

Formulieren

Moet het echt zo ingewikkeld?

CAREL JANSEN

is universitair hoofddocent communicatiekunde bij de afdeling Taalbeheersing van de vakgroep Nederlands aan de RU Utrecht. Hij is een van de auteurs van de Formulierenwijzer (SDU, 1989).

Antwoorden taalspel nr. 4

- a Ten minste, impresario's, Bredase, directie, verorberd
- b Tweede-Kamerstenografen, fractievoorzister, gevijl
- c Te allen tijde, accurate, secretaresses, wijden, Westvlaamse
- d gebeurt, staatssecretarissen, het tweepartijkabinet-Lubbers/Kok
- e Westarlnicks, essays, velen, beschouwd, hoogtepunt

Burgemeester

Enkele lezers maakten ons erop attent, dat in het derde taalspel burgemeester stond en dat deze fout niet in de oplossing in het vierde nummer van de **Taalbrief** werd vermeld. Excuses! Het is natuurlijk burgemeester (burge zonder r; maar wel burgerlijk en burgervader!).

Elk jaar krijgen honderdduizenden moeders van Nederlandse studenten een formulier van de Informatiseringsbank toegestuurd. Op dat formulier, waarvan overigens ook een equivalent voor vaders bestaat, moeten gegevens worden ingevuld die nodig zijn om te bepalen of de student in kwestie recht heeft op aanvullende studiefinanciering. Helaas zijn de vragen die de aanvrager(s) gesteld worden, lang niet altijd even duidelijk. Hoe komt dat?

Ontkennende elementen

Een van de vragen op het formulier luidt:

Bent u gehuwd met de natuurlijke vader van bovenvermelde studerende zonder gescheiden van hem te wonen? ja/nee

Die vraag wordt onmiddellijk gevolgd door:

Zo nee, woont u ongehuwd met hem samen? ja/nee

Het valt niet mee om bij vragen die zo zijn geformuleerd meteen de correcte antwoorden te noteren, hoe eenvoudig de materie op zichzelf voor de invuller ook moge zijn. Dat heeft verschillende oorzaken. In de eerste plaats maakt het gebruik van ontkennende elementen als *zo nee, zonder en ongehuwd* het altijd lastig om een ja/nee-vraag te beantwoorden. Ambtenaren die in aanmerking willen komen voor een zogenaamde Interimuitkering, kunnen dat elk half jaar weer constateren als ze op het aanvraagformulier de volgende vraag tegenkomen:

Hebt u in het laatste kwartaal gedurende enige tijd geen werk gehad? ja/nee

Wat betekent hier het antwoord *nee* precies? Heeft een ambtenaar die dat antwoord aankruist in het afgelopen kwartaal wél steeds werk gehad, of juist niet?

Lastige combinatievragen

Maar het gebruik van ontkennende elementen vormt niet het belangrijkste probleem in de vragen van de Informatiseringsbank. De moeilijkheid zit vooral in de complexiteit van de eerste vraag. Die bestaat in feite uit twee vragen, waarvan de tweede ook nog eens een ontkennend element bevat: *Bent u gehuwd met X? ja/nee* en *Leeft u niet gescheiden van X? ja/nee*. Zo'n combinatievraag heeft vier moge-

lijke uitkomsten, en dat is vooral lastig voor wie op de ene deelvraag *ja* moet antwoorden en op de andere *nee*. Moet als totaalresultaat dan *ja* of *nee* worden genoteerd? En hoe zit het als de deelvragen niet door *en*, maar door *of* verbonden zijn? Lang niet alle invullers blijken over voldoende kennis van de logica te beschikken om in zulke situaties vlotweg tot de juiste conclusie te komen.

Formulier en imago

De Informatiseringsbank is niet de enige organisatie die op grote schaal formulieren inzet voor de communicatie met de buitenwacht. En de Informatiseringsbank is ook zeker niet de enige organisatie die het de invullers soms onnodig moeilijk maakt. Ook andere organisaties gebruiken formulieren met ingewikkelde vragen, moeilijke termen en onduidelijke toelichtingen. Dat is niet alleen spijtig voor de invuller, maar het kan ook schadelijk zijn voor de organisatie. Slechte formulieren vergroten de kans op verkeerde beslissingen, genomen op basis van onjuiste gegevens; slechte formulieren vragen onnodig veel verwerkingstijd, omdat ze aan te veel invullers moeten worden geretourneerd, en slechte formulieren kunnen het zorgvuldig opgebouwde en veelal duur betaalde imago van een organisatie in één klap te niet doen.

Organisaties doen er daarom goed aan de problemen van invullers serieus te nemen. Reacties als 'dan moeten ze maar wat beter hun best doen' of 'er staat toch duidelijk bij dat ze eerst de toelichting moeten lezen' zijn weliswaar begrijpelijk, maar niet erg realistisch. Verstandiger lijkt het om er rekening mee te houden dat veel invullers moeite hebben met ingewikkelde formuleringen en dat ze de regeling waar het formulier deel van uitmaakt niet of nauwelijks kennen. Maar misschien wel het belangrijkste: veel mensen hebben er eenvoudigweg een hekel aan om formulieren in te vullen, net zoals ze er een hekel aan hebben gebruiksaanwijzingen bij een videorecorder te lezen, of een handleiding bij een nieuw computerprogramma door te werken. Hoe sneller de klus is geklaard, hoe liever het veel invullers is. Haast, ongeduld en een zekere mate van overmoed leiden ertoe dat invulinstructies vaak worden genegeerd, dat begeleidende brieven direct terzijde worden gelegd en vooral: dat toelichtingen worden overgeslagen.

Inspelen op de praktijk

Dat gedrag maakt het er voor formulierenontwikkelaars natuurlijk niet eenvoudiger op. Maar er zijn wel degelijk mogelijkheden om een formulier beter af te stemmen op de invulpraktijk. Zo blijkt het al een heel stuk te helpen als de toelichtingen niet bij elkaar op een apart blad worden gezet, maar op het formulier zelf komen te staan – zo dicht mogelijk bij de vragen waar ze bij horen. Verder kunnen veel problemen worden voorkomen door een functionele vormgeving, die duidelijk maakt welke route de invuller door het formulier moet volgen. En dat ook de formulering van de

vragen soms heel wat eenvoudiger kan, illustreert het volgende alternatief voor de vragen van de Informatiseringsbank waarmee dit artikel begon.

Bent u gehuwd met de natuurlijke vader van deze student(e)? ja/nee

*Vormt u samen met hem één huishouden?
ja/nee*

Voor de invuller heel wat gemakkelijker te beantwoorden, en voor de organisatie precies even informatief.