saldo is opgegeven terwijl er een negatief bedrag had moeten worden ingevuld, of als de bedragen en de gironummers op helemaal de verkeerde plaatsen terecht gekomen zijn.

De ernstigste fouten echter deden zich voor met de bijlagen.

- Eén of meer van de gevraagde bijlagen achterwege gelaten: 15 deelnemers. Bij een van de vragen wordt vermeld dat men de laatste specificatie van de uitkering bij zou moeten voegen. Elders wordt gevraagd om een specificatie van eventueel loon of salaris en ook moet men, als men een financieringscontract voor een auto heeft afgesloten, daarvan een kopie meesturen. Er was 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 wijzen¹³). 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 belangrijkste problemen voortkomen uit onbegrepen formuleringen (gemachtigde, saldo, u/uw partner) en uit een als verwarrend ervaren lay-out (bijvoorbeeld omdat de invulplaatsen moeilijk terug te vinden bleken of omdat men over aanwijzingen voor bijvoorbeeld mee te sturen bijlagen heenlas).

In-use situatie: het sport- en cultuurfondsformulier

Ook de versies A en B van het sport- en cultuurfondsformulier bleken de invullers soms voor aanzienlijke problemen te stellen. Van de vijf proefpersonen die we het formulier voorlegden dat nu in gebruik is (versie A), vulden er vier het formulier dusdanig in dat er geen juiste beslissing over de aanvraag kon worden genomen. Bij het nieuwe formulier van de gemeente (versie B) 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 zorgden, zo bleek uit de analyse van de uitingen op de bandjes, de interne-routinginstructies voor grote moeilijkheden: vier van de tien mensen lieten daarvoor belangrijke vragen onbeantwoord.

Rekening houdend met de resultaten hebben we vervolgens geprobeerd een betere versie van hetzelfde formulier te maken: versie C. Daarbij hebben we (in goed overleg overigens met de

Sport & Cultuurfonds

HENGEL0 (0)

1. Aanvrager:

Achternaam : _____ Voorletters: _____
 Burgerlijke staat : _____ Banknr. / giro nr. / per kas: * _____
 Geboortedatum : _____
 Adres : _____ Naam bank : _____
 Postcode+ woonplaats: _____ 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	Ingangsdatum 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 éémalige uitkering ontvangen?

Zo ja, op welke naam? _____ Ja Neen
 Door welke gemeente is deze uitgekeerd? _____

4. Is Uw inkomen in 1986 aanmerkelijk verbeterd t.o.v. 1985 of verwacht U binnenkort een verbetering? (zie bijlage)

Ja Neen
 Zo ja, welk bedrag: _____ per _____

5. Beschikt U over een vermogen dat groter is dan F. 16.000,-. (Voor alleenstaanden F. 8.000,-)? (zie bijlage)

Ja Neen
 Plaats: _____ Datum: _____

6. Inkomen over 1985: (zie bijlage)

Namen en adres van de werkgever of de uitkerende instantie	Periode waarover	Soort Inkomen	Netto Inkomen	Bruto inkomen

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

Handtekening: _____

Ondergetekende verklaart dit formulier naar waarheid en zonder voorbehoud te hebben ingevuld.

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

Figuur 5 Het sport- en cultuurfondsformulier, versie A

SPORT- & CULTUURFONDS 1987

MENGELO

1. Aanvrager:

ACHTERNAAM + VOORL. : _____
 STRAAT + HUISNR. : _____
 POSTCODE + WOONPL. : _____
 GEBORTE DATUM : _____
 GEH. / SAMENWONEND / ALLEENSTAAND : _____ TELEFOON : _____
 BANKNR. / GIRONR. / KASBETALING : _____

2. Voor wie vraagt U de bijdrage uit het Sport- en Cultuurfonds aan en aan welke activiteiten neemt men deel? (zie bijlage) LET OP: BEWIJSJE(S) BIJVOEGEN.

ACHTERNAAM	VOORLETTERS	GEBORTE DATUM	NAAM VAN DE VERENIGING, STICHTING OF ACTIVITEIT	KOSTEN VAN LIDMAATSCHAP	INGANGSDATUM LIDMAATSCHAP
A.				F. per	
B.				F. per	
C.				F. per	
D.				F. per	
E.				F. per	
F.				F. per	

3. Heeft U over 1986 de éénmalige uitkering ontvangen? JA NEEN 7. Heeft U het maximale bedrag van F. 75,- per kind reeds uitgegeven? (zie bijlage) JA NEEN

Zo ja, op welke naam? _____ 8. INKOMEN OVER 1986. (zie bijlage) LET OP: BEWIJSJE(S) BIJVOEGEN.

Door welke gemeente is deze uitgekeerd? _____

Naam en adres van de werkgever of de uitkerende instantie	Periode waarover	Soort inkomen	Netto Inkomen
			F.
			F.

4. Is uw inkomen in 1987 aanmerkelijk verbeterd t.o.v. 1986 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 geldt het maximum van F. 8.000,-). (zie bijlage) JA NEEN

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

6. Betaalt U premie vrijwillige ziektekostenverzekering of alimentatie? (zie bijlage) JA NEEN

Zo ja, welk bedrag: _____ per: _____

PLAATS: _____ DATUM: _____ HANDTEKENING: _____

Niet in te vullen door de aanvrager

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figuur 6 Het sport- en cultuurfondsformulier, versie B

verantwoordelijke ambtenaren van de gemeente Hengelo) 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 het oude en nieuwe formulier van de gemeente de grootste moeilijkheden bleken te ondervinden¹⁴). In figuur 7 staat een deel van het einde van deze versie van het formulier. Uitdrukkelijk wordt daar gevraagd om de mee te sturen bijlagen aan te kruisen.

*Figuur 7
Fragment van versie C van het
sport- en cultuurfondsformulier*

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.

Het bleek dat één van de vijf deelnemers die we versie C van het sport- en cultuurfondsformulier voorlegden, het formulier zo invulde dat er geen beslissing over de subsidie-aanvraag kon worden genomen. De belangrijkste fout was dat hij geen bijlagen meestuurde. 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. Drie van de overige deelnemers gingen overigens ook niet geheel foutloos te werk. Maar de fouten die zij maakten, zoals een niet ingevuld maandbedrag bij de vraag naar het loon, zijn in de praktijk niet erg ernstig, als ten minste de goede bijlagen mee worden gestuurd. Daaruit immers kan de ambtenaar die het formulier moet verwerken, steeds opmaken wat het antwoord op de betreffende vraag had moeten zijn. En gelukkig, vier van de vijf invullers van versie C, meldden de correcte bijlagen bij te zullen voegen. De verbeterde score bij versie C betekent overigens niet dat het formulier op geen enkel punt meer verbeterd zou kunnen worden. Zo bleek dat sommige invullers moeite hadden met de vraag 'Bent u alleenstaand?' Wat moet je daar nou op antwoorden als je gescheiden bent en met een nieuwe partner samenwoont? Wij dachten dat dat duidelijk zou zijn, dat dan het antwoord 'ja' is; twee invullers bleken daar toch moeite mee te hebben. Die vraag moet dus anders geformuleerd worden.

3 Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen voor een nieuw ontwerp van de onderzochte formulieren volgen uit de resultaten van het onderzoek: de inhoud dient waar nodig te worden gecorrigeerd, het invulgemak moet op verschillende plaatsen worden vergroot en vooral: er moet veel duidelijker worden aangegeven welke bijlagen moeten worden meegestuurd. Meer in zijn algemeenheid zou ik willen aanbevelen om wanneer dat maar enigszins mogelijk is, concept-formulieren aan een kwaliteitscontrole te onderwerpen. In de non-use situatie is het zaak veel aandacht te besteden aan inhoud en invulgemak. In Nederland mag er dan nog niet zoveel vakliteratuur voorhanden zijn waarin je daar specifieke aanwijzingen voor kunt vinden, goed bruikbare Engelstalige publikaties zijn er ruim voorhanden, en ze zijn tamelijk gemakkelijk bereikbaar¹⁵). Ik noem in het bijzonder twee tijdschriften die vaak nuttige artikelen bevatten over aspecten van formulierontwerp: het Information Design Journal en Applied Ergonomics. In de in-use situatie blijkt dat pretest-onderzoek ontwerpers op het spoor kan zetten van invulproblemen waar ze anders niet bij hadden stilgestaan. Natuurlijk: ook op bescheiden schaal uitgevoerd pretest-onderzoek vergt moeite, tijd, en dus ook geld, en het leidt niet tot generaliseerbare uitspraken over de hele populatie van potentiële invullers. Maar ik hoop dat ik heb laten zien dat pretest-onderzoek desondanks de moeite waard kan zijn.