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/2066/74615

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

C.J.M. Jansen en M.F. Steehouder

Overheidsformulieren aangepakt

Resultaten van een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden

Veel mensen ondervinden problemen als ze formulieren invullen. Daarvoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen: invullers werken gehaast, ze hebben weinig achtergrondkennis en hun taalvaardigheid schiet tekort. Houdt men daar rekening mee bij het ontwikkelen en het herzien van formulieren en neemt men een aantal gerichte maatregelen om het invulgemak van formulieren te verbeteren, dan kunnen aanzienlijk verlaagde foutscores worden verwacht.

Probleem: slechte formulieren zijn schadelijk voor de communicatie
Zowel bij de overheid als bij verzekeringsmaatschappijen, banken en andere grote particuliere instellingen, begint men zich de laatste jaren steeds meer het belang te realiseren van goede formulieren voor een vlekkeloze communicatie met de cliënten. Het besef dringt door dat slecht doordachte formulieren een belangrijke risicofactor vormen in de communicatie tussen organisaties en hun doelgroepen. De cliënten ergeren zich, vullen de formulieren verkeerd, onvolledig of helemaal niet in en de organisaties verzamelen niet de gegevens die nodig zijn om de juiste beslissingen te kunnen nemen.
Wil een organisatie echter ook bij complexe regelingen tot gemakkelijk in te vullen formulieren komen, dan ziet men zich voor een lastige opgave gesteld. Zeker wanneer veel van de mensen voor wie de de regeling bestemd is slecht thuis zijn in de bureaucratie en moeite hebben met ambtelijke procedures, valt het niet mee een formulier te ontwikkelen dat voor een groot deel van de doelgroep zonder veel moeite in te vullen is. De regeling zal nauwkeurig geanalyseerd moeten worden, de informatiebehoefte van de organisatie moet worden vertaald in adequate en begrijpelijke vragen, waar nodig moeten invulinstructies en toelichtingen worden verstrekt, er moet een functionele vormgeving

worden gekozen en uiteindelijk zal men moeten controleren of al die maatregelen tot het gewenste resultaat geleid hebben. Dat zijn lastige klussen waar men in het algemeen maar weinig houvast bij heeft.
Er bestaat dan ook een groeiende behoefte aan praktisch uitvoerbare methoden om formulieren tot effectievere en efficiëntere communicatie-instrumenten te maken. Met dit artikel willen wij daaraan een bijdrage leveren. Op basis van een onderzoek dat in 1988 aan de Universiteit Twente is uitgevoerd[1], grotendeels in opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst, komen we tot een aantal adviezen voor de structuur en de formulering, in één woord voor de *redactie* van formulieren en bijbehorende toelichtingen.

In het onderzoek gingen we onder meer na voor welke problemen formuliereninvullers zich gesteld zien, en hoe het komt dat ze die in een aantal gevallen niet adequaat weten op te lossen. De belangrijkste conclusies geven we hieronder weer. Ook ondernamen we, op basis van die conclusies en op basis van de literatuur over redactionele aspecten van formulieren, een poging om tot verbeterde versies te komen. Aan de hand van enkele voorbeelden willen we een beeld geven van de maatregelen die we daarbij namen. Een belangrijke stap in het onderzoek was de controle of de veranderingen daadwerkelijk verbeteringen waren. We beschrijven kort hoe we dat onderzochten, en wat dat voor resultaten opleverde. We eindigen met een aantal algemene adviezen. Lezers die geïnteresseerd zijn in de details van het onderzoek, dat overigens ook op andere aspecten van overheidscommunicatie betrekking had, verwijzen we naar ons proefschrift *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger,* dat naar verwachting in december 1989 zal verschijnen. Voor een uitgebreide serie concrete aanwijzingen voor het ontwikkelen van formulieren met een optimaal invulgemak, verwijzen we naar onze *Formulierenwijzer* (1989).

Wat gaat er mis bij het invullen van formulieren?

Om een beeld te krijgen van de problemen die mensen ondervinden bij het invullen van formulieren en van de oorzaken van die problemen, hebben we gekozen voor een onderzoeksmethode die we de *hardopwerkaanpak* noemen. Daaronder verstaan we een combinatie van vier methoden die hun nut hebben bewezen in cognitief-psychologisch onderzoek: hardopdenkonderzoek, produktanalyse, gedragsobservatie en interviews. We leggen kort uit wat we bedoelen.

- *Hardopdenkonderzoek;* we vroegen 99 proefpersonen om aan de hand van een situatieschets een of twee formulieren in te vullen. De proefpersonen kregen het verzoek om bij de taakuitvoering (steeds bij de mensen thuis) hardop te zeggen wat ze dachten. De uitingen werden vastgelegd op een geluidsband; bij de analyse gebruikten we de opnames als informatiebron voor de overwegingen die bij het gedrag van de proefpersonen een rol hadden gespeeld.
- *Produktanalyse:* de ingevulde exemplaren (per formulier circa 15) werden nauwkeurig geanalyseerd op fouten en omissies. Het ging daarbij om negen formulieren, drie afkomstig van de Belastingdienst, vijf van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen en één van de gemeente Hengelo.[2] De proefpersonen maakten steeds deel uit van de doelgroep van het betreffende formulier.

- *Gedragsobservatie:* tijdens het invullen werden de proefpersonen door een proefleider geobserveerd; uit de notities van de proefleider over bijvoorbeeld het gebruik van passages uit toelichtingen bij het invullen, probeerden we extra informatie af te leiden voor problemen en oorzaken daarvan.
- *Interviews:* na afloop van het invullen werd elke proefpersoon gevraagd nog eens te beschrijven hoe hij of zij te werk was gegaan, en op basis waarvan bepaalde beslissingen genomen waren.

Welke inzichten in invullersproblemen leverde deze aanpak in ons onderzoek nu op? Het bleek dat de *problemen* die zich voordeden, betrekking hadden op verschillende deeltaken die er bij het invullen van formulieren te onderscheiden zijn.

- *Selecteren:* mensen hadden er vaak moeite mee welke vragen ze nu wel moesten beantwoorden en welke vragen niet. Belangrijker echter waren misschien nog de problemen die ze hadden bij het raadplegen van toelichtingen. Vaak werden die tamelijk achteloos terzijde geschoven. Werd er al naar toelichtingen gekeken, dan lazen de proefpersonen vaak andere passages dan die in hun geval van belang waren.
- *Interpreteren:* zoals enigszins te verwachten, werden ambtelijke termen als *wereldinkomen* en *examenbevoegdheid* niet door iedereen begrepen. Maar ook lange, ingewikkelde zinnen en onduidelijk gestructureerde alinea's zorgden voor begripsproblemen. Ten slotte waren er moeilijkheden met sommige visuele signalen. Lang niet iedereen had meteen door welke betekenis men moest hechten aan bepaalde lijnen (al dan niet gestippeld), pijlen, cursiveringen, enzovoort.
- *Genereren en transformeren:* wie een vraag wil beantwoorden, heeft gegevens nodig. Soms heeft men die direct in het hoofd, maar vaak kunnen gegevens alleen worden *gegenereerd* door andere documenten (als een huurspecificatie, een hypotheekakte, of een jaaropgave) te raadplegen. Heeft men de gegevens bij de hand, dan moeten ze vaak nog worden *vertaald* in een code die op het formulier verwacht wordt (van een maandbedrag moet een jaarbedrag worden gemaakt, een verzekeringsvorm moet met een letter worden aangeduid, enzovoort). Dat alles bleek vaak moeite te kosten, ook al hadden we er met onze situatieschetsen voor gezorgd dat de gegevens relatief gemakkelijk opgezocht konden worden.
- *Oriënteren, plannen en controleren:* het uitvoeren van een ingewikkelde taak, zoals het invullen van formulieren voor veel mensen blijkt te zijn, vergt dat men ook op een wat hoger niveau een aantal activiteiten verricht. Men moet zich *oriënteren* in de taak in zijn geheel en in het pakket aan documenten waar men mee geconfronteerd wordt, men moet de taakuitvoering *plannen*, en tussentijds en aan het eind moet worden *gecontroleerd* of de resultaten in de juiste richting gaan. Van deze 'hogere-orde-activiteiten' was bij de meeste proefpersonen maar weinig te merken. Als ze zich er al mee bezighielden, deden ze dat helemaal aan het begin: ze bladerden even door formulier en toelichting, keken nog eens in de situatieschets, en begonnen. Van enige controle op de resultaten was eigenlijk bij vrijwel niemand sprake.

Vatten we de belangrijkste bevindingen over de *oorzaken* van de problemen van onze proefpersonen in grote lijnen samen, dan constateren we het volgende.

- Invullers hebben de neiging om direct op het doel af te gaan en wat ze niet nodig denken te hebben, slaan zij over. Om een voetbalterm te gebruiken: er is sprake van *kick and rush*-gedrag. Invullers zijn gefixeerd op het eigenlijke beantwoorden van de vragen. Hoe sneller ze dat doel hebben bereikt, hoe beter ze het vinden.
- Invullers missen vaak de veronderstelde *achtergrondkennis* over de regeling en de procedure. Van de mogelijkheid om dit tekort te compenseren door oriëntatie-vooraf en aandachtig lezen van de tekst en de toelichting maken zij onvoldoende gebruik.
- Men beschikt vaak niet over de *taalvaardigheid* die nodig is om de tekst moeiteloos te interpreteren. Open vragen doen vaak een te groot beroep op de schrijfvaardigheid van invullers. Ook wordt het inzicht in de betekenis van visuele signalen vaak overschat.

Een eerste reactie op deze bevindingen zou kunnen zijn: het is blijkbaar slecht gesteld met de Nederlandse formuliereninvullers. Hun vaardigheden en kennis zijn gebrekkig, en ze doen te weinig hun best als ze iets niet meteen begrijpen. De remedie ligt dus voor de hand; de mensen moeten maar meer tijd en moeite leren investeren in het invullen van formulieren, ze moeten zich beter op de hoogte stellen van de wetten en regelingen waar ze mee te maken hebben en ze moeten beter leren lezen.
We hebben voor een andere benadering gekozen: het geconstateerde gedrag van invullers hebben we als gegeven beschouwd, en we hebben nagegaan hoe formulieren beter afgestemd kunnen worden op dat gedrag.

Welke mogelijkheden zijn er om formulieren te verbeteren?

Van zeven van de onderzochte formulieren (twee van de Belastingdienst en vijf van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen) hebben we herziene versies gemaakt.[3] Door vanuit drie principes te werken, hebben we geprobeerd de problemen te ondervangen.

- We hebben de documenten opgezet vanuit een *handelingsperspectief:* beschrijvende tekstpassages zijn consequent vertaald in handelingsvoorschriften en -adviezen. Invullers werd niet meegedeeld hoe iets *was* of *is*, maar we gaven instructies over wat ze moesten *doen*.
- Door een *strakke sturing* probeerden we te bereiken dat invullers precies die handelingen zouden verrichten die gezien hun specifieke situatie nodig of gewenst zijn – niets meer en niets minder. *Tot in detail* trachtten we daartoe, in een directe en begrijpelijke stijl, duidelijk te maken *wat* er *op welk moment* precies moest gebeuren. Zo wilden we niet alleen bereiken dat de invullers de juiste vragen zouden beantwoorden en andere vragen zouden overslaan, maar ook dat ze de toelichtende passages zouden raadplegen die ze voor een correct antwoord nodig zouden hebben.
- Waar zinvol verschaften we de invullers *achtergrondinformatie*, waaruit duidelijk kon worden *waarom* bepaalde handelingen moesten worden verricht. We gaven die informatie vooral waar die voor de gebruiker actueel was: bij de afzonderlijke vragen.

Welke ingrepen namen we nu in concreto op basis van deze principes? Een volledig beeld kunnen we in het bestek van dit artikel niet geven. Daarvoor verwijzen we naar de publikaties in de literatuurlijst. Wel willen we hier met korte voorbeelden laten zien hoe we de principes van het handelingsperpectief en de strakke sturing hebben toegepast. In onze bijdragen over *toelichtingen*, elders in dit nummer, demonstreren we hoe we met achtergrondinformatie zijn omgegaan.

HANDELINGSPERSPECTIEF

We hebben getracht de formulering van vragen en toelichtingen eenvoudiger, maar vooral directer te maken. Daartoe hebben we vaak de *instructieve stijl* gehanteerd. Complexe informatie hebben we uiteengerafeld en stap voor stap aangeboden in afzonderlijke zinnen. We hebben daarbij steeds de *u-stijl* gebruikt, en voor aanwijzingen op toelichting hebben we een gebiedende stijl gekozen *(doe nu dit; u kunt nu . . ; dan moet u . . .)*.

Welke redenen kunnen bij de beslissing van de plaatsingscommissie een rol spelen?

— redenen van **medische** en/of **psychische** aard.
onder overlegging van een verklaring van een medicus of psycholoog (in geval van overlegging van een geneeskundige verklaring dient deze afgegeven te zijn door een medicus welke niet de behandelende medicus is).

— redenen van **sociale** en/of **economische** aard.
bijvoorbeeld: een a.s. student is economisch gebonden aan een bepaalde plaats. In dat geval dient hij/zij een werkgeversverklaring over te leggen, waaruit deze economische gebondenheid blijkt. Geldt deze economische gebondenheid voor zijn/haar (huwelijks)partner, dan moet van deze een werkgeversverklaring worden ingezonden.

Als een a.s. student zich bij de plaatsing wil beroepen op langdurige samenwoning, dan moet hij/zij een uittreksel uit het bevolkingsregister opsturen, waaruit de duur van de samenwoning blijkt.
Indien een beroep wordt gedaan op gezinsomstandigheden, dan moet dit worden aangetoond door een verklaring van een medicus (zie boven), maatschappelijk werk(st)er of een andere deskundige.

— redenen van **financiële** aard.
de plaatsingscommissie conformeert zich aan de normen die door de Centrale Directie Studiefinanciering worden gehanteerd met betrekking tot de financiële draagkracht van de student en/of de ouders.
Dit betekent dat slechts in uitzonderingsgevallen financiële omstandigheden als een absolute noodzaak voor plaatsing aan een bepaalde instelling zullen worden aangemerkt.

— het **reeds studeren aan een bepaalde instelling.**
dit moet worden aangetoond door overlegging van een bewijs van inschrijving, waarbij tevens opgegeven dient te worden of men is ingeschreven als student òf als toehoorder òf als extraneüs. Eveneens dient te worden vermeld of de studie waarvoor men thans is ingeschreven zal worden voortgezet naast de studie waarvoor men zich heeft aangemeld.

— redenen van **godsdienstige** aard.

— redenen van **geografische** aard.

— overige redenen.

Figuur 1
Beschrijvende stijl in de oorspronkelijke versie van de toelichting bij het formulier 'Inlichtingen 1987-1988' (gegevens die nodig zijn voor de plaatsingsperiode)

Voor de formulering van de vragen, de 'pièces de résistance' van een formulier, hebben we zoveel mogelijk gekozen voor *gesloten vragen*, liefst in de vorm van *ja/nee*-vragen, aangezien die meestal de minste en de eenvoudigste handelingen van de invuller vergen. Kwamen we vragen tegen met ontkenningen als *Hebt u in dit kwartaal enige tijd geen werk gehad?* dan hebben we die vervangen door positieve varianten als *Hebt u in dit kwartaal onafgebroken werk gehad?* Samengestelde vragen als *Bent u gehuwd en leeft u niet duurzaam gescheiden?* hebben we steeds gesplitst; het resultaat waren combinaties als *Bent u gehuwd?* en *Zo ja, leeft u samen met uw huwelijkspartner?*
Wat voor effect de instructieve stijl had voor langere passages met toelichting, illustreren we hieronder. Figuur 1 bevat een fragment uit de oorspronkelijke versie van een toelichting bij een formulier voor aanstaande studenten. Er worden argumenten besproken die een plaatsingscommissie kan betrekken bij haar beslissing iemand al dan niet tot de universiteit van zijn voorkeur toe te laten. De stijl die wordt gehanteerd is *beschrijvend*. Over de aanstaande student wordt in de derde persoon gesproken en er wordt gebruik gemaakt van de lijdende vorm.

In de herziene versie zijn we uitgegaan van de situaties waarin de invuller zich bevindt of zou kunnen bevinden, en hebben we getracht daar in de formulering direct bij aan te sluiten. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de zinsnedes waarmee de argumenten beginnen: *Er zijn of dreigen problemen van . . .* Zie het fragment in figuur 2.

Op grond van wat voor argumenten neemt de plaatsingscommissie een beslissing?

Hieronder volgen verschillende soorten argumenten die bij de beslissing van de plaatsingscommissie een rol kunnen spelen.

- U studeert reeds aan de universiteit waar u de nieuwe studie wilt gaan volgen. Voert u dit argument aan, dan moet u een kopie meesturen van uw bewijs van inschrijving. Bovendien moet u daarop kenbaar maken of u bent ingeschreven als student, als toehoorder of als extraneus. Ook moet u op de kopie vermelden of u de studie die u nu volgt wilt voortzetten naast de studie waarvoor u zich aanmeldt.
- Er zijn of dreigen problemen van medische en/of psychische aard. Beroept u zich op dit argument, dan moet u een schriftelijke verklaring meesturen van een psycholoog of een arts (niet de behandelende arts).
- Er zijn of dreigen problemen van economische aard. Een argument kan bijvoorbeeld zijn de economische gebondenheid van uzelf of van uw partner aan een plaats in de omgeving van de universiteit van uw voorkeur. In zo'n geval moet u een verklaring van de betreffende werkgever meesturen. Bent u niet gehuwd met uw partner, en beroept u zich op zijn of haar economische gebondenheid, dan is ook een uittreksel nodig uit het bevolkingsregister waaruit blijkt hoe lang u en uw partner al samenwonen.
- Er zijn of dreigen problemen van sociale aard. U moet argumenten die betrekking hebben op uw gezinsomstandigheden ondersteunen met een schriftelijke verklaring afkomstig van een arts of (een vertegenwoordiger van) een instelling voor maatschappelijk werk.
- U wilt gaan studeren in de buurt van uw huidige woonplaats. Hanteert u dit argument, dan kan nadere informatie over reistijden van belang zijn, evenals uw eventuele voornemen om 'thuiswonend' in plaats van 'uitwonend' student te worden.

Er zijn meer soorten argumenten denkbaar die voor de plaatsingscommissie van belang kunnen zijn. Zo kunnen ook redenen van godsdienstige aard bij de beslissing een rol spelen.

Slechts in uitzonderingsgevallen zullen financiële argumenten meewegen bij de beslissing van de plaatsingscommissie. De commissie gaat ervan uit dat iedere student via de studiefinanciering in staat wordt gesteld om op elke universiteit in Nederland te studeren.

De informatie die u verstrekt, zal strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Figuur 2
Handelingsperspectief in herziene versie van de toelichting bij het formulier 'Inlichtingen 1987-1988'

Directer dan in de oorspronkelijke versie is de formulering hier bijvoorbeeld ook waar in plaats van de algemene omschrijving *redenen van geografische aard* een concrete omstandigheid wordt genoemd: *U wilt gaan studeren in de buurt van uw huidige woonplaats.* Verder valt op dat de *u-vorm* is gehanteerd, en dat de aanwijzingen in de directe vorm worden gegeven *(u moet . . . er is een uittreksel nodig . . .)*, overigens zonder dat dat tot een onvriendelijke toon leidt.

STRAKKE STURING

Een belangrijk middel om het principe van de strakke sturing te verwezenlijken, lag in verduidelijking van de *route* die invullers door het formulier moeten volgen. In de praktijk blijkt immers dat lang niet iedereen *alle* vragen hoeft te beantwoorden. Heeft men een bepaalde vraag bijvoorbeeld met *ja* beantwoord, dan kan men één of meer volgende vragen overslaan; heeft men *nee* geantwoord, dan moet een andere route worden gevolgd. In de oorspronkelijke formulieren werd lang niet overal expliciet aangegeven hoe een invuller na een bepaalde vraag zijn weg door het formulier zou moeten vervolgen. In de herziene formulieren hebben we geprobeerd daar wel steeds volstrekt duidelijk in te zijn, onder andere door veel gebruik te maken van aanwijzingen als *zo ja, ga door met vraag* . . . De figuren 3 en 4 illustreren het verschil. In figuur 3 wordt niet duidelijk gemaakt welke route de invuller moet gaan (moet hij op elke rij een hokje aankruisen, of in elke kolom, of kan hij volstaan met een kruisje in totaal? En moet iedereen de daarop volgende vragen beantwoorden, of gelden die alleen voor invullers die al in dienst zijn of geweest zijn? In figuur 4 is de ruimte voor zulke twijfels veel kleiner: de invuller wordt precies daarheen gestuurd waar hij moet zijn.

Militaire dienst of vervangende dienst

☐ nog niet gekeurd ☐ goedgekeurd ☐ afgekeurd
☐ buitengewoon dienstplichtig ☐ vrijgesteld ☐ uitstel

Vermoedelijke datum in dienst . . ..19 .....

Vermoedelijke datum uit de dienst . . ..19 .....

☐ officiersopleiding
☐ onderofficiersopleiding

Verzoek tot vervroegd klein verlof ingediend ☐ ja ☐ nee

Figuur 3
Impliciete route-aanwijzingen in oorspronkelijke versie van het formulier 'Inlichtingen 1987-1988'

Veranderingen, maar ook verbeteringen?

Om na te gaan wat de effecten van onze ingrepen in de formulieren waren, vergeleken we de antwoorden die invullers noteerden op de oorspronkelijke en de herziene versies. Net zoals bij de oorspronkelijke versies lieten we bij de herziene versie van elk formulier steeds ongeveer 15 proefpersonen uit de doelgroep (wel steeds anderen dan bij de oorspronkelijke versies) werken met een situatieschets. De situatieschetsen waren steeds dezelfde als die we gebruikten bij het testen van de oorspronkelijke versies. Ook nu verzochten we de proefpersonen hardop te denken en ook nu werden de uitingen door proefleiders op geluidsband opgenomen.

Rubriek C: militaire dienstplicht

15
Vervult u momenteel uw militaire dienstplicht?

ja	☐	ga naar 16
nee	☐	ga naar 19

16
Vanaf welke datum vervult u uw dienstplicht?

dag	maand	jaar

17
Tot welke datum vervult u uw dienstplicht?

dag	maand	jaar

18
Kruis aan wat in uw geval van toepassing is. Sla daarna vraag 19 tot en met 22 over, en ga door naar vraag 23.

ik volg een officiers-opleiding	☐	
Ik volg een onder-officiersopleiding	☐	
Ik heb een verzoek tot klein verlof ingediend	☐	
geen van deze mogelijkheden	☐	ga naar 23

19
Bent u al gekeurd voor militaire dienst?

ja	☐	ga naar 20
nee	☐	ga naar 23

20
Bent u goedgekeurd?

ja	☐	ga naar 21
nee	☐	ga naar 23

21
Kruis aan wat in uw geval van toepassing is.

uitstel aangevraagd	☐	ga naar 22
uitstel gekregen	☐	ga naar 22
vrijstelling aangevraagd	☐	ga naar 22
vrijgesteld	☐	ga naar 23
buitengewoon dienst-plichtig	☐	ga naar 22
geen van deze mogelijk-heden	☐	ga naar 23

22
Op welke datum moet u volgens uw oproepkaart uw militaire dienstplicht gaan vervullen?

dag	maand	jaar

Figuur 4
Route-aanwijzingen in herziene versie van het formulier 'Inlichtingen 1987-1988'

Om een totaaloverzicht te krijgen van de effectverschillen hebben we bij alle oorspronkelijke en herziene formulieren de *fatale fouten* geïnventariseerd. Als zodanig beschouwden we ontbrekende of onjuiste antwoorden die bij de verwerking tot onjuiste beslissingen zouden leiden, of een beslissing onmogelijk zouden maken. Was een fout niet direct van invloed op de procedure (een ontbrekend telefoonnummer bijvoorbeeld, of een niet uitgevoerde optelsom), dan beschouwden we die fout *niet* als fataal. Dat deden we ook niet als uit de rest van het formulier of uit een bijlage kon blijken wat wel het juiste antwoord zou moeten zijn. Bevatte een ingevuld formulier één of meer fatale fouten, dan werd het formulier in zijn totaliteit als *onacceptabel* beschouwd. In tabel 1 staan de belangrijkste resultaten.

	Oorspronkelijke formulieren	*Herziene formulieren*
Totaal aantal fout beantwoorde vragen	275	111
Aantal vragen waarbij fatale fouten zijn gemaakt	122	74
Percentage onacceptabel ingevulde formulieren	88%	48%

Tabel 1
Foutenaantallen in oorspronkelijke en herziene versies

Duidelijk is dat er, over alle formulieren gerekend, een aanmerkelijke winst geboekt is. Het totaal aantal fatale fouten nam af met 61%; het aantal vragen waarbij fouten werden gemaakt, daalde met 41%. Bij de oorspronkelijke formulieren bleek slechts in 12% van de gevallen een juiste beslissing mogelijk; bij de herziene formulieren bleek dat 52% van de formulieren goed verwerkt zou kunnen worden.
Hoewel er dus sprake is van een aanmerkelijke vooruitgang, lijken de resultaten met de herziene formulieren misschien toch teleurstellend. Bijna de helft moest immers als *niet acceptabel ingevuld* worden gekwalificeerd. Daarbij past echter wel een aantekening. De formulieren zijn getest op het scherpst van de snede. Zonder in buitenissigheden te vervallen, hebben we de situatieschetsen zo ontworpen dat er een reële kans zou bestaan op problemen voor de proefpersonen. Dat die problemen zich dan ook voordeden, is op zichzelf niet verrassend. Onze aanpak is in zekere zin te vergelijken met de test van een nieuw type auto. Ook daarbij stelt men de auto bloot aan relatief zware omstandigheden, zoals een koude start bij min 30 graden en een slalom langs de pionnen op een natgespoten parkeerplaats. Dat maakt de test nog niet onrealistisch; de moeilijke omstandigheden zijn nodig om er zeker van te zijn dat eventuele gebreken ook daadwerkelijk aan het licht komen.
Conclusies over het percentage formulieren dat *in werkelijkheid* acceptabel ingevuld zou zijn, zijn uit de gegevens in tabel 1 niet direct te trekken. Maar dat er met de herziene versies ook in de praktijk een aanzienlijke vooruitgang geboekt zou zijn, ligt gezien de grootte van het geconstateerde effectverschil voor de hand: het aantal acceptabel ingevulde formulieren was meer dan vier keer zo groot. Al met al heeft het onderzoek laten zien dat het mogelijk is het

invulgemak van formulieren aanzienlijk te vergroten door systematische ingrepen in de redactie. Bovendien is het nut gebleken van gebruiksonderzoek waarbij proefpersonen hardopdenkend een formulier invullen. Deze methode leidt tot wezenlijk inzicht in problemen waarvoor invullers in de praktijk gesteld worden.

Praktijkadvies

1 Besteed bij het ontwikkelen en bij het herzien van formulieren behalve aan inhoudelijke en vormgevingsaspecten ook veel aandacht aan de redactionele aspecten als structuur en formulering van vragen en toelichtingen.

2 Houd er rekening mee dat invullers geneigd zijn alleen dat te doen wat ze als strikt noodzakelijk beschouwen. Toelichtingen worden niet of nauwelijks gelezen, achtergrondkennis van regelingen en procedures mag niet aanwezig worden verondersteld en ook de taalvaardigheid van invullers valt tegen.

3 Werk bij de redactie van formulieren en toelichtingen vanuit twee principes: kies voor het *handelingsperspectief* en kies voor een *strakke sturing*.

4 Onderwerp belangrijke formulieren aan een praktijktest: laat een aantal proefpersonen hardopdenkend het formulier invullen en probeer bij de analyse van de resultaten een beeld te krijgen van de problemen, van de oorzaken en van mogelijke oplossingen.

Noten

1. Behalve de auteurs van dit artikel werkten aan het onderzoek mee: Karel Edens, Judith Mulder, Henk Pander Maat en Paula Slot.

2. Gewerkt werd met de meest recente versies van de volgende formulieren:
- het *Verzoek om kwijtschelding van belasting- en/of premieschuld (P)*
- de *Loonbelastingverklaring*
- het *Verzoek om vermindering van loonbelasting*
- het formulier *Inlichtingen 1987-1988 (gegevens die nodig zijn voor de plaatsingsprocedure voor aanstaande WO-studenten)*
- de *Aanmelding studiefinanciering*
- het *Aanvullend inlichtingenformulier i.v.m. aanvraag studiefinanciering*
- de *Ouderformulier Vader i.v.m. aanvraag studiefinanciering*
- *de Aanvraag interimuitkering ziektekosten ambtenaren 1982 (Izk 1982) bestemd voor onderwijspersoneel*
- het *Aanvraagformulier Sport & Cultuurfonds Hengelo (O)*

3. Twee formulieren bleven in dit deel van het onderzoek dus buiten beschouwing:
- het *Verzoek om kwijtschelding van belasting- en/of premieschuld (P)*
- het *Aanvraagformulier Sport & Cultuurfonds Hengelo (O)*

Deze formulieren vielen buiten de opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst.

Literatuur

Jansen, C.; Steehouder, M. (1989) *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger. Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren ten dienste van de uitvoering van wetten en regelingen.* Enschede (diss. RUU; te verschijnen).

Jansen, C.; Steehouder, M.; Edens, K.; Mulder, J.; Pander Maat, H.; Slot, P. (1989) *Formulierenwijzer. Handboek voor het redigeren van formulieren.* Den Haag.

De auteurs

Michaël Steehouder (1948) werkt bij de Vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente. Dat gold tot voor kort ook voor Carel Jansen (1952); vanaf 1 september 1989 is hij werkzaam bij de afdeling Taalbeheersing van de vakgroep Nederlands van de Rijksuniversiteit Utrecht. Beide auteurs zijn neerlandici. Samen zijn zij verantwoordelijk voor een reeks van publikaties, de laatste jaren met name over het thema instructieve (overheids)communicatie. Daarnaast maakten zij deel uit van het auteursteam van *Leren Communiceren*. Steehouder schreef in *Communicatief* eerder over stroomschema's; Jansen publiceerde, in samenwerking met Van Spijker en Van de Pol, in dit blad een artikel over voorlichting per computer.