

Formulierenleidraad



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap



Formulierenleidraad



Formulierenleidraad (2003). Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

© Deze uitgave van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is voor persoonlijk gebruik bestemd. Ze valt onder de toepassing van de wetgeving en de reglementering op de bescherming van de auteursrechten. Ze mag onder geen voorwaarde aan derden worden afgestaan of door het gebruik van druktechnische middelen, bandopnamen enzovoort worden gekopieerd of vermenigvuldigd. Overname van informatie uit deze uitgave in andere publicaties is alleen toegestaan met bronvermelding.

Formulieren hebben een niet al te goede reputatie. We ervaren het invullen van formulieren immers vaak als een moeilijk en vervelend karwei. Doordat we niet altijd erg gemotiveerd zijn om formulieren nauwgezet in te vullen, hebben organisaties geregeld te maken met onvolledig of fout ingevulde formulieren of met klachten van invullers die ontevreden zijn over de uitvoering van een procedure. In het geval van de overheid kunnen ondoorzichtige formulieren aanleiding geven tot een ondemocratische toepassing van de wetgeving.

De *Formulierenleidraad* wil duidelijk maken dat het ook anders kan, zowel voor de invullers van de formulieren als voor de organisaties. In een kwaliteitsvol formulier voert een organisatie een zorgvuldig georchestreerde dialoog met de invullers. De invullers weten precies waartoe het formulier dient, wat van ze verwacht wordt en hoe ze op de gestelde vragen moeten antwoorden. De organisatie is in staat om de gegevens van de invullers efficiënt te verwerken en de procedure op een vlotte, correcte en klantvriendelijke manier uit te voeren. Dat is pas mogelijk als de organisatie tijdens het ontwerp van het formulier een stevige greep krijgt op het ingewikkelde samenspel van juridische, communicatieve, taalkundige, grafische en technische aspecten.

De *Formulierenleidraad* wil in de eerste plaats een leidraad zijn voor de ontwerpers van papieren en elektronische formulieren bij de Vlaamse overheid. Deze handleiding wil daarmee bijdragen tot een kwaliteitsverhoging van het formulierenbestand van de Vlaamse overheid en tot de administratieve lastenverlaging. Maar deze handleiding is ook bruikbaar voor alle geïnteresseerde formulierontwerpers, zowel binnen als buiten de overheid. Door de praktijkgerichte en instructieve aanpak kan ze een inspiratiebron zijn voor al wie procedures wil vertalen naar gebruiksvriendelijke formulieren.

De *Formulierenleidraad* is geschikt als studieboek en als naslagwerk. U kunt deze handleiding van het begin tot het einde doornemen als u zich algemeen wilt voorbereiden op het ontwerpen van formulieren, maar u kunt dit boek ook raadplegen als u specifieke vragen hebt. Om het zoeken te vergemakkelijken, kunt u gebruikmaken van het inlegblad. Daarop vindt u een chronologisch overzicht van alle taken die een rol spelen bij het ontwerp van een formulier. Daarnaast wordt u in de tekst ook systematisch doorverwezen naar andere pagina's die relevante informatie over hetzelfde onderwerp bevatten. Aan het einde van het boek staan een aantal voorbeeldformulieren, waarop de richtlijnen uit deze handleiding zijn toegepast.

De *Formulierenleidraad* is niet zomaar een samenvatting van wat u al in andere publicaties over formulieren kunt lezen. De adviezen in deze handleiding zijn in grote mate voortgekomen uit de praktijkervaring die de cel Taaladvies heeft opgebouwd bij de revisie van formulieren van de Vlaamse overheid. Het initiatief voor deze publicatie is genomen door Marianne Boone, die nu als taal- en communicatieadviseur werkt bij het Vlaams Parlement. De formulierdeskundige Paul Callewaert heeft een belangrijke wetenschappelijke en methodologische inbreng gehad in het project. Daarnaast hebben een aantal proeflezers de bruikbaarheid van de adviezen ook getoetst aan hun praktijkkennis. Een bijzondere dank gaat naar deze lezers omdat ze heel wat nuttige tips en ideeën hebben aangereikt: Hilde Cuyt, Ingrid De Kegel, Paul De Meulemeester, Peter Goethals, Ann Peeters, Imelda Pissens, William Van Cromphaut, Marianne van Scherpenzeel.

In de *Formulierenleidraad* gebruiken we het persoonlijk voornaamwoord *hij* om te verwijzen naar een persoon. Met deze vorm verwijzen we zowel naar mannen als naar vrouwen. U kunt *hij* dus gerust als *zij* lezen.

We hopen dat de *Formulierenleidraad* een stevig houvast biedt voor wie op een professionele manier formulieren wil ontwerpen. Als u suggesties en tips hebt om deze handleiding te verbeteren, houden we ons daarvoor graag aanbevolen. U kunt ze bezorgen op het volgende adres: cel Taaladvies, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel, taaladvies@vlaanderen.be.



1	INLEIDING	11
	• Formulieren	13
	• Procedures	14
	• De betrokken personen	15
	• Soorten invullers	16
	• De onderdelen van een formulier	17
	• Criteria voor een goed formulier	19
2	DE VOORBEREIDING	21
	• Criteria voor de gewenste gegevens	23
	• De vindplaats van de gewenste gegevens	25
	• De rubricering van de gewenste gegevens	26
	• De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken	28
	• Specifieke doelgroepen	30
	• De route van het formulier	31
3	HET FORMULIERHOOFD	33
A	De titel	35
	• De titel: inleiding	36
	• Algemene richtlijnen voor de titel	37
	• De handelingstitel	39
	• Voorbeelden van handelingstitels	41
	• De gegevenstitel	43
	• De bewijstitel	45
	• De toevoeging aan de titel	46
	• De citeertitel	47
B	De administratieve gegevens	49
	• De administratieve gegevens: inleiding	50
	• De herkomstgegevens	51
	• De contactgegevens	52
	• De identificatiecode	54
	• De ontvangstdatum	55
	• De koptekst	56



C	De algemene aanwijzingen	57
	• De algemene aanwijzingen: inleiding	58
	• Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen	59
	• De doelgroepomschrijving	61
	• De motivering van het formulier	62
	• De verwijzing naar de regelgeving	63
	• De tijdslimiet	64
4	DE VRAGEN	65
A	Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort	67
B	De formulering van de vragen en de antwoorden	69
	• Algemene richtlijnen voor de vragen	70
	• De grammaticale vorm van de vragen	72
	• Controlevragen	73
	• Ja-nee vragen	75
	• Meerkeuzevragen	77
	• Antwoorden op meerkeuzevragen	79
	• Wijze van antwoorden bij ja-nee vragen en meerkeuzevragen	81
	• Open vragen	84
C	De presentatie van de vragen	87
	• Het verband tussen de vragen	88
	• Hoofdvragen onder elkaar	90
	• Een hoofdvraag met subvragen	91
	• Keuzevragen met vervolginstructies	93
	• Keuzevragen in een stroomschema	94
	• Tabelvragen	96
	• De nummering	99

5	DE AANWIJZINGEN BIJ DE VRAGEN	101
	• De aanwijzingen bij de vragen: inleiding	103
	• De plaats van de aanwijzingen bij de vragen	104
	• De toelichting	106
	• De motivering	108
	• De bronvermelding	109
	• De antwoordinstructie	110
	• De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag	111
	• De vervolginstructie	112
6	DE AFSLUITING	113
A	De afhandeling door de invuller	115
	• De instructies voor de bewijsstukken	116
	• De ondertekening	120
	• De niet-verplichte vragen	122
	• De retourinstructie	124
B	De verwerking van de gegevens	127
	• De vervolginformatie	128
	• De verwerkingsinformatie	130
	• De onderdelen van de verwerkingsinformatie	131
	• De privacywaarborg	133
C	De volgorde en de plaats van de onderdelen in de afsluiting	135
	• De volgorde van de onderdelen in de afsluiting	136
	• De plaats van de onderdelen in de afsluiting	137
7	DE BEGELEIDENDE DOCUMENTEN	139
	• De aanbiedingsbrief	141
	• De toelichtingsbijlage	142
	• De retourenvelop	143

8 HET TAALGEBRUIK 145

A	Algemene criteria voor het taalgebruik	147
B	De spelling	149
	• Hoofdletters	150
	• Getallen	152
	• Afkortingen	153
C	Het woordgebruik	155
	• Moeilijke woorden	156
	• Formele woorden	157
	• Foute woorden en constructies	158
	• De combinatie van woorden	160
	• De aanspreking	162
D	De zinsbouw	165
	• Actieve en passieve constructies	166
	• Ingewikkelde zinnen	167
E	Opsommingen	169
	• Algemene richtlijnen voor opsommingen	170
	• De opsomming van keuzeantwoorden	172

9 WEBFORMULIEREN 175

A	Algemene aspecten van webformulieren	177
	• De kenmerken van een webformulier	178
	• Voor- en nadelen van webformulieren	179
	• De voorbereiding van een webformulier	181
B	De formulierdialoog in webformulieren	183
	• De formulierdialoog in webformulieren: inleiding	184
	• Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren	185
	• Controlevragen in webformulieren	187
	• Keuzevragen in webformulieren	188
	• Open vragen in webformulieren	189
	• De aanwijzingen bij de vragen in webformulieren	190

10 HET FORMULIERENBEHEER	191
• Het formulierenbeheer: inleiding	193
• Het centrale formulierenbeheer	194
• Het formulierenbeheer op elke afdeling	195
• De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer	196
11 DE EVALUATIE VAN EEN FORMULIER	199
• De evaluatie van een formulier: inleiding	200
• Het bureauonderzoek	201
• Het invulonderzoek	202
• Het verwerkingsonderzoek	204
• De melding van procedureproblemen	205
12 VOORBEELDFORMULIEREN	207
• Telefoonmemo	208
• Schuldvordering	210
• Rapportering van een gesubsidieerde leeskring in 2003	212
• Follow-up van tbc	218
• Aanvraag van een tegemoetkoming in de prijs van een sportabonnement	224
• Aanvraag van een tegemoetkoming voor een nieuwe woning Verklaring van de architect over een nieuwe woning	226
BIBLIOGRAFIE	235

Inleiding

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Formulieren	13
Procedures	14
De betrokken personen	15
Soorten invullers	16
De onderdelen van een formulier	17
Criteria voor een goed formulier	19

- Definitie** Een formulier is een document met drie hoofdkenmerken.
- Het dient voor de toepassing van een procedure.
 - Het vraagt gegevens op die nodig zijn voor die procedure.
 - Het bevat antwoordruimten om die gegevens in te noteren.

- Voorbeeld** Een voorbeeld is het formulier voor de aanvraag van loopbaanonderbreking.
- De procedure bestaat erin loopbaanonderbreking aan te vragen en officieel te laten goedkeuren.
 - Het formulier vraagt naar de persoonlijke gegevens van het personeelslid, de gewenste arbeidsregeling en de termijn van de loopbaanonderbreking.
 - Het personeelslid noteert de gevraagde gegevens in de antwoordruimten.

- Voordelen** Een formulier heeft de volgende voordelen.
- Dezelfde gegevens kunnen op een gestructureerde manier aan verschillende personen gevraagd worden.
 - De handtekening van de invuller kan de gegevens bekrachtigen.

- Medium** Formulieren kunnen ingedeeld worden volgens het medium:
- papieren formulieren
 - elektronische formulieren (zie *Webformulieren*, p. 175).

- Bestemming** Formulieren kunnen ingedeeld worden volgens de bestemming.

Soort	Omschrijving	Voorbeeld
interne formulieren	Alle invullers behoren tot de organisatie die het formulier verspreidt.	formulier voor de regeling van afwezigheid
uitgaande formulieren	Een of meer invullers behoren niet tot de organisatie.	belastingaangifte

Procedures

Definitie Een formulier dient voor de toepassing van een procedure. Een procedure is een opeenvolging van handelingen die nodig zijn om een bepaalde regeling uit te voeren.

Bronnen De regeling waarop een formulier gebaseerd is, wordt opgesteld door de beleidsmaker. Hij legt de regels voor een procedure gewoonlijk vast in schriftelijke bronnen, zoals:

- decreten
- besluiten
- omzendbrieven
- dienstorders
- huishoudelijke reglementen
- notulen.

Soms deelt de beleidsmaker de regels voor een procedure alleen mondeling mee, bijvoorbeeld bij interne werkafspraken. In dat geval maakt de ontwerper zelf een schriftelijke neerslag van de regels van de beleidsmaker.

Functie van een formulier Een formulier kan verschillende functies vervullen in een procedure. De onderstaande tabel bevat een overzicht van die verschillende functies.

Functie	Voorbeelden
een handeling verrichten	bestelbon, druk- of kopieeropdracht, premieaanvraag
een gegevensbestand vormen	saldo-overzicht, stageverslag, vaccinatiekaart
een feit of een recht bewijzen	schadecertificaat, garantiebewijs, kwitantie

Te ingewikkelde procedures Als de procedure waarop het formulier betrekking heeft onnodig ingewikkeld is, kan het formulier minder doeltreffend, gebruiksvriendelijk en aantrekkelijk worden. De dossierbehandelaar die verantwoordelijk is voor de toepassing van de procedure moet problemen bij de uitvoering van de procedure melden aan de beleidsmaker (zie *De melding van procedureproblemen*, p. 205).

Overzicht De volgende personen zijn bij een formulier betrokken:

- de beleidsmaker
- de ontwerper
- de vormgever
- de coördinator
- de hoofdinvuller
- de neveninvuller
- de dossierbehandelaar.

In de praktijk kan één persoon verschillende functies vervullen, kan een functie wegvallen of kunnen verschillende personen dezelfde functie hebben.

Taken In de onderstaande tabel vindt u de taken van de betrokken personen.

Betrokken persoon	Taak
De beleidsmaker	stelt de regeling op waarop een formulier gebaseerd is.
De ontwerper	legt de inhoud en de vorm van het formulier vast op basis van de regeling. <ul style="list-style-type: none"> • Hij bepaalt welke gegevens nodig zijn. • Hij stelt de vragen op. • Hij kiest de geschikte opmaak.
De vormgever	biedt hulp bij de keuze van de sjablonen voor het formulier.
De coördinator	registreert de formulieren in een catalogus.
De hoofdinvuller	verstrekt via het formulier gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de procedure.
De neveninvuller	verstrekt via het formulier aanvullende gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de procedure.
De dossierbehandelaar	verwerkt de gegevens van de ingevulde formulieren en zorgt voor de goede uitvoering van de procedure.

Organisatie De beleidsmaker, de ontwerper, de vormgever, de coördinator en de dossierbehandelaar behoren tot een organisatie. Die organisatie kan zowel een overheid als een particuliere organisatie zijn. Bij een intern formulier behoren de hoofdinvuller en de neveninvuller tot dezelfde organisatie als de andere betrokken personen (zie *Formulieren*, p. 13).

Soorten invullers

Soorten invullers Bij een formulier zijn er twee soorten invullers.

- De hoofdinvuller is de belangrijkste invuller van het formulier. Hij verstrekt gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een procedure (zie *Procedures*, p. 14).
- Eventueel zijn er ook neveninvullers. Een neveninvuller is een invuller die aanvullende gegevens verstrekt om de procedure uitvoerbaar te maken. Bij eenvoudige procedures zijn er doorgaans geen neveninvullers.

Soorten formulieren

Afhankelijk van de betrokken invullers zijn er drie soorten formulieren.

Soort formulier	Invullers
een formulier dat door één persoon ingevuld moet worden	<ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvuller
een formulier dat door twee of meer personen ingevuld moet worden	<ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvuller • een of meer neveninvullers
een formulier dat uit een set van deelformulieren bestaat	<ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvuller voor een of meer deel-formulieren • een of meer neveninvullers per deelformulier

Gebruik van deelformulieren

Deelformulieren worden gebruikt als een of meer invullers van het formulier:

- vertrouwelijke gegevens verstrekken, bijvoorbeeld medische of financiële informatie
- veel tijd nodig hebben om de gegevens te verstrekken (zie *De route van het formulier*, p. 31).

Inleiding Formulieren bestaan uit drie grote onderdelen.

Onderdeel	Functie
Het formulierhoofd	<ul style="list-style-type: none"> identificeert het formulier. bereidt de invuller voor op de formulierdialoog.
De formulierdialoog	<ul style="list-style-type: none"> vraagt aan de invuller de gewenste gegevens. geeft de invuller antwoordruimte om de gestelde vragen te beantwoorden.
De afsluiting	<ul style="list-style-type: none"> handelt de formulierdialoog af. geeft aan wat er verder met het formulier zal gebeuren.

Als een formulier uit deelformulieren bestaat (zie *Soorten invullers*, p. 16), is elk deelformulier als een afzonderlijk formulier te beschouwen. Elk deelformulier bevat een formulierhoofd, een formulierdialoog en een afsluiting.

Aan een formulier worden soms nog enkele andere documenten toegevoegd (zie *De begeleidende documenten*, p. 139):

- een aanbiedingsbrief
- een toelichtingsbijlage
- een retourenvelop.

Hieronder vindt u een toelichting bij de grote onderdelen van een formulier.

Het formulierhoofd

In het formulierhoofd komen de volgende onderdelen voor.

Onderdeel	Functie
De titel	geeft het formulier een specifieke naam.
De administratieve gegevens	<ul style="list-style-type: none"> maken het formulier als document herkenbaar. ondersteunen de communicatie tussen de invuller en de organisatie. dragen bij tot een doeltreffend formulierenbeheer.
De algemene aanwijzingen	geven de invuller toelichtingen en instructies die op het hele formulier betrekking hebben.

De onderdelen van een formulier



De formulier- dialog

In de formulierdialog komen de volgende onderdelen voor.

Onderdeel	Functie
De aanwijzingen bij de vragen	geven de invuller informatie die nodig is om een vraag of een groep vragen te beantwoorden.
De vragen	verzoeken de invuller de gewenste gegevens in te vullen.
De antwoordruimten	bieden aan de invuller ruimte om de gewenste gegevens in te vullen.

De vragen en de bijbehorende antwoordruimten staan per invuller en per onderwerp in rubrieken gegroepeerd (zie *De rubricering van de gewenste gegevens*, p. 26, en *De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken*, p. 28).

De afsluiting

In de afsluiting komen de volgende onderdelen voor.

Onderdeel	Functie
De afhandeling door de invuller	In dit onderdeel staat wat de invuller verder nog moet doen nadat hij alle verplichte vragen beantwoord heeft.
De verwerking van de gegevens	In dit onderdeel staat wat er met het formulier gebeurt nadat de invuller het terugbezorgd heeft.

Overzicht Een goed formulier is:

- doeltreffend
- gebruiksvriendelijk
- aantrekkelijk.

Criteria In de onderstaande tabel vindt u de omschrijving van de criteria.

criterium	omschrijving	zie	pagina
doeltreffend	• Het formulier voert de procedure uit die volgt uit de regeling.	• <i>Procedures</i>	14
	• De vragen lokken de antwoorden uit die de dossierbehandelaar nodig heeft om de procedure goed toe te passen.	• <i>Criteria voor de gewenste gegevens</i> • <i>De vragen</i>	23 65
gebruiks- vriendelijk	• De invuller kan het formulier invullen zonder de hulp van andere personen, handleidingen of computerprogramma's.	• <i>De vragen</i>	65
	• De invuller moet zo weinig mogelijk moeite doen om de gewenste gegevens in te kunnen vullen.	• <i>De vragen</i>	65
	• De dossierbehandelaar kan de gegevens gemakkelijk uit het formulier halen zodat hij ze efficiënt kan verwerken.	• <i>Criteria voor de gewenste gegevens</i>	23
aantrekkelijk	• Het formulier heeft een duidelijke en overzichtelijke structuur.	• <i>De rubricering van de gewenste gegevens</i>	26
		• <i>De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken</i>	28
	• De vragen worden helder en duidelijk geformuleerd.	• <i>Het taalgebruik</i>	145
	• Waar nodig worden de vragen toegelicht.	• <i>De aanwijzingen bij de vragen</i>	101

Hoofdstuk 2

De voorbereiding

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Criteria voor de gewenste gegevens	23
De vindplaats van de gewenste gegevens	25
De rubricering van de gewenste gegevens	26
De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken	28
Specifieke doelgroepen	30
De route van het formulier	31

Werkwijze Ga als volgt te werk om het formulier voor te bereiden.

Stap	Handeling	Zie
1	Maak een inventaris van de gewenste gegevens.	<i>Criteria voor de gewenste gegevens</i>
2	Bepaal voor elk gewenst gegeven de bron.	<i>De vindplaats van de gewenste gegevens</i>
3	Breng de gewenste gegevens onder in rubrieken.	<i>De rubricering van de gewenste gegevens</i>
4	Orden de gewenste gegevens in de rubrieken.	<i>De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken</i>
5	Ga na of u te maken hebt met een specifieke doelgroep.	<i>Specifieke doelgroepen</i>
6	Ga na welke route het formulier volgt.	<i>De route van het formulier</i>



Criteria voor de gewenste gegevens

Definitie De gewenste gegevens bevatten de informatie die nodig is voor de uitvoering van de procedure.

De gewenste gegevens bepalen Ga als volgt te werk om de gewenste gegevens te bepalen.

Stap	Handeling
1	Analyseer de procedure stap voor stap.
2	Schrijf bij elke stap op welke gegevens nodig zijn.
3	Toets elk gegeven aan de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> • relevantie • volledigheid • eenduidigheid • beschikbaarheid • rechtmatigheid.
4	Breng alle gewenste gegevens samen in een lijst.

Hieronder vindt u een toelichting bij de bovengenoemde criteria.

Relevantie Een gewenst gegeven is relevant als de informatie strikt nodig is voor de uitvoering van de procedure. Voorbeeld: u vraagt de nationaliteit van de invuller als dat belangrijk is voor de uitvoering van de procedure en niet omdat die vraag in vorige formulieren gesteld werd.

Volledigheid Een gewenst gegeven is volledig als de dossierbehandelaar per stap van de procedure alle informatie verkrijgt die noodzakelijk is voor de uitvoering van de procedure. Voorbeeld: u wilt weten hoeveel kinderen de invuller ten laste heeft. U vraagt dan niet alleen het aantal kinderen, maar ook of ze nog ten laste zijn.

Eenduidigheid Een gewenst gegeven is eenduidig als het maar voor één uitleg vatbaar is. Voorbeeld: u vraagt of de woonkamer van de invuller na de werkzaamheden een normale licht- en luchttoevoer heeft. Het woord *normaal* is pas eenduidig als de invuller precies weet wat daarmee wordt bedoeld (zie *De melding van procedureproblemen*, p. 205).

Beschikbaarheid Een gewenst gegeven is beschikbaar in de volgende gevallen.

- U kunt de informatie rechtstreeks opvragen bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie.
- U kunt de informatie verkrijgen van de hoofdinvuller of van een neveninvuller.

Voorbeeld: u kunt niet vragen naar het gezamenlijk belastbaar inkomen van het vorige jaar, want dat gegeven is pas na twee jaar beschikbaar (zie *De melding van procedureproblemen*, p. 205).



Rechtmatigheid

Een gewenst gegeven is rechtmatig als het gebruik en de verwerking ervan niet in strijd zijn met de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. U mag in formulieren geen gegevens opvragen die in strijd zijn met de volgende regelgeving.

- De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.
- De wet van 11 december 1998 tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens (Belgisch Staatsblad, 3 februari 1999). Deze wet is beschikbaar op het internetadres www.just.fgov.be. De gecoördineerde tekst van deze wet en de bovengenoemde wet van 8 december 1992 is beschikbaar op www.fmc.be/download/privacy.pdf.
- Het koninklijk besluit van 13 februari 2001 ter uitvoering van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (Belgisch Staatsblad, 13 maart 2001). Internetadres: www.just.fgov.be.

Daarnaast zijn er voor een aantal sectoren ook nog specifieke regels in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Om de persoonlijke levenssfeer van de invuller te beschermen, moet u de invuller in een aantal gevallen ook informeren over het gebruik en de verwerking van de opgevraagde gegevens (zie *De privacywaarborg*, p. 133).

Niet-verplichte gewenste gegevens

Niet-verplichte gewenste gegevens bevatten informatie die niet noodzakelijk is voor de uitvoering van de procedure, maar die de beleidsmaker wil gebruiken voor bijvoorbeeld wetenschappelijke of statistische doeleinden. De niet-verplichte gewenste gegevens worden opgevraagd in de rubriek met de niet-verplichte vragen (zie *De niet-verplichte vragen*, p. 122).



De vindplaats van de gewenste gegevens

Inleiding Als u de gewenste gegevens hebt samengebracht in een lijst, gaat u na bij wie u de gegevens het best kunt opvragen.

Werkwijze Gegevens zijn vaak niet alleen beschikbaar bij de invullers van een formulier, maar ook bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie. Pas de volgende richtlijnen toe om te bepalen bij wie u een gegeven het best kunt opvragen.

- Vraag een gegeven rechtstreeks op bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie als tegelijk aan de drie volgende voorwaarden is voldaan.
 - Het gegeven is beschikbaar bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie.
 - U hebt geen toestemming van de invuller nodig om het gegeven op te vragen.
 - U kunt het gegeven verkrijgen binnen de termijn die nodig is om de procedure uit te voeren.
- Vraag een gegeven op bij de invuller door middel van een formulier in de volgende gevallen.
 - Het gegeven is niet beschikbaar bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie.
 - Het gegeven is beschikbaar, maar u hebt de toestemming van de invuller nodig om het gegeven op te vragen.
 - Het gegeven is beschikbaar, maar u kunt het gegeven niet verkrijgen binnen de termijn die nodig is om de procedure uit te voeren.

De rubricering van de gewenste gegevens

Werkwijze Nadat u de gegevens hebt bepaald die u wilt opvragen, groepeert u ze. Ga als volgt te werk om de gewenste gegevens te groeperen.

Stap	Handeling
1	Maak een lijst van de gegevens die u in de formulierdialoog wilt opvragen (zie <i>Criteria voor de gewenste gegevens</i> , p. 23).
2	Zijn er een of meer neveninvullers? • Indien ja: ga naar stap 3. • Indien nee: ga naar stap 6.
3	Zet de gewenste gegevens samen per invuller.
4	Als u vraagt naar gegevens die vertrouwelijk zijn en daardoor niet door alle invullers van het formulier gelezen mogen worden, of als de neveninvullers veel tijd nodig hebben om de gegevens te verstrekken, maakt u een deelformulier voor die gegevens.
5	Maak voor de invullers van één formulier invullersrubrieken met de titel 'In te vullen door ...'.
6	Groepeer de gewenste gegevens in onderwerpsrubrieken volgens het onderwerp. Zet de gegevens die een invuller niet verplicht is in te vullen samen in één aparte rubriek (zie <i>De niet-verplichte vragen</i> , p. 122).
7	Geef iedere onderwerpsrubriek een titel.

Aantal niveaus Gebruik bij de rubricering maximaal twee niveaus voor de onderwerpsrubrieken.

Voorbeeld 1 Het formulier *Reservering van de ontvangstruimte en het auditorium op het Martelaarsplein* is bestemd voor één invuller en bevat zes onderwerpsrubrieken.

- Aanvrager
- Aard van de bijeenkomst
- Datum
- Aantal personen
- Gewenste ruimte
- Technische voorzieningen



Voorbeeld 2 Het formulier *Aanvraag van een toegangkaart* is bestemd voor één invuller en bevat zes onderwerpsrubrieken, waarvan twee op het eerste niveau en vier op het tweede niveau.

Aanvrager

- Personeelsgegevens
- Administratieve gegevens

Bezoek

- Bezoekfrequentie
- Motivering

Voorbeeld 3 Het formulier *Aanvraag van kinderbijslag* bevat twee invullersrubrieken en vier onderwerpsrubrieken.

In te vullen door de aanvrager

- Aanvrager
- Samenstelling van het gezin

In te vullen door het kinderbijslagfonds

- Kinderbijslagfonds
- Kinderbijslag

Voorbeeld 4 Het formulier *Aanvraag voor het verkrijgen van een stopzettingsvergoeding* bevat twee invullersrubrieken en acht onderwerpsrubrieken, waarvan vier op het eerste niveau en vier op het tweede niveau.

In te vullen door de aanvrager

- Persoonlijke gegevens
- Gegevens over het veeteeltbedrijf
 - Algemene gegevens
 - Technische beschrijving

In te vullen door de houder van de milieuvergunningen

- Persoonlijke gegevens
- Gegevens over de veeteeltinrichting
 - Milieuvergunning
 - Mestbankaangifte



De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken

Aspecten Nadat u de gewenste gegevens in invullers- en onderwerpsrubrieken hebt gegroepeerd, bepaalt u de precieze volgorde ervan. Daarbij houdt u rekening met vier aspecten:

- de volgorde van persoonlijke gegevens
- de volgorde in de brondocumenten
- de inhoud van de gegevens
- de vraagvorm die u zult gebruiken.

Hieronder vindt u de richtlijnen voor deze aspecten.

De volgorde van persoonlijke gegevens Vraag persoonlijke gegevens altijd op in dezelfde volgorde:

- voornaam en achternaam
- straatnaam, huisnummer en busnummer
- postnummer en woonplaats
- telefoonnummer en gsm-nummer
- faxnummer
- e-mailadres.

De volgorde in de brondocumenten Pas de volgende richtlijnen toe voor de volgorde in de brondocumenten.

- Als een invuller een brondocument nodig heeft om het formulier in te vullen, neem dan de volgorde van de gegevens uit dat brondocument over.
- Als er meer dan één brondocument is, plaats dan de gegevens die betrekking hebben op dezelfde bron bij elkaar.

De inhoud van de gegevens Pas de volgende richtlijnen toe voor de inhoud van de gegevens.

- Orden de gegevens zo veel mogelijk vanuit het standpunt van de invuller. Neem de volgorde van de informatie in de regelgeving alleen over als die vanuit de gedachtegang van de invuller begrijpelijk of vanzelfsprekend is (zie *Voorbeeld*).
- Plaats afhankelijke gegevens direct na de gegevens waarvan ze afhangen. Een afhankelijk gegeven is een gegeven dat de invuller alleen kan geven op basis van een ander gegeven. Voorbeeld: als u de invuller vraagt een rekenkundige bewerking te maken, plaatst u die vraag onmiddellijk na de gegevens die de invuller nodig heeft om de bewerking uit te voeren.
- Zet de algemene gegevens voor de specifieke gegevens. Voorbeeld: als u gegevens over een computer wilt opvragen, vraagt u de invuller eerst welk type computer hij gebruikt, voor u naar de specifieke eigenschappen van de computer vraagt.
- Vraag tijdsafhankelijke gegevens chronologisch op. Voorbeeld: als u de invuller naar het geboortjaar van zijn kinderen vraagt, vraagt u dat gegeven eerst voor het oudste kind op en daarna pas voor de jongere kinderen.

De vraagvorm Orden de gegevens zo veel mogelijk volgens de vraagvorm die u zult gebruiken. Zet controlevragen zo veel mogelijk bij andere controlevragen, keuzevragen bij keuzevragen en open vragen bij open vragen (zie *Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort*, p. 67).

Voorbeeld Informatie uit de regelgeving

In de regelgeving wordt het begrip *bewoner* als volgt gedefinieerd: 'De particulier die de door hem verbeterde of aangepaste woning op de aanvraagdatum bewoont op grond van een zakelijk recht of van een huurovereenkomst met betrekking tot een hoofdverblijfplaats waarvan de duur meer dan drie jaar bedraagt.'

Selectie van de gewenste gegevens voor het formulier

Op basis van de regelgeving zijn de volgende gegevens gewenst voor de uitvoering van de procedure.

- De invuller woont in de woning of niet.
- De invuller is huurder of eigenaar.
- De invuller heeft een huurovereenkomst van meer dan drie jaar of niet.

Ordening van de gewenste gegevens in het formulier

De gewenste gegevens krijgen bij de vraagstelling de volgende ordening.

1 Is de woning waarvoor u de premie aanvraagt uw hoofdverblijfplaats?

- ja
- nee

2 Bent u eigenaar of huurder van de woning?

- eigenaar
- huurder. Welke huurovereenkomst hebt u aangegaan?

Als u een overeenkomst van drie-zes-negen jaar hebt aangegaan, kruist u hieronder een overeenkomst van meer dan drie jaar aan.

- een huurovereenkomst van meer dan drie jaar
- een huurovereenkomst van drie jaar of minder
- geen eigenaar of huurder

Specifieke doelgroepen

Definitie Een formulier heeft een specifieke doelgroep als alle invullers van het formulier of van een invullersrubriek een of meer gemeenschappelijke kenmerken hebben. De invullers van een formulier kunnen bijvoorbeeld allemaal dezelfde voorkennis, scholingsgraad of leeftijd hebben.

Bij het ontwerp van formulieren zijn er drie specifieke doelgroepen waarmee u rekening moet houden.

Drie specifieke doelgroepen In de onderstaande tabel vindt u de drie specifieke doelgroepen waarvoor bijzondere richtlijnen gelden bij het ontwerp van formulieren.

Doelgroep	Definitie	Voorbeeld van formulier
een beroepsdoelgroep	Alle invullers oefenen hetzelfde beroep uit of werken in dezelfde beroepssector.	een vestigingsaanvraag voor een apotheker
een doelgroep met hetzelfde opleidingsniveau	Alle invullers hebben dezelfde scholingsgraad.	een aanvraag van een studiebeurs voor het buitenland
een jongerendoelgroep	Alle invullers zijn jonger dan 25.	een aanvraag voor een CJP-pas voor jongeren

Toepassing in het formulier

Als formulierontwerper houdt u als volgt rekening met de drie specifieke doelgroepen.

Als...	dan...	omdat...	Zie	Pagina
u te maken hebt met een beroepsdoelgroep,	hoeft u minder verklarende aanwijzingen bij de vragen te geven	de invullers vertrouwd zijn met de terminologie van het beroep.	<i>De toelichting</i>	106
u te maken hebt met een doelgroep met hetzelfde opleidingsniveau,	hoeft u minder aanwijzingen bij de vragen te geven	de invullers vertrouwd zijn met een bepaald woordgebruik.	<i>De aanwijzingen bij de vragen: inleiding</i>	103
u te maken hebt met een jongerendoelgroep,	spreekt u de invullers aan met <i>je</i> in plaats van met <i>u</i>	de invullers een informelere aanpak verwachten.	<i>De aanspreking</i>	162

De route van het formulier

Definitie De route van het formulier is de weg die het formulier aflegt tussen de organisatie en de invullers van het formulier (zie *De retourinstructie*, p. 124). Als het formulier bij de organisatie aankomt of terugkomt, kan het ook een interne route afleggen tussen de verschillende dossierbehandelaars (zie *De verwerkingsinformatie*, p. 130).

Verloop van de route De route van het formulier kan op verschillende manieren verlopen. U houdt daarbij rekening met de soorten formulieren (zie *Soorten invullers*, p. 16).

Een formulier voor één invuller Als u een formulier voor één invuller ontwerpt, dan volgt het formulier de onderstaande route.

Stap	Handeling
1	De organisatie bezorgt het formulier aan de hoofdinvuller.
2	De hoofdinvuller vult de gegevens in die hij moet verstrekken.
3	De hoofdinvuller bezorgt het formulier terug aan de organisatie.

Een formulier voor meer dan één invuller Als u een formulier voor meer dan één invuller ontwerpt, dan volgt het formulier de onderstaande route.

Stap	Handeling
1	De organisatie bezorgt het formulier aan de hoofdinvuller.
2	De hoofdinvuller vult de gegevens in die hij moet verstrekken.
3	De hoofdinvuller bezorgt het formulier aan een neveninvuller en laat het door hem invullen.
4	De neveninvuller bezorgt het formulier terug aan de hoofdinvuller.
5	Stap 3 en 4 worden herhaald voor elke andere neveninvuller van het formulier.
6	De hoofdinvuller of de laatste neveninvuller bezorgt het volledig ingevulde formulier terug aan de organisatie.

Het komt ook voor dat een neveninvuller een formulier rechtstreeks aan een volgende neveninvuller bezorgt. Zo'n afwijking van de route komt vooral voor bij het gebruik van interne formulieren.



Een verzameling deelformulieren

Als u een verzameling deelformulieren ontwerpt, dan volgen die formulieren de onderstaande route.

Stap	Handeling
1	De organisatie bezorgt de verzameling deelformulieren aan de hoofdinvuller.
2	De hoofdinvuller bezorgt de deelformulieren aan de verschillende neveninvullers.
3	De hoofdinvuller en de neveninvullers vullen de gegevens in die zij moeten verstrekken op de deelformulieren.
4	De neveninvullers bezorgen hun deelformulieren terug aan de hoofdinvuller of de organisatie.
5	De hoofdinvuller bezorgt zijn deelformulier en de eventuele deelformulieren van de neveninvullers terug aan de organisatie.

Hoofdstuk 3

Het formulierhoofd

Indeling Dit hoofdstuk bevat de volgende delen.

Onderwerp	Zie pagina
Deel A: De titel	35
Deel B: De administratieve gegevens	49
Deel C: De algemene aanwijzingen	57

Werkwijze Het formulierhoofd is het gedeelte van het formulier dat aan de vragen voorafgaat. Ga als volgt te werk om het samen te stellen.

Stap	Handeling	Zie
1	Geef het formulier een titel.	<i>De titel</i>
2	Voeg de administratieve gegevens toe.	<i>De administratieve gegevens</i>
3	Neem de gewenste algemene aanwijzingen op.	<i>De algemene aanwijzingen</i>

Deel A

De titel



Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De titel: inleiding	36
Algemene richtlijnen voor de titel	37
De handelingstitel	39
Voorbeelden van handelingstitels	41
De gegevenstitel	43
De bewijstitel	45
De toevoeging aan de titel	46
De citeertitel	47

Werkwijze Ga als volgt te werk om een titel toe te kennen aan een formulier.

Stap	Handeling	Zie
1	Kies de geschikte soort van titel.	<i>De titel: inleiding</i>
2	Formuleer de titel.	<i>Algemene richtlijnen voor de titel De handelingstitel Voorbeelden van handelingstitels De gegevenstitel De bewijstitel</i>
3	Formuleer zo nodig een toevoeging aan de titel.	<i>De toevoeging aan de titel</i>
4	Formuleer zo nodig een citeertitel.	<i>De citeertitel</i>



De titel: inleiding

Definitie De titel deelt aan de invuller mee waarvoor het formulier dient.

Soorten titels In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de soorten titels.

Soort	Het ingevulde formulier dient ...
handelingstitel	om een handeling te verrichten.
gegevenstitel	om een gegevensbestand te vormen.
bewijstitel	om iets te bewijzen.

Plaats van de titel De titel staat bovenaan links in het formulier. De titel is dan het eerste wat de invuller leest, want de normale leesrichting loopt van boven naar onderen en van links naar rechts.



Algemene richtlijnen voor de titel

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe voor de formulering van de titel.

- Gebruik geen codes in de titel.
- Gebruik het woord *formulier* niet in de titel.
- Pas geen telegramstijl toe in de titel.
- Verwijs in de titel niet naar de regelgeving.
- Zorg ervoor dat de titel van het formulier uniek is.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Geen codes Gebruik geen titels met codeletters of codecijfers. Een codetitel verhuult de functie van het formulier.

De identificatiecode van een formulier staat niet in de titel maar bij de administratieve gegevens (zie *De administratieve gegevens*, p. 49).

Fout	Goed
Pers 56	Indiensttreding van personeelslid
Mach 78	Onderhoudsbeurten van kantoormachines

Zonder het woord *formulier* Neem het woord *formulier* niet in de titel op. De invuller ziet wel dat het document een formulier is.

Fout	Goed
Kostendeclaratieformulier	Kostendeclaratie
Formulier tot aanvraag van een tegemoetkoming in de kosten van woon-werkverkeer	Aanvraag van een tegemoetkoming in de kosten van woon-werkverkeer

Geen telegramstijl Gebruik geen telegramstijl in de titel. Pas de volgende richtlijnen toe.

- Voorzetsels zoals *van*, *voor* en *in* mag u niet weglaten.
- De lidwoorden *de*, *het* en *een* kunt u wel weglaten.

Fout	Goed
Aanvraag meubilair wachtgebouw	Aanvraag van meubilair voor (het) wachtgebouw



Geen verwijzing naar regelgeving

Vermeld de regelgeving waaronder het formulier valt, niet in de titel. U kunt in sommige gevallen naar de regelgeving verwijzen in de algemene aanwijzingen (zie *De algemene aanwijzingen*, p. 57).

Unieke benaming: controle

Raadpleeg de centrale formulierencatalogus (zie *Het centrale formulierenbeheer*, p. 194) en ga na of er al een vergelijkbaar formulier voorkomt, dat wil zeggen:

- een formulier met dezelfde naam
- een formulier met een andere naam maar met dezelfde functie. Voorbeeld: u wilt een formulier ontwerpen onder de naam *Proeftijdbeoordeling*, maar u constateert dat er al een vergelijkbaar formulier bestaat onder de naam *Beoordeling van proeftijd*.

Unieke benaming: doublure wegwerken

Als er al een vergelijkbaar formulier voorkomt, werkt u die doublure weg met een van de volgende methodes.

- In plaats van een nieuw formulier te maken neemt u het bestaande formulier over.
- U neemt contact op met de persoon die het bestaande formulier beheert en stelt voor om de twee formulieren door een enkel formulier te vervangen.
- U verandert de titel van het formulier dat u ontwerpt, zodat die uniek is.

De handelingstitel

Definitie Een handelingstitel geeft aan welke handeling de invuller met het formulier verricht, bijvoorbeeld een aanvraag indienen, gegevens controleren, zich inschrijven.

Gebruik U kiest een handelingstitel als de invuller het formulier gebruikt om een handeling met een bepaald doel te verrichten.

Invullersperspectief Geef in de titel de handeling van de invuller weer, niet de handeling van de persoon die het formulier verwerkt. U geeft dus het perspectief van de invuller weer, niet het perspectief van de dossierbehandelaar.

Fout	Goed
Onderzoek naar pensioenrecht	Aanvraag van pensioen
Registratie van cursist	Inschrijving voor cursus
Opvraging van besmettingsgevallen	Melding van besmettingsgevallen

Vier formuleringen

Voor de formulering van een handelingstitel zijn vier structuren beschikbaar.

Structuur	Voorbeeld
1 Naam van de handeling + verbindingswoord + voorwerp van de handeling	Aanvraag van octrooi
2 Voorwerp van de handeling + naam van de handeling	Octrooiaanvraag
3 Naam van de handeling + aard van het document	Bestelbon
4 Naam van de handeling	Offerte

Hieronder vindt u een toelichting bij deze structuren.

Keuze van formulering

Kies voor de duidelijkheid zo veel mogelijk een formulering volgens de eerste of de tweede structuur in de bovenstaande tabel, dus een formulering van het type *Aanvraag van octrooi* of van het type *Octrooiaanvraag*.

Naam van handeling

Vermeld in elk geval de naam van de handeling in de titel.

Fout Voorwerp zonder handeling	Goed Handeling + verbinding + voorwerp
Haardtoelage	Aanvraag van haardtoelage
Nabestaandenpensioen	Aanvraag van nabestaandenpensioen



Voorwerp van handeling

Vermeld het voorwerp van de handeling in de titel. Vermijd dus titels als *Aangifteformulier*, want uit die titel kan de invuller niet opmaken wat het voorwerp van de aangifte is: een geboorte, het inkomen, een diefstal of iets anders.

Alleen in de geijkte titels *Offerte*, *Antwoordkaart*, *Bestelbon* en *Intekenlijst* laat u het voorwerp van de handeling onvermeld.

Fout Handeling + document	Goed Handeling + verbinding + voorwerp
Aangifteformulier	Aangifte van ongeval
Begeleidingsdocument	Begeleiding van stage
Controleverslag	Controle van investeringen
Evaluatiefiche	Evaluatie van personeelslid

Voorbeelden van handelingstitels

Structuur 1: handeling + verbinding + voorwerp

Hieronder vindt u voorbeelden van handelingstitels die samengesteld zijn uit de naam van de handeling + een verbindingswoord + het voorwerp van de handeling. In deze lijst is de naam van de handeling vetgedrukt en het verbindingswoord gecursiveerd. Het voorwerp van de handeling bestaat uit een of meer woorden.

• Voorwerp uit één woord

- Aangifte** *van* ongeval
- Aanvraag** *van* kantoorbenodigdheden
- Analyse** *van* bodemmonsters
- Beoordeling** *van* leverancier
- Berekening** *van* jaaruitgaven
- Controle** *van* brug
- Kennisgeving** *van* inschrijving
- Melding** *van* storing
- Opdracht** *voor* drukwerk
- Overplaatsing** *van* personeelslid
- Regeling** *van* afwezigheid
- Verzoek** *om* naturalisatie
- Wijziging** *van* dienstverband

• Voorwerp uit meerdere woorden

- Aanvraag** *van* een premie voor de verbetering of de aanpassing van een woning
- Verklaring** *van* overmacht door staking of werkonderbreking bij het openbaar vervoer
- Wijziging** *in* de toestand van een personeelslid

Structuur 2: voorwerp + handeling

Hieronder vindt u voorbeelden van handelingstitels die samengesteld zijn uit het voorwerp van de handeling + de naam van de handeling. In deze lijst is de naam van de handeling vetgedrukt.

- Octrooiaanvraag
- Sollicitatieafhandeling
- Rekeningafschrift
- Stagebeoordeling
- Besparingsberekening
- Orderbevestiging
- Reiskostendeclaratie
- Betalingsherinnering
- Magazijninspectie
- Vacaturemelding
- Reparatieopdracht
- Vakantieplanning
- Afwezigheidsregistratie
- Tijdverantwoording
- Bouwvergunning



Structuur 3: handeling + document

Er zijn weinig formulieren waarvan de handelingstitel bestaat uit de naam van de handeling + de aard van het document. Hieronder vindt u enkele voorbeelden.

Antwoordkaart: de invuller gebruikt de kaart om op een bericht te antwoorden.

Bestelbon: de invuller gebruikt de bon om goederen of diensten te bestellen.

Intekenlijst: de invuller gebruikt de lijst om in te tekenen op een publicatie.

Structuur 4: handeling

Er zijn weinig formulieren waarvan de handelingstitel louter uit de naam van de handeling bestaat. Een voorbeeld daarvan is *Offerte*. De invuller doet een offerte om goederen of diensten tegen een vaste prijs aan te bieden.



De gegevenstitel

Definitie Een gegevenstitel geeft aan welke gegevens de invuller in het formulier moet vermelden. De gegevens zijn bestemd om in een bestand opgenomen te worden.

Gebruik U kiest een gegevenstitel als de invuller het formulier gebruikt om gegevens te verschaffen voor een bestand.

Vier formuleringen

Voor de formulering van een gegevenstitel zijn vier structuren beschikbaar.

Structuur	Voorbeeld
1 Aard van het bestand + van + aard van de gegevens	Lijst van deelnemers
2 Aard van de gegevens + aard van het bestand of het document	Deelnemerslijst
3 Aard van de gegevens	Deelnemers
4 Aard van het document	Factuur

Hieronder vindt u een toelichting bij deze structuren.

Keuze van formulering

Kies voor de duidelijkheid zo veel mogelijk een formulering volgens de eerste of de tweede structuur in de bovenstaande tabel, dus een formulering van het type *Lijst van deelnemers* of van het type *Deelnemerslijst*.

Structuur 1: bestand + van + gegevens

Hieronder vindt u voorbeelden van gegevenstitels die samengesteld zijn uit de aard van het bestand + van + de aard van de gegevens. In deze lijst is de naam van het bestand vetgedrukt.

- Inhoud** van archiefdozen
- Inventaris** van kantoormeubilair
- Lijst** van deelnemers aan de spellingwedstrijd
- Overzicht** van de personeelsbezetting
- Register** van uitgeleende dossiers
- Uitleenregister** van dossiers
- Staat** van dienst van arts bij medisch schooltoezicht
- Weekstaat** van gewerkte uren
- Statistiek** van bibliotheekverrichtingen



Structuur 2: gegevens + bestand of document Hieronder vindt u voorbeelden van gegevenstitels die samengesteld zijn uit de aard van de gegevens + de aard van het bestand of het document. In deze lijst is de naam van het bestand of het document vetgedrukt.

Pensioenfiche
Verlofkaart
Absentielijst
Creditnota
Klimatologisch **overzicht**
Stageverslag

Structuur 3: aard van gegevens Hieronder vindt u voorbeelden van gegevenstitels die alleen maar de aard van de gegevens vermelden.

Beschermde paddenstoelen
Deelnemers aan de spellingwedstrijd
Maatregelen voor afwijkend materiaal
Personeelsgegevens
Prestatie-indicatoren
Uitgeleende dossiers

Structuur 4: aard van document Er zijn maar weinig formulieren waarvan de gegevenstitel uit de naam van het document bestaat. Voorbeelden daarvan zijn *Factuur* en *Memo*.

Een factuur is een lijst van geleverde goederen met vermelding van de berekende prijzen en de plaats en datum van de aflevering. Het is dus een gegevensbestand, maar de naam van de gegevens en de naam van het bestand worden in de titel niet vermeld. Een memo is een korte mededeling.



De bewijstitel

Definitie Een bewijstitel geeft aan welk feit of welk recht het formulier bewijst.

Gebruik U kiest een bewijstitel als de invuller het formulier gebruikt om een feit of een recht te bevestigen.

Drie formuleringen Voor de formulering van een bewijstitel zijn drie structuren beschikbaar.

Structuur	Voorbeeld
1 Aard van het document + van + feit of recht	Certificaat van echtheid
2 Feit of recht + aard van het document	Echtheidscertificaat
3 Aard van het document	Kwitantie

Hieronder vindt u een toelichting bij deze structuren.

Keuze van formulering Kies voor de duidelijkheid zo veel mogelijk een formulering volgens de eerste of de tweede structuur in de bovenstaande tabel, dus een formulering van het type *Certificaat van echtheid* of van het type *Echtheidscertificaat*.

Voor de aard van het document zijn er soms twee benamingen mogelijk, bijvoorbeeld bewijs en certificaat in *Echtheidsbewijs* en *Echtheidscertificaat*. In dat geval kiest u de benaming die u het geschiktst vindt.

Structuur 1: document + van + feit of recht Hieronder vindt u voorbeelden van bewijstitels die samengesteld zijn uit de aard van het document + van + een feit of een recht. In deze lijst is de aard van het document vetgedrukt.

Bewijs van herkomst
Certificaat van echtheid
 Certificaat van inenting

Structuur 2: feit of recht + document Hieronder vindt u voorbeelden van bewijstitels die samengesteld zijn uit een feit of een recht + de aard van het document. In deze lijst is de aard van het document vetgedrukt.

Echtheidsbewijs
 Garantie**bewijs**
 Inentings**bewijs**
 Werkloosheids**bewijs**
 Kwaliteits**certificaat**
 Schade**certificaat**

Structuur 3: aard van document Er zijn maar weinig formulieren waarvan de gegevenstiel uit de naam van het document bestaat. Een voorbeeld daarvan is *Kwitantie*. Een kwitantie is een bewijs van betaling, maar het woord *betaling* wordt in de titel niet vermeld.



De toevoeging aan de titel

Definitie De toevoeging aan de titel is een uitdrukking die het onderscheid aangeeft met andere formulieren die dezelfde titel hebben. Formulieren met dezelfde titel kunnen in een van de volgende opzichten van elkaar verschillen.

- De formulieren hebben betrekking op verschillende periodes. Dat doet zich voor als een formulier op geregelde tijdstippen opnieuw moet worden ingevuld.
- De formulieren hebben betrekking op verschillende doelgroepen. Dat komt voor als een procedure uit deelprocedures bestaat voor verschillende categorieën van invullers. Voor elke categorie is een apart formulier vereist.

Gebruik U neemt een toevoeging aan de titel op bij formulieren uit een serie die bestemd zijn voor verschillende periodes of verschillende doelgroepen. Daardoor onderscheidt u de formulieren uit die serie van elkaar.

Plaats Zet de toevoeging aan de titel onmiddellijk achter de titel. Zo heeft elk formulier een unieke benaming. Formuleer de toevoeging niet als een ondertitel.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe als u een toevoeging aan de titel formuleert.

- In een formulier dat voor een bepaalde periode bestemd is, vermeldt u de periode waarop het formulier betrekking heeft, als toevoeging aan de titel.
- In een formulier dat voor een bepaalde categorie van invullers bestemd is, kiest u de toevoeging als volgt.
 - Als u elke categorie uit een serie in ten hoogste vijf woorden kunt omschrijven, dan vermeldt u de categorie als toevoeging aan de titel.
 - Als u niet elke categorie in ten hoogste vijf woorden kunt omschrijven, dan voegt u aan de titel toe: *Model A (B, C enzovoort)*. U neemt de volledige omschrijving van de categorie op in de algemene aanwijzingen (zie *De algemene aanwijzingen*, p. 57).

Voorbeeld 1: periode Hieronder vindt u een paar voorbeelden van titels met de toevoeging van een periode. De periode is in de voorbeelden vetgedrukt.

Aangifte van bedrijfsongevallen in **2003**
Middagtemperaturen **mei 2003**

Voorbeeld 2: categorie Hieronder vindt u een paar voorbeelden van titels met de toevoeging van een categorie. De categorie is in de voorbeelden vetgedrukt.

Aanvraag van huisvestingspremie **voor zestigplussers**
Aanvraag van kinderbijslag **voor werklozen**

Voorbeeld 3: model Hieronder vindt u een voorbeeld van een titel met de toevoeging van een model.

Aanvraag van vervroegde pensionering. **Model D**
Aan de bovenstaande titel is een modelletter toegevoegd omdat de categorie waarvoor het formulier bestemd is, niet in vijf woorden omschreven kan worden. De categorie is: ambtenaren die ten minste een jaar ononderbroken met ziekteverlof zijn of wegens gezondheidsredenen in disponibiliteit gesteld zijn (zeventien woorden).



De citeertitel

Definitie De citeertitel is een verkorte vorm van de volledige titel. Als de volledige titel al kort is, valt hij samen met de citeertitel.

Gebruik Als een formulier een lange naam heeft, is het omslachtig om bij een bespreking van dat formulier iedere keer die lange naam te gebruiken. Het is handiger om naar het formulier te verwijzen met een citeertitel.

Plaats De citeertitel staat niet in het formulier omdat hij niet bestemd is voor de invuller. Hij is alleen bestemd voor de personen uit de organisatie die bij het formulier betrokken zijn.

Formulering Als de volledige titel kort is, gebruikt u hem ook als citeertitel.
In andere gevallen formuleert u een verkorte titel. Pas daarbij de volgende richtlijnen toe.

- Maak de citeertitel zo kort mogelijk.
- Gebruik zo nodig een afkorting in de citeertitel.
- Kies voor de citeertitel een formulering die makkelijk in de mond ligt.

Gebruik van formulier In de volledige titel neemt u het woord *formulier* niet op (zie *Algemene richtlijnen voor de titel*, p. 37). In de citeertitel kunt u *formulier* wel gebruiken als u dat wilt. U kunt bijvoorbeeld *Inschrijvingsformulier* als citeertitel gebruiken.

Unieke benaming Raadpleeg de centrale formulierencatalogus (zie *Het centrale formulierenbeheer*, p. 194) en ga na of de citeertitel die u wilt gebruiken, al voorkomt. Als dat het geval is, formuleert u een andere citeertitel, die nog niet in gebruik is.

Voorbeelden In de onderstaande tabel vindt u voorbeelden van volledige titels en de bijbehorende citeertitels.

Volledige titel	Citeertitel
Aanvraag van een premie voor de verbetering of de aanpassing van een woning	VAP-formulier
Evaluatie van personeelslid	Eva-fiche

Deel B

De administratieve gegevens

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De administratieve gegevens: inleiding	50
De herkomstgegevens	51
De contactgegevens	52
De identificatiecode	54
De ontvangstdatum	55
De koptekst	56

Werkwijze Ga als volgt te werk om de administratieve gegevens in het formulierhoofd op te nemen.

Stap	Handeling	Zie
1	Bepaal welke soorten administratieve gegevens nodig zijn.	<i>De administratieve gegevens: inleiding</i>
2	Formuleer de administratieve gegevens.	<i>De herkomstgegevens De contactgegevens De identificatiecode De ontvangstdatum De koptekst</i>



De administratieve gegevens: inleiding

Definitie De administratieve gegevens zijn gegevens over het formulier die nuttig zijn:

- voor de herkenning van het formulier en elke pagina ervan
- voor de communicatie tussen de invuller en de organisatie
- voor het formulierenbeheer.

Soorten In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de soorten administratieve gegevens in formulieren.

Soort	De gegevens beantwoorden deze vraag
herkomstgegevens	Van welke organisatie komt het formulier?
contactgegevens	Waar kan de invuller meer informatie krijgen?
identificatiecode	Welk document is het?
ontvangstdatum	Wanneer heeft de dossierbehandelaar het formulier ontvangen?
koptekst	Wat is de naam van het formulier? Welke pagina is het?
titel paginering	



De herkomstgegevens

Definitie De herkomstgegevens geven de invuller informatie over de organisatie die het formulier uitgeeft. De herkomstgegevens kunnen bestaan uit:

- het logo van de organisatie: een symbool waarmee de invuller in één oogopslag de organisatie identificeert
- de naam van de organisatie.

Logo Pas de volgende richtlijnen voor het logo toe.

- Zet het logo rechtsboven in het formulier. Die plaats heeft twee voordelen.
 - De invuller herkent de herkomst van het formulier gemakkelijk omdat hetzelfde logo ook op andere documenten van de organisatie in de rechterbovenhoek staat, bijvoorbeeld op brieven.
 - De invuller die een kopie van het formulier in een ordner bewaart, vindt het formulier bij het bladeren in de ordner snel terug.
- Gebruik alleen een logo dat volgens de huisstijl van de organisatie toegestaan is.

Naam van de organisatie

Pas de volgende richtlijnen voor de naam van de organisatie toe.

- Zet de naam van de organisatie onmiddellijk onder de titel van het formulier. Dat is de meest geschikte plaats in de leesvolgorde. Waar het formulier vandaan komt, is immers het eerste wat de invuller moet lezen na de titel.
- Vermeld de officiële naam van de organisatie.
- Vermeld onder de officiële naam eventueel het onderdeel of de onderdelen van de organisatie, voor zover die voor de invuller relevant zijn.



De contactgegevens

Definitie De contactgegevens maken voor de invuller duidelijk waar, hoe en met wie hij contact kan opnemen voor meer informatie over het formulier of over het onderwerp van het formulier.

Onderdelen In de onderstaande tabel vindt u de mogelijke onderdelen van de contactgegevens.

Gegevens over...	Aard van de gegevens
de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • het postadres: de plaats waarnaar de invuller het ingevulde formulier moet opsturen en waar het formulier wordt behandeld • het bezoekadres: de plaats waar de invuller meer informatie kan krijgen of waar hij het formulier kan afgeven
de dossierbehandelaar	<ul style="list-style-type: none"> • de bezoektijd • het telefoonnummer en eventueel de uren waarop de dossierbehandelaar telefonisch bereikbaar is • het faxnummer • het e-mailadres

Hieronder vindt u een toelichting bij deze gegevens.

Adres Pas de volgende richtlijnen voor het adres toe.

- Zet het adres onmiddellijk onder de herkomstnaam.
- Vermeld het post- en bezoekadres alleen op uitgaande formulieren.
- Als het postadres hetzelfde is als het bezoekadres, vermeld dan het postadres.
Steenstraat 45, 9000 Gent
- Als het om twee verschillende adressen gaat, vermeld dan onder elkaar het postadres en het bezoekadres.
Postadres: Steenstraat 45, 9000 Gent
Bezoekadres: Keizerstraat 12, 9000 Gent

Bezoektijd Pas de volgende richtlijnen voor de bezoektijd toe.

- Vermeld de bezoektijd zodat de invuller niet tevergeefs bij de organisatie aanklopt.
- Zet de bezoektijd onder het bezoekadres.
- Geef de bezoektijd als volgt weer.
Bezoektijd: elke werkdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.15 tot 17 uur



Telefoonnummer Pas de volgende richtlijnen voor het telefoonnummer toe.

- Zet het telefoonnummer onmiddellijk onder het adres.
- Vermeld het rechtstreekse telefoonnummer van de dossierbehandelaar. De invuller kan dan persoonlijk contact opnemen met de persoon die het formulier behandelt.
- Geef het telefoonnummer als volgt weer, behalve als de huisstijl het anders voorschrijft.
 - Zet tussen het netnummer en het abonneenummer een spatie.
 - Groepeer het abonneenummer per twee of drie cijfers, met een spatie ertussen.
Tel. 02 123 45 67
- Vermeld zo nodig de uren waarop de dossierbehandelaar telefonisch bereikbaar is. Zet die gegevens vlak voor het telefoonnummer.
Tel. elke werkdag van 9 tot 12 uur op 02 123 45 67

Faxnummer Pas de volgende richtlijnen voor het faxnummer toe.

- Noteer het faxnummer op dezelfde manier als het telefoonnummer.
Fax 02 135 79 24
- Als u bij het telefoonnummer hebt vermeld wanneer de dossierbehandelaar telefonisch bereikbaar is, zet u het faxnummer onder het telefoonnummer.
Tel. elke werkdag van 9 tot 12 uur op 02 123 45 67
Fax 02 135 79 24
- In andere gevallen zet u het faxnummer naast het telefoonnummer.
Tel. 02 123 45 67 – Fax 02 135 79 24

E-mailadres Pas de volgende richtlijnen voor het e-mailadres toe.

- Zet het e-mailadres onder het telefoon- en faxnummer.
- Geef het e-mailadres als volgt weer.
E-mail: taaltelefoon@vlaanderen.be



De identificatiecode

Definitie De identificatiecode is een unieke code waaraan een formulier kan worden herkend.

Voordelen Het gebruik van een identificatiecode heeft de volgende voordelen.

- De ontwerper kan bij de bijwerking van een formulier de verschillende versies ervan onderscheiden.
- De dossierbehandelaar kan het formulier gemakkelijk archiveren en terugvinden.
- De coördinator kan elk formulier op een ondubbelzinnige manier identificeren.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de identificatiecode toe.

- Bouw de identificatiecode bij voorkeur als volgt op: afdelingscode-volnummer-ontwerpdatum.
 - Afdelingscode: gebruik de eigen code van uw afdeling of dienst.
 - Volnummer van het formulier in het formulierenbestand: geef aan met een cijfercode om het hoeveelste formulier het gaat in uw afdeling of dienst.
 - Ontwerpdatum: geef de datum weer volgens de internationale norm. De volgorde is: jaartal (twee cijfers) maand (twee cijfers) dag (twee cijfers). Deze methode heeft twee voordelen.
 - Door het jaartal voorop te plaatsen maakt u het voor de dossierbehandelaar en de coördinator gemakkelijk om een formulier in het archief terug te vinden. Het formulier wordt immers gerangschikt volgens het getal van zes cijfers dat door de ontwerpdatum wordt gevormd.
 - Door in de datum niet alleen het jaartal en de maand maar ook de dag van het ontwerp te vermelden, maakt u het mogelijk om versies van een formulier die in dezelfde maand worden ontworpen, van elkaar te onderscheiden.
- Zet de identificatiecode in een kleine lettergrootte rechtsboven in het formulier.

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een identificatiecode.

B2-78-010623

Het bovenstaande voorbeeld bestaat uit de volgende onderdelen.

- B2 is de code van de afdeling Boekhouding.
- 78 is het volnummer, dat aangeeft dat het formulier het 78e is dat de afdeling Boekhouding ontworpen heeft.
- 010623 is de ontwerpdatum, die aangeeft dat het formulier werd ontworpen op 23 juni 2001.

Registratie Meld de identificatiecode, samen met de titel en de citeertitel van het formulier, aan de coördinator (zie *De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer*, p. 196).



De ontvangstdatum

Definitie De ontvangstdatum is de dag waarop het ingevulde formulier bij de organisatie terugkomt voor verwerking. Als het formulier voor een bepaalde datum ingeleverd moet zijn, is die informatie van beslissend belang.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de ontvangstdatum toe.

- Zet het vakje voor de ontvangstdatum in de rechterbovenhoek van het formulier, onder de code en het logo van de organisatie. Die plaats heeft twee voordelen.
 - De informatie is niet voor de invuller bestemd. Ze staat buiten zijn leesrichting zodat ze niet hinderlijk is.
 - Het gaat om belangrijke informatie, die op een geïsoleerde, duidelijk zichtbare plaats staat.
- Maak voor de ontvangstdatum een leeg vakje. Dat vakje wordt pas bij ontvangst van het formulier in de organisatie ingevuld.
- Zet boven het datumvakje steeds een bovenschrift. Dat bovenschrift voorkomt dat de invuller het vakje zelf gaat invullen. Het bevat de volgende twee tekstregels.

In te vullen door de behandelende afdeling

Ontvangstdatum

De koptekst



Definitie Een koptekst is een tekstregel die bovenaan op een document staat met de bedoeling de bladzijden van het document te identificeren.

In de koptekst van het formulier staan de volgende twee gegevens:

- de titel van het formulier
- het paginanummer.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de koptekst toe.

- Zet de koptekst met de titel en de paginering rechts bovenaan op de pagina, vanaf de tweede pagina van het formulier. Zo is elke pagina meteen herkenbaar.
- Neem de titel van het formulier en de paginering op in de koptekst als het formulier meer dan één blad bevat.
- Laat de koptekst weg op de eerste pagina van het formulier.
- Pagineer als volgt: Pagina + paginanummer + van + aantal pagina's dat het formulier telt.

Pagina 3 van 5

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een koptekst.

Aanvraag van premie voor carpooling - Pagina 2 van 5

De algemene aanwijzingen

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De algemene aanwijzingen: inleiding	58
Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen	59
De doelgroepomschrijving	61
De motivering van het formulier	62
De verwijzing naar de regelgeving	63
De tijdslimiet	64

Werkwijze Ga als volgt te werk om algemene aanwijzingen in het formulier op te nemen.

Stap	Handeling	Zie
1	Bepaal welke soorten algemene aanwijzingen nodig zijn.	<i>De algemene aanwijzingen: inleiding</i>
2	Formuleer de algemene aanwijzingen.	<i>Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen De doelgroepomschrijving De motivering van het formulier De verwijzing naar de regelgeving De tijdslimiet</i>



De algemene aanwijzingen: inleiding

Definitie De algemene aanwijzingen geven de invuller informatie die hij nodig heeft voordat hij het formulier begint in te vullen. Die informatie heeft voor hem de volgende voordelen.

- Hij kan met meer kennis van zaken het formulier invullen.
- Hij is beter gemotiveerd om het formulier zorgvuldig in te vullen.
- Hij maakt minder fouten.

hoofdstuk 3

Onderscheid met aanwijzingen bij de vragen De algemene aanwijzingen hebben betrekking op het gebruik van het hele formulier. Behalve algemene aanwijzingen kan de invuller ook aanwijzingen bij de vragen nodig hebben. De aanwijzingen bij de vragen hebben betrekking op één vraag of op een groep vragen (zie *De aanwijzingen bij de vragen*, p. 101).

Plaats Pas de volgende richtlijnen toe als u een plaats kiest voor de algemene aanwijzingen.

- Zet de algemene aanwijzingen onder de administratieve gegevens en boven de vragen. Zo neemt de invuller kennis van de algemene aanwijzingen onmiddellijk voordat hij de vragen leest.
- Zet op de eerste pagina van het formulier altijd minstens twee vragen, zodat het document als formulier herkenbaar is. Als de algemene aanwijzingen zo uitgebreid zijn dat ze de volledige eerste pagina van het formulier beslaan, zet u ze in een toelichtingsbijlage (zie *De toelichtingsbijlage*, p. 142). Verwijs ernaar met de volgende zin, die u onder de administratieve gegevens plaatst.
Lees eerst de belangrijke toelichtingen in de bijlage bij dit formulier.

Soorten In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de soorten algemene aanwijzingen.

Soort	Functie
De doelgroepomschrijving	bepaalt voor welke groep van invullers het formulier bestemd is.
De motivering van het formulier	legt uit wat de bedoeling van het formulier is.
De verwijzing naar de regelgeving	maakt duidelijk welke regelgeving de grondslag van het formulier vormt.
De tijdslimiet	bepaalt de inleveringstermijn van het formulier.



Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen

Inleiding De invuller is vaak geneigd om de algemene aanwijzingen over te slaan. Daar heeft hij de volgende redenen voor.

- Hij vindt het invullen van een formulier een onprettig karwei en wil het snel afmaken. Hij kijkt waar de eerste vraag staat en begint meteen het antwoord in te vullen.
- Hij heeft geen inzicht in de opbouw van een formulier. Hij beschouwt een formulier alleen maar als een verzameling vragen waarop hij moet antwoorden. Hij kent de functie niet van de andere onderdelen, zoals de algemene aanwijzingen.
- Hij denkt dat de algemene aanwijzingen niet belangrijk zijn. Hij beseft niet dat er problemen kunnen ontstaan als hij geen rekening houdt met de aanwijzingen.

Effect In de onderstaande tabel vindt u de kenmerken van goede aanwijzingen en het gunstige effect ervan op de invuller.

Kenmerk	Gewenst effect op de invuller
relevant	Hij leest aanwijzingen die hij relevant vindt, met de nodige aandacht.
beknopt	Hij is bereid om tijd te besteden aan korte aanwijzingen.
persoonlijk	Hij is geneigd om aandacht te besteden aan aanwijzingen waarin hij persoonlijk aangesproken wordt.
positief	Hij vindt het prettiger en duidelijker om positieve aanwijzingen te lezen dan negatieve.
gemarkeerd	Hij ziet opvallend gemarkeerde aanwijzingen niet over het hoofd.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze kenmerken.

Relevant Neem alleen aanwijzingen op die onmisbaar zijn. Bij elke aanwijzing stelt u de volgende vragen.

- Is deze aanwijzing noodzakelijk?
- Zal de invuller deze aanwijzing als relevant ervaren?

Hieronder vindt u voorbeelden van aanwijzingen die niet relevant zijn en die u beter kunt weglaten.

- **Onpraktische aanwijzingen**
Lees eerst het formulier helemaal door voor u het invult.
Lees vooraf de verklarende woordenlijst.
- **Wantrouwende aanwijzingen**
U bent verplicht om de gegevens naar waarheid in te vullen.
Het bewust foutief beantwoorden van vragen kan tot gevolg hebben dat uw aanvraag afgewezen wordt.

Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen



- Vanzelfsprekende aanwijzingen
Volledig invullen.
Duidelijk schrijven.

Beknopt Neem geen overbodige woorden op in de aanwijzingen. De volgende voorbeelden zijn aanwijzingen waarin een overbodig woord vetgedrukt is.

Verplicht in te vullen door uw werkgever.
U bent **volledig** verantwoordelijk voor de gegevens.

Persoonlijk Spreek de invuller als handelende persoon aan. In de onderstaande tabel ziet u hoe u een onpersoonlijke formulering (links) door een persoonlijke aanspreking kunt vervangen.

Fout	Goed
Het is noodzakelijk dat het formulier met hoofdletters ingevuld wordt.	Vul het formulier met hoofdletters in.

Positief Formuleer de aanwijzingen positief.

Fout	Goed
Je kunt dit formulier gebruiken als je niet ouder bent dan 18 jaar.	Je kunt dit formulier gebruiken als je ten hoogste 18 jaar bent.

Gemarkeerd Als u meer dan één soort algemene aanwijzingen opneemt, kunt u boven elke soort aanwijzing een opvallend kopje zetten. In de onderstaande tabel vindt u voorbeelden van kopjes in de algemene aanwijzingen.

Soort aanwijzing	Mogelijk kopje
doelgroepomschrijving	Voor wie is dit formulier bestemd? Wie vult dit formulier in?
motivering van het formulier	Waarvoor dient dit formulier?
verwijzing naar regelgeving	Waarom is dit formulier nodig?
antwoordvoorwaarden	Aan welke voorwaarden moet dit formulier voldoen?



De doelgroepomschrijving

Definitie De doelgroepomschrijving maakt voor een invuller duidelijk of het formulier voor hem bestemd is. In de doelgroepomschrijving staat ook welke invullers het formulier moeten invullen als er verschillende invullersrubrieken zijn (zie *De route van het formulier*, p. 31).

Gebruik U neemt een doelgroepomschrijving op als de invuller niet voldoende uit de titel kan opmaken wie het formulier moet invullen. Dat is onder meer het geval als de titel van het formulier de toevoeging van een model bevat, bijvoorbeeld: *Aanvraag van vervroegde pensionering. Model D* (zie *De toevoeging aan de titel*, p. 46).

Uit die toevoeging kan de invuller niet afleiden voor wie het formulier bestemd is. De letter bij het model duidt een doelgroep aan, die u in de doelgroepomschrijving bepaalt.

Formulering Pas de volgende richtlijnen toe als u een doelgroepomschrijving formuleert.

- Vermeld de voorwaarden waaraan de invuller moet voldoen om het formulier in te vullen.
- Neem de voorwaarden niet zomaar uit de regelgeving over. Vertaal de voorwaarden uit de regelgeving in bewoordingen die de invuller goed kan begrijpen.

Voorbeelden Hieronder vindt u voorbeelden van doelgroepomschrijvingen.

Dit formulier is bestemd voor ambtenaren die geen recht hebben op een salarisbonus.

Dit formulier is bestemd voor ambtenaren die een opleiding willen volgen die niet door het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt georganiseerd. Het moet worden ingevuld door de ambtenaar, het afdelingshoofd en de opdrachthouder Vorming.

Problemen De voorwaarden waaraan de invuller moet voldoen om het formulier in te vullen, zijn soms erg ingewikkeld. Het kan voorkomen dat veel invullers niet begrijpen of zij aan de voorwaarden voldoen. Als die kwestie zich voordoet, noteert u ze op de problemenlijst (zie *De melding van procedureproblemen*, p. 205).



De motivering van het formulier

Definitie De motivering van het formulier deelt de invuller mee waarom het formulier van belang is voor hem. Uit die motivering verneemt hij welke rechten of plichten aan het formulier verbonden zijn.

In sommige gevallen kan de invuller bepaalde rechten of voordelen verliezen als hij het formulier niet invult. In andere gevallen kan hij een boete krijgen als hij verzuimt het formulier in te vullen.

Gebruik U neemt de motivering van het formulier alleen op als het voor de invuller nuttig is dat hij nadere toelichting bij de functie van het formulier krijgt.

Formulering Bij de formulering van de motivering van het formulier maakt u een onderscheid tussen de volgende formulieren:

- **verplichte formulieren**, die de leden van de doelgroep in elk geval moeten invullen. Maak duidelijk wat de bedoeling van de regeling is, zodat de leden van de doelgroep begrijpen waarom het van belang is dat ze het formulier invullen. Beperk u daarbij tot de hoofdlijnen. Geef eventueel aan welke nadelige gevolgen er zijn als ze het formulier niet invullen.
- **periodiek verplichte formulieren**, die de leden van de doelgroep na een bepaalde periode opnieuw moeten invullen. Maak duidelijk waarom die herhaling nodig is. Een mogelijke reden is dat de leden van de doelgroep moeten controleren of sommige veranderlijke gegevens, bijvoorbeeld adressen, nog correct zijn. Geef eventueel aan welke nadelige gevolgen er zijn als ze het formulier niet invullen.
- **niet-verplichte formulieren**, die de leden van de doelgroep moeten invullen als ze bepaalde rechten of voordelen willen verkrijgen. Maak duidelijk waarom de invuller er belang bij heeft om het formulier in te vullen.

Voorbeelden Hieronder vindt u enkele voorbeelden van motiveringen van het formulier.

- **In een verplicht formulier**

Met dit formulier meldt u aan de Personeelsdienst een wijziging in uw administratieve toestand.

Dit formulier is nodig om het bedrag van uw premie te berekenen. Als u het formulier niet invult, kan uw premie niet uitbetaald worden.

Met dit formulier doet u bij de Arbeidsinspectie aangifte van bedrijfsongevallen. U moet het formulier invullen telkens als er zich in uw bedrijf een bedrijfsongeval voordoet. Als u het formulier niet invult, kan de Arbeidsinspectie uw bedrijf een administratieve boete opleggen.

- **In een periodiek verplicht formulier**

Dit formulier is nodig om na te gaan of uw personeelsgegevens in ons bestand nog altijd correct zijn. Om het bestand actueel te houden, moet u de gegevens om de drie maanden controleren.

- **In een niet-verplicht formulier**

U kunt met dit formulier een tegemoetkoming aanvragen in de kosten die u maakt om een seminar, cursus of congres bij te wonen.



De verwijzing naar de regelgeving

Inleiding De meeste invullers hebben geen boodschap aan een verwijzing naar de regelgeving. Daar zijn verschillende redenen voor.

- De invullers hebben meestal geen wetteksten in hun woning.
- Niet alle invullers hebben een aansluiting op het internet.
- Niet alle wetteksten staan op het internet.
- Wetteksten zijn vaak geformuleerd in een taal die alleen voor specialisten goed verstaanbaar is.

Definitie De verwijzing naar de regelgeving geeft aan welke regeling de grondslag van het formulier vormt. Aan de hand daarvan kan de invuller de volledige tekst van de regeling terugvinden.

Gebruik U neemt een verwijzing naar de regelgeving alleen op als invullers er belang bij hebben dat ze de volledige regelgeving kunnen nalezen. Dat kan het geval zijn als de regeling zeer technisch is of veel uitzonderingsgevallen bevat.

Formulering Bij de formulering van de verwijzing naar de regelgeving vermeldt u:

- de exacte titel van de regeling
- de precieze datum van de regeling
- de precieze datum van de publicatie van de regeling
- zo mogelijk het internetadres waar de regeling te vinden is.

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een verwijzing naar de regelgeving.

Dit formulier is een toepassing van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 juli 1993 betreffende de tegemoetkoming van de werkgevers in de onderwijssector in de vervoerskosten van hun personeelsleden (Belgisch Staatsblad, 28 juli 1993). Dat besluit is beschikbaar op het internetadres www.just.fgov.be.



De tijdslimiet

Definitie De tijdslimiet maakt voor de invuller duidelijk wanneer hij uiterlijk het ingevulde formulier moet inleveren.

Gebruik U neemt een tijdslimiet op als de invuller het formulier voor een bepaalde datum moet inleveren. U vermeldt de tijdslimiet ook in de afsluiting van het formulier, bij de retourinstructie (zie *De retourinstructie*, p. 124).

Formulering Bij het formuleren van een tijdslimiet vermeldt u naar gelang van het geval:

- de exacte datum
- de exacte periode.

Als de invuller het formulier door een of meer neveninvullers moet laten invullen, vermeldt u dat ook bij de tijdslimiet, zodat de invuller weet dat hij daarvoor voldoende tijd moet uittrekken.

Geef eventueel ook aan welke nadelige gevolgen er zijn als de invuller het formulier laattijdig inlevert (zie *De motivering van het formulier*, p. 62).

Voorbeelden Hieronder vindt u een paar voorbeelden van tijdslimieten.

Bezorg het formulier uiterlijk op 30 juni 2003 op het bovenstaande adres.

Bezorg het formulier uiterlijk tien werkdagen na de administratieve wijziging aan de Personeelsdienst.

Bezorg het formulier uiterlijk op 30 juni 2003 op het bovenstaande adres. Houd er rekening mee dat u dit formulier ook door uw architect en door een erkende aannemer moet laten invullen.

Bezorg het formulier uiterlijk vijf werkdagen nadat u werkloos bent geworden aan uw RVA-kantoor. Als u het formulier later bezorgt, kan de uitbetaling van uw werkloosheidsvergoeding vertraging oplopen.

Hoofdstuk 4

De vragen

Indeling Dit hoofdstuk bevat de volgende delen.

Onderwerp	Zie pagina
Deel A: Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort	67
Deel B: De formulering van de vragen en de antwoorden	69
Deel C: De presentatie van de vragen	87

Werkwijze Ga als volgt te werk om de vragen op te stellen.

Stap	Handeling	Zie
1	Kies voor elke vraag de geschikte vraagsoort.	<i>Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort</i>
2	Bepaal in welke vorm u de vragen en de antwoorden wilt formuleren.	<i>De formulering van de vragen en de antwoorden</i>
3	Bepaal hoe u de vragen wilt presenteren.	<i>De presentatie van de vragen</i>

Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort

Overzicht Er zijn vier soorten vragen:

- controlevragen
- keuzevragen in de vorm van ja-nee vragen
- keuzevragen in de vorm van meerkeuzevragen
- open vragen.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze vraagsoorten en de keuze van de vraagsoort.

Controlevragen De invuller controleert en verbetert zo nodig voorgedrukte gegevens.

Controleer of uw adresgegevens nog juist zijn en verbeter ze zo nodig op de stippellijn ernaast.

Jan De Lichte
 Roofmoordstraat 11
 9000 GENT

Keuzevragen De invuller kiest uit een beperkt aantal mogelijke antwoorden. Er zijn twee soorten keuzevragen:

- ja-nee vragen. De invuller kan alleen bevestigend of ontkennend antwoorden.

Hebt u een huisdier?

- ja
 nee

- meerkeuzevragen. De invuller kiest uit verschillende antwoorden. Hij selecteert een of meer antwoorden die op zijn geval van toepassing zijn.

Op welke manier wilt u de vertaalde tekst ontvangen?

- e-mail
 post
 fax
 bode
 zelf afhalen

Open vragen De invuller formuleert het antwoord zelf. Hij noteert zijn antwoord op een daarvoor opengelaten ruimte.

Beschrijf het verloop van de werkzaamheden.

.....



Keuze van de vraagsoort

Ga als volgt te werk om de keuze van de vraagsoort te bepalen.

Als...	dan...	Zie	Pagina
u de vraag in de vorm van een controlevraag kunt stellen,	stelt u een controlevraag.	<i>Controlevragen</i>	73
u de vraag niet in de vorm van een controlevraag kunt stellen,	stelt u zo mogelijk een ja-nee vraag of een meerkeuzevraag.	<i>Ja-nee vragen</i> <i>Meerkeuzevragen</i>	75 77
u de vraag niet in de vorm van een controlevraag, een ja-nee vraag of een meerkeuzevraag kunt stellen,	stelt u een open vraag.	<i>Open vragen</i>	84

De formulering van de vragen en de antwoorden

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Algemene richtlijnen voor de vragen	70
De grammaticale vorm van de vragen	72
Controlevragen	73
Ja-nee vragen	75
Meerkeuzevragen	77
Antwoorden op meerkeuzevragen	79
Wijze van antwoorden bij ja-nee vragen en meerkeuzevragen	81
Open vragen	84

Werkwijze Ga als volgt te werk om te bepalen hoe u de vragen en de antwoorden wilt formuleren.

Stap	Handeling	Zie
1	Pas de algemene richtlijnen voor de vragen toe.	<i>Algemene richtlijnen voor de vragen</i>
2	Formuleer de vragen.	<i>De grammaticale vorm van de vragen Controlevragen Ja-nee vragen Meerkeuzevragen Open vragen</i>
3	Formuleer de antwoorden bij de meerkeuzevragen.	<i>Antwoorden op meerkeuzevragen</i>
4	Bepaal hoe de invuller moet antwoorden op ja-nee vragen of op meerkeuzevragen.	<i>Wijze van antwoorden bij ja-nee vragen en meerkeuzevragen</i>

Algemene richtlijnen voor de vragen



Overzicht Pas de volgende algemene richtlijnen toe bij het formuleren van de vragen.

- Verwijs in de vraag niet naar de regelgeving.
- Stel geen samengestelde vraag.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Verwijzing naar de regelgeving

Formuleer in de vraag concreet waar het om gaat. Verwijzingen naar regelgevende teksten voegen inhoudelijk niets toe aan de vraag.

Fout	Goed
<p>Is het huis waarin u woont de eerste keer in gebruik genomen voor de datum die vermeld is in het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 houdende instelling van een aanpassingspremie en een verbeteringspremie voor woningen (Belgisch Staatsblad, 31 maart 1993)?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee</p>	<p>Is het huis waarin u woont de eerste keer in gebruik genomen voor 1972?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee</p>

Samengestelde vraag

Bij een samengestelde vraag moet de invuller tegelijk een antwoord geven op twee of meer vragen die in zijn geest geen eenheid vormen. Die vragen worden verbonden door:

- het voegwoord *en* (zie *Voorbeeld 1*)
- het voegwoord *of* (zie *Voorbeeld 2*)
- het betrekkelijk voornaamwoord *die* of *dat* (zie *Voorbeeld 3*).

Hieronder vindt u een toelichting bij de manieren waarop u een samengestelde vraag kunt vermijden.

Voorbeeld 1

Als een ja-nee-vraag die het voegwoord *en* bevat, geen eenheid vormt in de geest van de invuller, splitst u die vraag in twee of meer vragen.

Fout	Goed
<p>Grenst deze grond aan de gebouwde oppervlakte van een door u gebruikte vestiging en heeft hij een functionele band met uw bedrijvigheid?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee</p>	<p>Grenst deze grond aan de gebouwde oppervlakte van een door u gebruikte vestiging?</p> <p><input type="checkbox"/> ja. Heeft deze grond een functionele band met uw bedrijvigheid?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> nee</p>



Voorbeeld 2 Als een ja-nee vraag die het voegwoord *of* bevat, geen eenheid vormt in de geest van de invuller, maakt u van die vraag een meerkeuzevraag.

Fout	Goed
Bent u gehuwd, samenwonend of alleenstaand? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	Wat is uw burgerlijke staat? <input type="checkbox"/> alleenstaand <input type="checkbox"/> gehuwd <input type="checkbox"/> samenwonend

Voorbeeld 3 Als een ja-nee vraag die het betrekkelijk voornaamwoord *die* of *dat* bevat, geen eenheid vormt in de geest van de invuller, splitst u die vraag in twee of meer vragen.

Fout	Goed
Houdt u zich bezig met ambulante verrichtingen van winstgevende aard die van ten minste één vestiging op het grondgebied van de provincie Antwerpen gebruikmaken? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	Houdt u zich bezig met ambulante verrichtingen van winstgevende aard? <input type="checkbox"/> ja. Maken die verrichtingen gebruik van ten minste één vestiging op het grondgebied van de provincie Antwerpen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> nee

De grammaticale vorm van de vragen



Vijf formuleringen Vragen kunt u op vijf verschillende manieren formuleren.

Formulering	Uitleg	Voorbeeld
inversievraag	een vragende zin die met een werkwoord begint	Is het werk waarvoor u de premie aanvraagt, al voltooid?
vraagwoordvraag	een vragende zin die begint met een vraagwoord zoals <i>wie, wat, wanneer, waarom, welke, hoe</i>	Welke werkzaamheden hebt u in uw woning uitgevoerd?
bevelende zin	een zin die met een werkwoord begint en een bevel uitdrukt	Kruis aan welke onderdelen van uw woning u hebt vernieuwd.
mededelende zin	een zin met een onderwerp en een werkwoord die een mededeling uitdrukt	Als u een financiële rekening hebt, vult u het nummer van die rekening hieronder in.
onvolledige zin	een woord of groep woorden zonder werkwoord	Vorm van de ziekte



Definitie Een controlevraag is een vraag waarbij de invuller voorgedrukte gegevens controleert en zo nodig verbetert.

Gebruik U stelt een controlevraag als de gevraagde gegevens bij uw organisatie of bij een andere organisatie beschikbaar zijn, maar eventueel gecorrigeerd of aan de huidige stand van zaken aangepast moeten worden (zie *De vindplaats van de gewenste gegevens*, p. 25).

Voordelen Controlevragen hebben een aantal voordelen, zowel voor de invuller als voor de dossierbehandelaar.

- De invulactiviteit van de invuller wordt tot een minimum beperkt. Hij hoeft alleen:
 - foutieve gegevens te verbeteren
 - onvolledige gegevens aan te vullen.
- De dossierbehandelaar hoeft alleen de aangepaste gegevens te verwerken.

Nadelen Aan het gebruik van controlevragen zijn enkele nadelen verbonden, zowel voor de ontwerper als voor de dossierbehandelaar.

- De ontwerper heeft meer plaats nodig dan bij keuzevragen of open vragen.
- Controlevragen stellen hoge eisen aan de ontwerper:
 - hij moet de gegevens van de invuller zelf opzoeken
 - hij moet gepersonaliseerde formulieren opstellen.
- De dossierbehandelaar kan niet nagaan of de invuller de voorgedrukte gegevens inderdaad heeft gecontroleerd.
De ontwerper kan dat probleem verhelpen door een extra vraag aan het formulier toe te voegen zoals: 'Zijn de voorgedrukte gegevens correct?'

Formulering Geef de invuller duidelijke instructies zodat hij weet dat hij de gegevens moet controleren. Gebruik daarvoor een gebiedende zin.

Controleer of uw adresgegevens nog juist zijn en verbeter ze zo nodig op de stippellijn ernaast.

Jan De Lichte
 Roofmoordstraat 11
 9000 GENT



Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe als u een controlevraag opstelt.

- **Motiveer zo nodig waarom u een controlevraag stelt (zie *De motivering*, p. 108).**
U kunt dat doen met de volgende formule.
De gegevens die u ons al eerder hebt verstrekt, kunnen verouderen. Controleer daarom de voorgedrukte gegevens op dit formulier en pas ze zo nodig aan.
- **Geef instructies over de manier waarop de invuller foute of veranderde gegevens kan corrigeren (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).**
Als u een fout antwoord hebt aangekruist, streept u de tekst bij het aankruishokje door en kruist u het juiste antwoord aan.
- **Als het erg belangrijk is dat de invuller de gegevens controleert, kunt u een extra vraag aan het formulier toevoegen. De invuller moet die vraag beantwoorden voor hij het formulier verder invult.**

1 Volgens onze gegevens is uw huidige adres:

Jan De Lichte
Roofmoordstraat 11
9000 GENT

2 Is dit adres correct?

- ja
 nee. *Streep de foutieve adresgegevens door en schrijf de juiste gegevens op de stippellijn ernaast.*

Opmaak van een controlevraag

Maak een duidelijk onderscheid tussen de voorgedrukte gegevens en de rest van het formulier. De invuller moet onmiddellijk zien dat de tekst met de voorgedrukte gegevens het antwoord op een vraag is en dat hij die gegevens moet controleren en zo nodig corrigeren. Voor die voorgedrukte gegevens gebruikt u een lettertype dat opvallend verschilt van het lettertype dat in de rest van het formulier wordt gebruikt. Als u in het formulier met kleuren werkt, kunt u de voorgedrukte gegevens ook markeren door een andere kleur te gebruiken.



Definitie Een ja-nee vraag is een vraag waarop de invuller alleen met ja of nee kan antwoorden.

Soorten Er zijn twee soorten ja-nee vragen:

- ja-nee vragen met aankruishokjes
- ja-nee vragen in een stroomschema (zie *Keuzevragen in een stroomschema*, p. 94).

Voordelen Ja-nee vragen hebben een aantal voordelen, zowel voor de invuller als voor de dossierbehandelaar.

- Het invulwerk van de invuller wordt tot een minimum beperkt. Hij heeft weinig schrijfwerk.
- De invuller hoeft het antwoord op de vraag niet zelf te formuleren.
- De dossierbehandelaar kan de gegevens gemakkelijk uit het formulier halen en snel verwerken.
- De dossierbehandelaar heeft geen problemen met de interpretatie van het antwoord omdat de antwoorden eenvormig zijn.

Nadeel De invuller kan zijn antwoord op een ja-nee vraag niet nuanceren: hij kan alleen met ja of nee antwoorden.

In sommige gevallen kunt u dat nadeel ondervangen door buiten het ja- en het nee-antwoord ook nog een ander keuzeantwoord toe te voegen.

Wilt u deelnemen aan de vrije activiteiten?

- ja
- nee
- ik beslis later

Formulering Als u de invuller met ja of nee wilt laten antwoorden, gebruikt u een van de volgende formuleringen:

- een inversievraag: een vragende zin die met een werkwoord begint

Wilt u een hypothecaire lening aanvragen om de werkzaamheden te bekostigen?

- ja
- nee

- een onvolledige zin: een woord of groep woorden zonder werkwoord.

Meerderjarig?

- ja
- nee



Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe als u een ja-nee vraag opstelt.

- Zet altijd een vraag boven de keuzelijst.

Fout	Goed
<input type="checkbox"/> U bent getrouwd. <input type="checkbox"/> U bent niet getrouwd.	Bent u getrouwd? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee

- Stel geen overbodige ja-nee vraag. Een ja-nee vraag is overbodig als u de nee-keuze kunt vervangen door een negatief woord, dat u in een keuzelijst opneemt. Negatieve woorden zijn bijvoorbeeld: *niets, nooit, nergens, niemand, geen* + zelfstandig naamwoord.

Fout	Goed
Doet u iets om gezond te blijven? <input type="checkbox"/> ja. Wat doet u? <input type="checkbox"/> sport beoefenen <input type="checkbox"/> gezond eten <input type="checkbox"/> voldoende nachtrust nemen <input type="checkbox"/> alcohol vermijden <input type="checkbox"/> niet roken <input type="checkbox"/> iets anders, namelijk: <input type="checkbox"/> nee	Wat doet u om gezond te blijven? <input type="checkbox"/> niets <input type="checkbox"/> sport beoefenen <input type="checkbox"/> gezond eten <input type="checkbox"/> voldoende nachtrust nemen <input type="checkbox"/> alcohol vermijden <input type="checkbox"/> niet roken <input type="checkbox"/> iets anders, namelijk:

Meerkeuzevragen



Definitie Een meerkeuzevraag is een vraag waarbij de invuller in een lijst met keuzeantwoorden het antwoord of de antwoorden aankruist die op zijn geval van toepassing zijn.

Voordelen Meerkeuzevragen hebben een aantal voordelen, zowel voor de invuller als voor de dossierbehandelaar.

- Het invulwerk van de invuller wordt tot een minimum beperkt. Hij heeft weinig schrijfwerk.
- De invuller hoeft het antwoord niet zelf te formuleren.
- De dossierbehandelaar kan de gegevens gemakkelijk uit het formulier halen en snel verwerken.
- De dossierbehandelaar heeft geen problemen met de interpretatie van het antwoord omdat de antwoorden eenvormig zijn.

Nadelen Aan meerkeuzevragen zijn ook een aantal nadelen verbonden, zowel voor de invuller als voor de ontwerper.

- De invuller kan zijn antwoord niet nuanceren.
- Als het antwoord ontbreekt in de lijst met keuzemogelijkheden, kan de invuller de vraag niet beantwoorden.
- De ontwerper moet grondig nadenken over de vragen, omdat hij alle mogelijke antwoorden moet opnemen.
- De ontwerper heeft veel ruimte nodig, omdat de lijst van alle mogelijke antwoorden doorgaans veel plaats in beslag neemt.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe als u een meerkeuzevraag stelt.

- Zet altijd een vraag boven de keuzelijst.

Fout	Goed
<input type="checkbox"/> U bent getrouwd. <input type="checkbox"/> U bent samenwonend. <input type="checkbox"/> U bent alleenstaand.	Wat is uw burgerlijke staat? <input type="checkbox"/> getrouwd <input type="checkbox"/> samenwonend <input type="checkbox"/> alleenstaand

- Als de invuller slechts één antwoord uit een keuzelijst mag selecteren en dat blijkt niet duidelijk uit de vraag, geef hem dan duidelijke instructies (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).

Formulering Als u de invuller een antwoord met keuzemogelijkheden aanbiedt, kiest u een van de volgende formuleringen voor de inleidende vraag:

- een vraagwoordzin: een zin die begint met een vraagwoord als *wie, wat, wanneer, hoe, hoeveel, welke*
- een gebiedende zin
- een onvolledige zin: een woord of groep woorden zonder werkwoord
- een mededelende zin.

Hieronder vindt u een voorbeeld bij deze formuleringen.



Vraagwoordzin Hieronder vindt u een voorbeeld van een inleidende vraag, geformuleerd als een vraagwoordzin.

Welke werkzaamheden hebt u uitgevoerd?

- Ik heb de woonkamer vergroot.
- Ik heb de keuken vergroot.
- Ik heb de woon- en kookruimte vervangen door een afzonderlijke woonkamer en een afzonderlijke keuken.
- Ik heb de slaapruijnte uitgebreid door een of meer kamers te vergroten of toe te voegen.

Gebiedende zin Hieronder vindt u een voorbeeld van een inleidende vraag, geformuleerd als een gebiedende zin.

Kruis aan welke onderdelen van uw woning u hebt vernieuwd.

- het hoofddak
- ramen of buitendeuren aan één gevel
- ramen of buitendeuren aan twee of meer gevels

Onvolledige zin Hieronder vindt u een voorbeeld van een inleidende vraag, geformuleerd als een onvolledige zin.

Type publicatie

- folder
- brochure
- tijdschrift
- boek

Mededelende zin Hieronder vindt u een voorbeeld van een inleidende vraag, geformuleerd als een mededelende zin.

Als voor u of voor een lid van uw gezin aanpassingen van de woning nodig zijn, kruist u die in de onderstaande lijst aan.

- aanpassingen die de woning toegankelijk maken voor een rolstoelgebruiker
- installatie van een gootsteen en een sanitaire installatie die geschikt zijn voor een rolstoelgebruiker
- installatie van specifieke hulpmiddelen zoals steunhulpmiddelen, communicatiesystemen en alarmsystemen
- verbouwingen om de zestigplusser of gehandicapte te laten inwonen of zelfstandig te laten wonen



Antwoorden op meerkeuzevragen

Overzicht Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u de antwoorden op een meerkeuzevraag formuleert.

- Maak de lijst met keuzemogelijkheden zo volledig mogelijk.
- Vermijd overlappingsen tussen de keuzemogelijkheden.
- Zorg voor een logische ordening van de keuzemogelijkheden.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Volledig Maak de lijst met keuzemogelijkheden zo volledig mogelijk: som alle mogelijke antwoorden op.

Als de lijst met keuzemogelijkheden niet volledig is, voeg dan een restvraag toe.

Kruis aan wat uw moedertaal is.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nederlands | <input type="checkbox"/> Duits |
| <input type="checkbox"/> Frans | <input type="checkbox"/> Arabisch |
| <input type="checkbox"/> Engels | <input type="checkbox"/> andere taal: |

Geen overlappingsen

Vermijd overlappingsen tussen de verschillende keuzemogelijkheden.

Fout	Goed
Kruis de categorieën varkens in uw veeteeltbedrijf aan. <input type="checkbox"/> biggen van 0 tot 7 kg <input type="checkbox"/> biggen van 7 tot 20 kg <input type="checkbox"/> varkens van 20 tot 110 kg <input type="checkbox"/> varkens van 110 kg en meer	Kruis de categorieën varkens in uw veeteeltbedrijf aan. <input type="checkbox"/> biggen van 0 tot 6,99 kg <input type="checkbox"/> biggen van 7 tot 19,99 kg <input type="checkbox"/> varkens van 20 tot 109,99 kg <input type="checkbox"/> varkens van 110 kg en meer

Logische ordening

Pas de volgende richtlijnen toe bij het ordenen van de keuzemogelijkheden.

- Plaats de frequent voorkomende, meer waarschijnlijke antwoorden voor de minder frequente antwoorden. Op die manier maakt u de leesroute voor de meeste invullers zo kort mogelijk.

Welke talen spreekt u vlot?

- Nederlands
 Frans
 Engels
 Duits
 Spaans
 andere taal:



- Zet namen die ongeveer even frequent voorkomen in alfabetische volgorde.

Welke buurlanden van België hebt u de afgelopen vijf jaar bezocht?

- Duitsland
- Frankrijk
- Luxemburg
- Nederland

- Zet de antwoorden in dezelfde volgorde als in eventuele toelichtingsdocumenten of andere documenten die de invuller moet raadplegen bij het invullen van het formulier. In het onderstaande voorbeeld voor het aanvragen van een premie komt de volgorde van de antwoorden in de keuzelijst overeen met die in het besluit van de Vlaamse Regering.

Waarom hebt u de slaapkamer uitgebreid?

Kruis een van de volgende redenen aan.

- Eén persoon moest wegens ruimtegebrek op een kamer van minder dan 6,5 m² slapen.
- Twee personen moesten wegens ruimtegebrek samen op een kamer van minder dan 10 m² slapen.
- Drie personen moesten wegens ruimtegebrek samen op een kamer van minder dan 15 m² slapen.
- Vier personen moesten wegens ruimtegebrek samen op één kamer slapen.
- Om een andere reden. *U hebt geen recht op een premie voor de uitbreiding van een slaapkamer.*



Wijze van antwoorden bij ja-nee vragen en meerkeuzevragen

Overzicht van de invulmethodes

Bij ja-nee vragen en meerkeuzevragen kan de invuller zijn antwoord op uiteenlopende manieren aanduiden. Die methodes zijn:

- aankruisen
- omcirkelen
- doorhalen.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze invulmethodes.

Aankruisen

Bij de aankruismethode zet de invuller een kruisje of vinkje in het hokje bij het antwoord dat op zijn geval van toepassing is.

Hebt u kinderen?

- ja
 nee

Welke talen spreekt u vlot?

- | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nederlands | <input type="checkbox"/> Duits | <input type="checkbox"/> Arabisch |
| <input type="checkbox"/> Frans | <input type="checkbox"/> Spaans | <input type="checkbox"/> Zweeds |
| <input type="checkbox"/> Engels | <input type="checkbox"/> Italiaans | <input type="checkbox"/> andere taal: |

Richtlijnen voor het aankruisen

Pas de volgende richtlijnen voor de aankruismethode toe.

- Maak zo veel mogelijk gebruik van de aankruismethode. Aankruisen is een positieve manier van antwoorden.
- Zet het aankruishokje voor het antwoord.
- Gebruik vierkante aankruishokjes. Andere vormen kunnen de invuller afleiden of verwarren.
- Geef de invuller duidelijke instructies over hoe hij een fout antwoord kan verbeteren (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).
- Voor formulieren met een juridische draagwijdte, waarin achteraf niets aan de antwoorden mag worden gewijzigd, is deze methode minder geschikt bij meerkeuzevragen. Dat nadeel kunt u opvangen met een extra vraag als: 'Hoeveel hokjes hebt u aangekruist?'

Hoeveel hokjes hebt u bij de vorige vraag aangekruist?

De bedoeling van deze vraag is te voorkomen dat dit formulier verkeerd wordt gebruikt.

.....



- Als u verschillende ja-nee vragen na elkaar stelt, kunt u de ja- en nee-hokjes telkens naast elkaar op één regel zetten. Op die manier bespaart u ruimte.

1 Bent u getrouwd?

ja nee

2 Hebt u kinderen jonger dan 19 jaar?

ja nee

3 Hebt u kinderen ouder dan 18 jaar die nog ten laste zijn?

ja nee

- Als er bij een meerkeuzevraag veel korte antwoorden zijn, die geen uitleg behoeven, kunt u ze in kolommen zetten. Op die manier bespaart u ruimte.

Soort tekst

<input type="checkbox"/> decreet	<input type="checkbox"/> rapport	<input type="checkbox"/> folder
<input type="checkbox"/> besluit	<input type="checkbox"/> notulen	<input type="checkbox"/> brochure
<input type="checkbox"/> overeenkomst	<input type="checkbox"/> verslag	<input type="checkbox"/> brief
<input type="checkbox"/> omzendbrief	<input type="checkbox"/> handleiding	<input type="checkbox"/> mailbrief
<input type="checkbox"/> nota	<input type="checkbox"/> formulier	<input type="checkbox"/> speech
<input type="checkbox"/> plan	<input type="checkbox"/> advertentie	<input type="checkbox"/> artikel

Omcirkelen De invuller omcirkelt een of meer antwoorden die van toepassing zijn.

Gaat u met de fiets naar het werk?

Omcirkel het antwoord dat op uw geval van toepassing is.

ja / nee

Welke vervoermiddelen gebruikt u voor het woon-werkverkeer?

Omcirkel een of meer antwoorden.

geen / fiets / auto / bus / trein / tram / metro / ander vervoermiddel:



Richtlijnen voor het omcirkelen

Deze methode wordt niet zo vaak meer toegepast. U kunt de vraag beter omvormen tot een keuzevraag met aankruishokjes: deze antwoordmethode is wel algemeen bruikbaar.

Pas de volgende richtlijnen toe als u toch de omcirkelmethode wilt gebruiken.

- Gebruik de methode alleen als u de invuller wilt laten kiezen uit een reeks letters, cijfers, codes of korte woorden. Deze methode is niet geschikt voor de selectie van hele zinnen.
- Zet de te omcirkelen gegevens naast elkaar op een rij, gescheiden door schuine streepjes.
- Geef de invuller duidelijke instructies zodat hij precies weet hoe hij de vraag moet beantwoorden (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).
- Geef de invuller instructies zodat hij weet of hij een of meer antwoorden mag omcirkelen (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).
- Geef de invuller instructies over hoe hij fouten kan verbeteren (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).

Doorhalen

De invuller trekt een streep door alle antwoorden die niet van toepassing zijn.

Gaat u met de fiets naar het werk?

Streep door wat niet van toepassing is.

ja / ~~nee~~

Welke onderdelen van uw woning hebt u vernieuwd?

Streep door wat niet van toepassing is.

het dak / ~~de ramen~~ / ~~de badkamer~~ / ~~de keuken~~

Richtlijnen voor het doorhalen

De doorhaalmethode is een negatieve methode: de invuller moet aangeven wat niet van toepassing is. U kunt de vraag beter omvormen tot een keuzevraag met aankruishokjes: deze antwoordmethode is wel algemeen bruikbaar.

Pas de volgende richtlijnen toe als u toch de doorhaalmethode wilt gebruiken.

- Gebruik deze methode alleen als het juridisch belangrijk is dat achteraf niets aan de antwoorden wordt gewijzigd.
- Zet de alternatieven naast elkaar, gescheiden door een schuine streep.
- Geef de invuller duidelijke doorstreepinstructies (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).

Fout	Goed
Schrappen wat niet gewenst is. Schrappen wat niet gepast is.	Haal door wat niet van toepassing is. Streep door wat niet van toepassing is. Schrap wat niet van toepassing is. Schrappen wat niet van toepassing is.



Definitie Een open vraag is een vraag waarbij de invuller zelf het antwoord noteert in een daarvoor opengelaten ruimte.

Gebruik Bij een open vraag moet de invuller het antwoord zelf formuleren. U stelt een open vraag alleen in de volgende gevallen.

- De gewenste gegevens zijn niet beschikbaar bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie.
- U kunt geen lijst opstellen van alle of bijna alle mogelijke antwoorden op een vraag.
- De lijst van alle mogelijke antwoorden is te lang om in het formulier op te nemen.

Voordelen Open vragen hebben een aantal voordelen voor de invuller, de ontwerper en de dossierbehandelaar.

- De invuller kan zijn antwoord nuanceren.
- Open vragen nemen doorgaans minder plaats in beslag dan meerkeuzevragen.
- Open vragen kunnen nuttig zijn in juridisch genormeerde formulieren:
 - als er achteraf niets aan het document mag worden veranderd
 - als het handschrift van de invuller van belang is.

Nadelen Aan open vragen zijn ook een aantal nadelen verbonden voor de invuller, de formulier-ontwerper en de dossierbehandelaar.

- De invuller moet het antwoord zelf formuleren en neerschrijven.
- Het is voor de invuller niet altijd duidelijk hoe nauwkeurig en gedetailleerd het antwoord moet zijn.
- Open vragen nemen relatief veel plaats in beslag als de invuller zijn antwoord, bijvoorbeeld ervaringsgegevens, in volledige zinnen moet formuleren.
- De gegevens die de dossierbehandelaar binnenkrijgt, zijn niet eenvormig en daardoor moeilijk te verwerken.
- De dossierbehandelaar kan soms het handschrift van de invuller niet lezen.
- De dossierbehandelaar kan de antwoorden soms op verschillende manieren interpreteren omdat ze onduidelijk geformuleerd zijn.

Formulering Een open vraag kunt u op drie manieren formuleren:

- een vraagwoordvraag: een vragende zin met een vraagwoord zoals *wie, wat, wanneer, hoe, hoeveel, welke*

Hoe groot was de oppervlakte van de keuken voor u die vergroot hebt?

..... m²



- een onvolledige zin: een woord of een groep woorden zonder werkwoord

Persoonlijke gegevens

voor- en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

geboortedatum dag maand jaar

- een gebiedende zin.

Geef aan hoe groot de keuken was voordat u die vergroot hebt.

..... m²

Richtlijnen

Pas de volgende richtlijnen voor open vragen toe.

- Formuleer de vraag zo dat u een exact antwoord krijgt. Dat heeft twee voordelen.
 - De invuller kan het formulier snel invullen.
 - De dossierbehandelaar kan het formulier snel verwerken.

Fout	Goed
Waar woont u?	straat en nummer postnummer en gemeente
Hoe oud bent u?	geboortedatum dag <input type="text"/> <input type="text"/> maand <input type="text"/> <input type="text"/> jaar <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

- Vraag geen nodeloos rekenwerk of moeilijk denkwerk van de invuller. Rekenwerk kan wel van belang zijn als u de invuller informatie wilt geven over de uitkomst van de regeling, bijvoorbeeld of hij recht heeft op een bepaalde tegemoetkoming, hoeveel die tegemoetkoming zal bedragen, enzovoort.

Fout	Goed
Hoeveel bedraagt de premie? Om de premie te berekenen, moet u de gemaakte herstellingskosten vermenigvuldigen met de coëfficiënt 0,37. Per persoon ten laste mag u bij die coëfficiënt 0,15 tellen. De premie mag niet meer dan de gemaakte herstellingskosten bedragen.	1 Herstellingskosten euro 2 Aantal personen ten laste Uw premie wordt berekend op basis van de bovenstaande gegevens: de herstellingskosten worden met 0,37 vermenigvuldigd. Bij die 0,37 mag u per persoon ten laste 0,15 optellen. Vanaf vier personen ten laste krijgt u de gemaakte kosten volledig terugbetaald.
De premie bedraagt euro.	



- Stem de antwoordruimte af op de lengte van het gewenste antwoord.
 - Maak de antwoordruimte niet te groot: te grote antwoordruimten werken uitweidingen in de hand.
 - Maak de antwoordruimte niet te klein: te kleine antwoordruimten houden het risico in dat het antwoord onvolledig of onleesbaar is.
 - Zorg ervoor dat de invuller weet hoe nauwkeurig en gedetailleerd zijn antwoord moet zijn. Preciseer dat zo nodig in een extra zin (zie *De antwoordinstructie*, p. 110).

Welke diploma's hebt u behaald?

Vermeld alleen de wettelijke diploma's die u in een lidstaat van de Europese Unie hebt behaald.

De presentatie van de vragen

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Het verband tussen de vragen	88
Hoofdvragen onder elkaar	90
Een hoofdvraag met subvragen	91
Keuzevragen met vervolginstructies	93
Keuzevragen in een stroomschema	94
Tabelvragen	96
De nummering	99

Werkwijze Ga als volgt te werk om te bepalen hoe u de vragen presenteert.

Stap	Handeling	Zie
1	Bepaal welke vragen zelfstandig zijn en welke afhankelijk.	<i>Het verband tussen de vragen</i>
2	Bepaal welke vragen u als hoofdvraag stelt en welke als subvraag.	<i>Hoofdvragen onder elkaar Een hoofdvraag met subvragen</i>
3	Bepaal welke vragen door welke invullers overgeslagen mogen worden.	<i>Keuzevragen met vervolginstructies Keuzevragen in een stroomschema</i>
4	Bepaal welke vragen u in tabelvorm kunt stellen.	<i>Tabelvragen</i>
5	Nummer de vragen.	<i>De nummering</i>

Het verband tussen de vragen



Inleiding Op basis van het inhoudelijke verband tussen de vragen is er een onderscheid tussen:

- zelfstandige vragen
- afhankelijke vragen.

Op basis van het grafische verband tussen de vragen is er een onderscheid tussen:

- hoofdvragen
- subvragen.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze types vragen.

Zelfstandige vraag Een zelfstandige vraag heeft geen betrekking op het antwoord op de vorige vraag. Voor de volgorde waarin u zelfstandige vragen stelt, past u de criteria toe voor de ordening van gegevens in rubrieken (zie *De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken*, p. 28).

- 1 Hebt u de ramen of buitendeuren aan een of meer gevels van uw huis vernieuwd?
- 2 Hebt u een badkamer vernieuwd?
- 3 Hebt u een wc vernieuwd?
- 4 Hebt u de elektrische installatie vernieuwd?

Afhankelijke vraag Een afhankelijke vraag heeft betrekking op het antwoord op de vorige vraag. De volgorde van de vragen is daarom niet vrij: de afhankelijke vraag wordt pas zinvol als het antwoord op de vorige vraag bekend is.

In het onderstaande voorbeeld is vraag 2 afhankelijk van vraag 1 en vraag 3 afhankelijk van vraag 2.

- 1 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?
- 2 Als u in de woning woont, bent u dan huurder of eigenaar?
- 3 Als u huurder bent, hebt u dan een huurovereenkomst van meer dan drie jaar of van minder dan drie jaar?

Hoofdvraag Een hoofdvraag begint bij de kantlijn en is grafisch niet ondergeschikt aan een andere vraag. Hoofdvragen worden in de meeste formulieren van elkaar onderscheiden door een nummer (zie *De nummering*, p. 99).

1 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?

- ja
 nee

2 Bent u eigenaar van de woning?

- ja
 nee



Subvraag Een subvraag begint niet bij de kantlijn en is grafisch ondergeschikt aan een andere vraag. Een subvraag is afhankelijk van de hoofdvraag die eraan voorafgaat.

In het onderstaande voorbeeld is de vraag 'Bent u eigenaar of huurder?' een subvraag bij de hoofdvraag 'Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?'

1 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?

ja. **Bent u eigenaar of huurder?**

eigenaar

huurder

nee

Hoofdvragen onder elkaar



Gebruik Hoofdvragen onder elkaar gebruikt u in de volgende twee gevallen:

- bij zelfstandige vragen
- bij afhankelijke vragen als ze volgen op een open vraag.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze gevallen.

Zelfstandige vragen Zelfstandige vragen kunt u alleen presenteren als hoofdvragen onder elkaar.

geboortejaar

geboorteplaats

getrouwd ja nee

Afhankelijke vragen Als een vraag afhankelijk is van het antwoord op een open vraag, dan presenteert u beide vragen als hoofdvragen onder elkaar.

1 Wat is het totale bedrag van al uw facturen voor de vernieuwing van het hoofddak?
U mag ook facturen voor goten, aflopen en dakramen meetellen.
..... euro

2 Is het bedrag dat u bij de vorige vraag hebt ingevuld 2000 euro of meer?
 ja. *U hebt recht op een premie van het Vlaamse Gewest.*
 nee. *U hebt geen recht op een premie van het Vlaamse Gewest.*

Een hoofdvraag met subvragen



Gebruik Een hoofdvraag met subvragen gebruikt u als een vraag afhankelijk is van het antwoord op een keuzevraag. U plaatst die afhankelijke vraag als subvraag direct na het antwoord op die keuzevraag.

- De keuzevraag is een ja-nee vraag.

1 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?

- ja. **Bent u eigenaar of huurder?**
- eigenaar
- huurder
- nee

- De keuzevraag is een meerkeuzevraag.

1 Wat is uw burgerlijke staat?

- alleenstaand. **Is uw inkomen lager dan 12.000 euro bruto per jaar?**
- ja
- nee. *U hebt geen recht op een premie.*
- getrouwd of samenwonend. **Is het gezamenlijk inkomen van u en uw partner lager dan 20.000 euro bruto per jaar?**
- ja
- nee. *U hebt geen recht op een premie.*
- gescheiden. **Is de som van uw inkomen en uw eventuele alimentatiegeld lager dan 12.000 euro?**
- ja
- nee. *U hebt geen recht op een premie.*

Voordelen van subvragen

Het gebruik van subvragen heeft drie voordelen.

- Het is voor de invuller duidelijk zichtbaar welke vragen van elkaar afhankelijk zijn.
- De afstand die de invuller moet afleggen tussen de hoofdvraag en de subvraag, is zeer kort.
- De vraagstelling van een hoofdvraag met subvragen is korter dan wanneer u die vragen als hoofdvragen onder elkaar formuleert.



Richtlijnen voor subvragen

Pas de volgende richtlijnen voor subvragen toe.

- Gebruik maximaal twee niveaus van vragen. Stel geen subvragen onder subvragen.
- Gebruik zo nodig een vervolginstructie (zie *Keuzevragen met vervolginstructies*, p. 93). Dan hoeft u geen derde niveau te gebruiken.

Fout	Goed
<p>3 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ja. Bent u eigenaar of huurder?<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> eigenaar<input type="checkbox"/> huurder. Voor welke periode hebt u een overeenkomst gesloten?<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> minder dan drie jaar<input type="checkbox"/> drie jaar of meer<input type="checkbox"/> nee	<p>3 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ja. Bent u huurder of eigenaar?<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> huurder. Ga naar vraag 4.<input type="checkbox"/> eigenaar. Ga naar vraag 5.<input type="checkbox"/> nee <p>4 Voor welke periode hebt u een huur-overeenkomst gesloten?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> minder dan drie jaar<input type="checkbox"/> drie jaar of meer

Keuzevragen met vervolginstructies



Gebruik Keuzevragen met vervolginstructies gebruikt u bij afhankelijke vragen als er invullers zijn die bepaalde vragen mogen overslaan.

- 1 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?**
 - ja. *Ga naar vraag 2.*
 - nee. *Ga naar vraag 15.*
- 2 Bent u huurder of eigenaar?**
 - huurder. *Ga naar vraag 3.*
 - eigenaar. *Ga naar vraag 4.*
- 3 Voor welke periode hebt u een huurovereenkomst gesloten?**
 - minder dan drie jaar. *Ga naar vraag 15.*
 - drie jaar of meer. *Ga naar vraag 4.*

Voordelen Keuzevragen met vervolginstructies hebben voordelen voor de invuller en voor de ontwerper.

- De invuller hoeft alleen de vragen te lezen die op zijn geval van toepassing zijn. Het is onmiddellijk duidelijk welke vragen hij mag overslaan.
- Door het gebruik van vervolginstructies kan de ontwerper het aantal subniveaus beperken.

Richtlijn Als de invuller bij een of meer keuzeantwoorden bepaalde vragen mag overslaan, plaatst u een vervolginstructie bij elk keuzeantwoord op die vraag (zie *De vervolginstructie*, p. 112).

Keuzevragen in een stroomschema



Definitie Een stroomschema is een variant van een ja-nee vraag. Afhankelijk van het antwoord op de vraag (ja of nee), volgt de invuller een bepaalde route. Hij kan daarbij delen van het schema overslaan, zodat hij alleen de vragen die op zijn geval van toepassing zijn, hoeft te lezen.

Gebruik Keuzevragen in een stroomschema gebruikt u als u alle vragen als ja-nee vragen kunt formuleren en elke vraag afhankelijk is van de vorige.

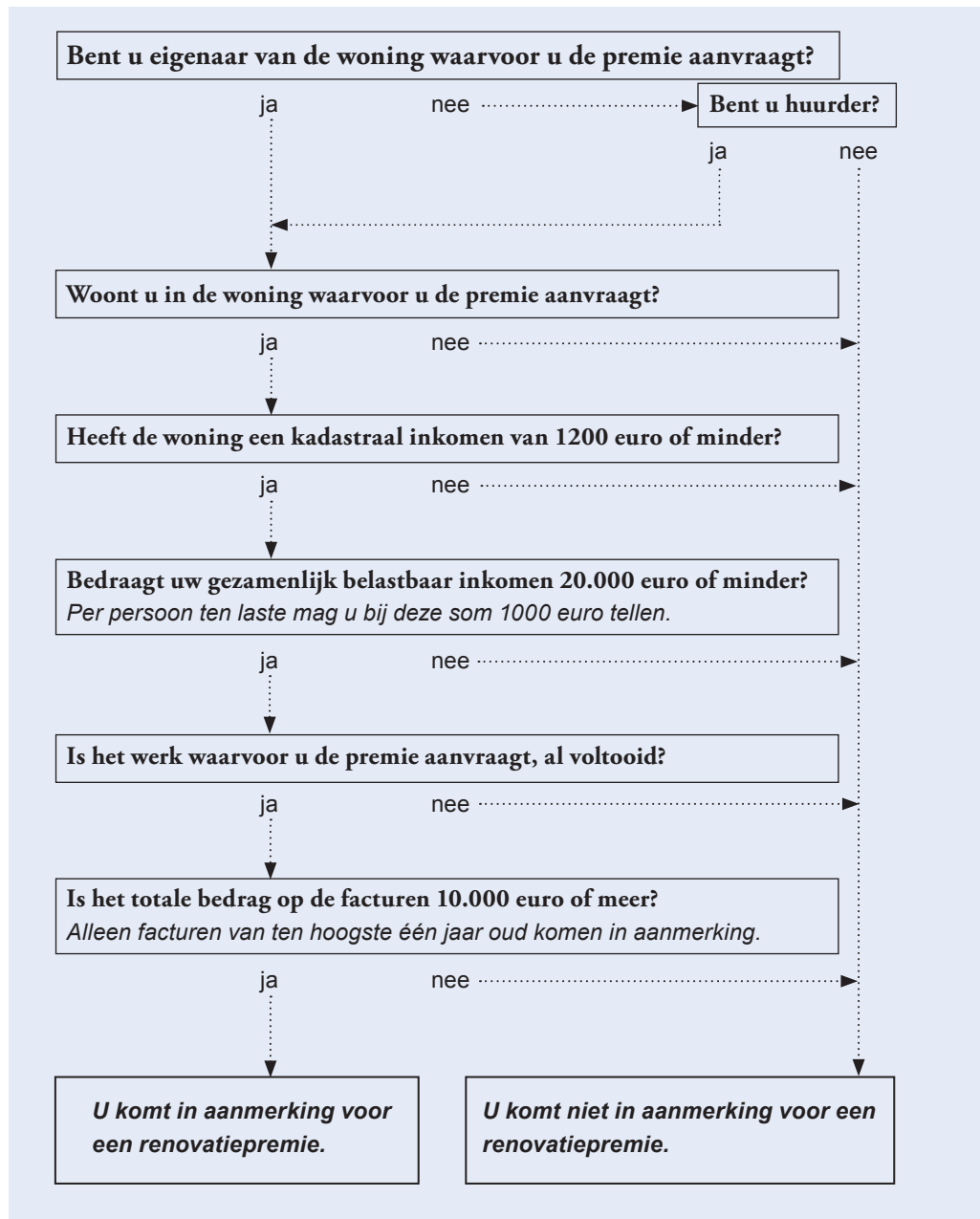
Voordeel Het voordeel van een stroomschema is dat het verband tussen ja-nee vragen grafisch weergegeven wordt.

Nadelen Veel organisaties kiezen niet voor deze methode bij de aanmaak van hun papieren formulieren omdat er te veel nadelen aan verbonden zijn, zowel voor de invuller als voor de ontwerper.

- Een invuller die niet vertrouwd is met deze manier van vraagstellen, kan in verwarring raken omdat de bladspiegel ingewikkeld is.
- De methode stelt zware eisen aan de ontwerper. Stroomschema's moeten bijna volledig ad hoc worden gemaakt: voor elk formulier moeten aparte routebeschrijvingen worden getekend.
- Er is een grafisch programma nodig om een formulier met stroomschema's te maken.



Voorbeeld In het onderstaande voorbeeld beantwoordt de invuller de vragen met ja of nee en volgt hij de pijlen die bij zijn antwoord staan.



Tabelvragen



hoofdstuk 4

Gebruik Tabelvragen gebruikt u als de invuller soortgelijke informatie over verschillende situaties of personen moet verstrekken. Dat kan bij controlevragen, keuzevragen en open vragen.

Voordeel Tabelvragen hebben een belangrijk voordeel voor de ontwerper: ze zijn plaatsbesparend als de invuller soortgelijke informatie over verschillende situaties of personen moet verstrekken.

Nadeel Tabelvragen stellen soms hoge eisen aan de invuller omdat hij in twee richtingen moet lezen: van links naar rechts en van boven naar onderen. Hij moet de juiste cel zoeken door de tabel verticaal en horizontaal af te lopen.

Formulering van de inleidende vraag Boven een tabel moet altijd een inleidende vraag staan. Maak voor die inleidende vraag gebruik van een van de volgende formuleringen:

- een woord of een groep woorden zonder werkwoord

Gegevens van uw kinderen

- een bevelende zin.

Vul in de onderstaande tabel de gegevens in van uw kinderen.

Formulering van de kolom- en rijhoofden Voor kolom- en rijhoofden gebruikt u een woord of een groep woorden zonder vervoegd werkwoord: in een tabel hebt u doorgaans weinig ruimte, zodat u de vraag zeer beknopt moet formuleren.

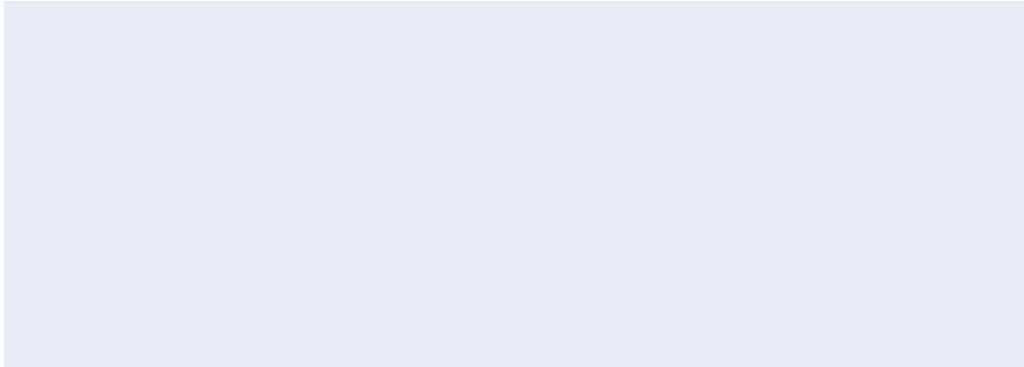
De operatoren moeten naar de onderstaande nummers worden doorgeschakeld.

	toestel	kamer	doorschakelen naar toestel
operator 1
operator 2
operator 3



De tabelcellen U kunt tabelvragen gebruiken om controlevragen, keuzevragen en open vragen te stellen. De vorm van de tabelcellen wordt bepaald door de vraagsoort.

- Controlevragen: de invuller controleert soortgelijke gegevens van verschillende personen of gevallen in een schema.



- Ja-nee vragen: aankruishokjes in tabelcellen: de invuller zet een kruisje of vinkje in een aankruishokje dat in een tabelcel staat.

Vermeld de gegevens van uw kinderen in de onderstaande tabel.

voornaam	achternaam	ten laste	
.....	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
.....	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
.....	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
.....	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee

- Meerkeuzevragen: cellen in tabellen: de invuller zet een kruisje of vinkje in de cel in de tabel bij het toepasselijke antwoord.

Kruis in de onderstaande tabel aan welke kinderen een bepaalde ziekte hebben gehad.

	dysenterie	malaria	tbc	pokken	polio
kind 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kind 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kind 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kind 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- Open vragen: de invuller noteert soortgelijke gegevens van verschillende personen of gevallen in een schema.

Vul in de onderstaande tabel de gegevens in van uw kinderen.

voornaam	achternaam	geboortejaar
.....
.....
.....

Richtlijnen voor tabelvragen

Pas de volgende richtlijnen voor tabelvragen toe.

- Zorg ervoor dat de tabel voldoende duidelijk is: verwijs niet naar een aparte toelichting of naar voetnoten, maar geef eventueel toelichting boven de tabel (zie *De aanwijzingen bij de vragen*, p. 101).
- Reserveer eventueel een kolom voor opmerkingen.
- Als een tabel zo veel rijen of kolommen bevat dat de invuller moeilijk de corresponderende cel kan vinden, splitst u de tabel in twee of meer tabellen.

De nummering

Gebruik U nummert de hoofdvragen en de aanwijzingen die tussen de vragen staan in één doorlopende nummering. Zo kan de invuller ze gemakkelijk van elkaar onderscheiden.

Voordelen Genummerde vragen in formulieren hebben een aantal voordelen, zowel voor de invuller als voor de dossierbehandelaar.

- Als de invuller vragen mag overslaan, kunt u via een vervolginstructie gemakkelijk verwijzen naar de volgende vraag die hij moet invullen.
- Als er toelichtingen in een toelichtingsbijlage staan (zie *De toelichtingsbijlage*, p. 142), kan de invuller gemakkelijk en ondubbelzinnig de toelichting bij een bepaalde vraag terugvinden. Vraag en toelichting hebben immers hetzelfde nummer.
- Als de toelichtingen en aanwijzingen die tussen de vragen staan ook genummerd zijn, wordt de invuller ertoe aangezet ook deze delen van het formulier grondig te lezen.

Uitzonderingen In een aantal gevallen is een nummering overbodig. Het gaat om formulieren met de volgende kenmerken.

- Alle vragen in het formulier zijn geformuleerd met een woord of een groep woorden zonder werkwoord, zoals in het onderstaande voorbeeld.

Persoonlijke gegevens

voor- en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

geboortedatum dag maand jaar

- Een aantal vragen in een rubriek van het formulier zijn geformuleerd met een woord of een groep woorden zonder werkwoord, zoals in het onderstaande voorbeeld. Als de andere vragen in het formulier genummerd zijn, zet u een genummerde aanwijzing voor de groep vragen (zie *De plaats van de aanwijzingen bij de vragen*, p. 104). Op die manier voorkomt u dat in één formulier zowel ongenummerde als genummerde vragen staan.

Persoonlijke gegevens

1 Vul hieronder uw persoonlijke gegevens in.

voor- en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

geboortedatum dag maand jaar

2 Bent u aangesloten bij een vakbond?

ja nee



Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de nummering toe.

- Nummer elke hoofdvraag afzonderlijk met Arabische cijfers (1, 2, 3 ...).
- Nummer de vragen doorlopend: begin geen nieuwe nummering bij een nieuwe rubriek of een nieuw formulieronderdeel.
- Nummer ook de aanwijzingen die voorafgaan aan een groep vragen (zie *De plaats van de aanwijzingen bij de vragen*, p. 104). Op die manier zorgt u ervoor dat de invuller niet alleen de vragen maar ook de aanwijzingen leest.
- Geef geen nummer aan hoofdrubrieken, subrubrieken en algemene aanwijzingen die bovenaan op het formulier staan (zie *De algemene aanwijzingen*, p. 57).

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van genummerde vragen met een vervolginstructie.

- 1 Hebt u een of meer kinderen ten laste?**
 ja. Ga naar vraag 2.
 nee. Ga naar vraag 3.
- 2 Hebt u een of meer kinderen met een handicap?**
 ja
 nee
- 3 Woont u in het Vlaamse Gewest?**
 ja
 nee

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een genummerde aanwijzing tussen de vragen.

- 21 Is het werk waarvoor u de premie aanvraagt, al voltooid?**
 ja
 nee. Wacht met het invullen van dit formulier tot het werk volledig voltooid is.
- 22 Gebruik voor de volgende vragen alleen de facturen die minder dan één jaar oud zijn.**
- 23 Wat is het totaalbedrag van de facturen die u aan de architect hebt betaald?**
..... euro
- 24 Wat is het totaalbedrag van de facturen die u aan de aannemer hebt betaald?**
..... euro

Hoofdstuk 5

De aanwijzingen bij de vragen

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De aanwijzingen bij de vragen: inleiding	103
De plaats van de aanwijzingen bij de vragen	104
De toelichting	106
De motivering	108
De bronvermelding	109
De antwoordinstructie	110
De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag	111
De vervolginstructie	112

Werkwijze Ga als volgt te werk als u een aanwijzing bij een vraag geeft.

Stap	Handeling	Zie
1	Bepaal welke soorten aanwijzingen bij de vragen nodig zijn.	<i>De aanwijzingen bij de vragen: inleiding</i>
2	Bepaal de plaats van de aanwijzingen.	<i>De plaats van de aanwijzingen bij de vragen</i>
3	Formuleer de aanwijzingen bij de vragen.	<i>De toelichting De motivering De bronvermelding De antwoordinstructie De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag De vervolginstructie</i>



De aanwijzingen bij de vragen: inleiding

Definitie De aanwijzingen bij de vragen geven de invuller de toelichtingen die hij nodig heeft om een vraag of een groep vragen te beantwoorden. Een invuller die niet weet of niet goed weet hoe hij een vraag moet beantwoorden, kan de vraag onbeantwoord laten of een fout antwoord geven.

Behalve aanwijzingen bij de vragen kan de invuller ook algemene aanwijzingen nodig hebben. De algemene aanwijzingen hebben betrekking op het gebruik van het hele formulier (zie *De algemene aanwijzingen*, p. 57).

Soorten Bij de vragen komen de volgende soorten aanwijzingen voor.

Soort	Functie
De toelichting	legt een moeilijke term of formulering in de vraag uit.
De motivering	legt uit waarvoor een vraag dient.
De bronvermelding	vermeldt in welke bron de invuller het antwoord op een vraag kan vinden.
De antwoordinstructie	legt uit hoe de invuller een vraag moet beantwoorden of een verkeerd ingevuld antwoord kan corrigeren.
De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag	geeft aan welk bewijsstuk de invuller moet toevoegen om zijn antwoord te staven.
De vervolginstructie	geeft aan welke vraag de invuller vervolgens moet beantwoorden.



De plaats van de aanwijzingen bij de vragen

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u aanwijzingen bij de vragen plaatst.

- Plaats de aanwijzingen bij de vragen zelf. De invuller moet de aanwijzingen bij de vragen kunnen lezen voordat hij bij de antwoordruimte komt.
- Plaats de aanwijzingen bij de vragen in een toelichtingsbijlage als u verschillende vragen of groepen vragen hebt die veel toelichting vergen (zie *De toelichtingsbijlage*, p. 142).
- Gebruik geen voetnoten om aanwijzingen bij de vragen te geven. Invullers zien het verwijzingsteken vaak over het hoofd. Voetnoten zijn ook visueel belastend: de invuller moet de voetnoot zoeken, zich aan een ander lettertype aanpassen, de informatie onthouden en terugkeren naar de oorspronkelijke vraag.

Werkwijze Pas de volgende werkwijze toe om de plaats van een aanwijzing bij een vraag te bepalen.

Als een aanwijzing ...	dan zet u ze ...	Zie
maar op één vraag betrekking heeft,	tussen de vraag en de antwoordruimte.	<i>Voorbeeld 1</i>
betrekking heeft op een groep vragen die bij elkaar staan,	boven de eerste vraag van de groep.	<i>Voorbeeld 2</i> <i>Voorbeeld 3</i>
betrekking heeft op een groep vragen die niet bij elkaar staan,	tussen de vraag en de antwoordruimte van de eerste vraag waarop ze van toepassing is, en dan verwijst u bij de andere vragen naar die eerste vraag.	<i>Voorbeeld 4</i>
betrekking heeft op een kolom- of rijhoofd in een tabel en te omvangrijk is om direct onder dat kolom- of rijhoofd te staan,	boven de tabel.	<i>Voorbeeld 5</i>

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van een aanwijzing tussen de vraag en de antwoordruimte.

11 Hoeveel bedraagt uw gezamenlijke inkomen van drie jaar geleden?

Het gezamenlijke inkomen is de som die aan de personenbelasting onderworpen is, samen met alle niet-belastbare vervangingsinkomens.

Voeg bij dit formulier een kopie van het aanslagbiljet van het inkomen van drie jaar geleden van u en uw eventuele partner. Als u of uw partner drie jaar geleden nog studeerde, voegt u een schoolattest toe.

..... euro



Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een ongenummerde aanwijzing boven een groep vragen.

De onderstaande vragen moet u invullen als u een dossier hebt bij het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

inschrijvingsnummer
percentage van de handicap
naam van de arts die het
percentage heeft vastgesteld

Voorbeeld 3 Hieronder vindt u een voorbeeld van een genummerde aanwijzing boven een groep vragen.

9 Vul hieronder de gegevens in van uw dossier bij het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

inschrijvingsnummer
percentage van de handicap
naam van de arts die het
percentage heeft vastgesteld

Voorbeeld 4 Hieronder vindt u een voorbeeld van een verwijzing naar een aanwijzing bij een vraag.

6 Hoeveel van de kinderen die u ten laste hebt, volgen een hogere opleiding?
U vindt een toelichting bij de term ten laste in vraag 2.

Voorbeeld 5 Hieronder vindt u een voorbeeld van een aanwijzing boven een tabel.

5 Zet een kruisje in de vakjes die voor u van toepassing zijn.

Actieve talenkennis heeft betrekking op uw spreek- en schrijfvaardigheid.

Passieve talenkennis heeft betrekking op uw luister- en leesvaardigheid.

	<u>Nederlands</u>	<u>Frans</u>	<u>Engels</u>	<u>Duits</u>
actief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
passief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De toelichting



Definitie Een toelichting verduidelijkt een moeilijke term of een moeilijke formulering in een vraag. Een term of formulering is moeilijk als de invuller die niet begrijpt of verkeerd kan interpreteren.

Gebruik Gebruik zo weinig mogelijk moeilijke termen en formuleringen. Een invuller heeft een moeilijke term of formulering vaak niet nodig om een formulier goed te kunnen invullen. Het vergt bovendien een extra inspanning van de invuller als hij een moeilijke term of formulering én een aanwijzing in de vorm van een toelichting te lezen krijgt.

Als u moeilijke termen of formuleringen niet kunt vermijden, geeft u een toelichting bij alle termen en formuleringen die niet voor de hele doelgroep duidelijk zijn (zie *Specifieke doelgroepen*, p. 30). Als een vakterm of formulering algemeen bekend is bij een beroepsdoelgroep, hoeft u geen toelichting te geven.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u een moeilijke term of formulering gebruikt.

- Geef een definitie van een moeilijke term die u niet kunt vermijden (zie *Voorbeeld 1*).
- Geef een toelichting bij een moeilijke formulering uit de regelgeving, die u niet kunt vermijden (zie *Voorbeeld 2*).
- Geef waar mogelijk een voorbeeld. Zorg ervoor dat het voorbeeld algemeen genoeg is zodat het de invuller niet in een bepaalde richting stuurt (zie *Voorbeeld 3*).
- Als de invuller een term verkeerd kan interpreteren omdat die term verschillende betekenissen heeft, wijst u zowel op de betekenis die van toepassing is als op een mogelijk andere betekenis (zie *Voorbeeld 4*).
- Als u in een toelichtingsbijlage (zie *De toelichtingsbijlage*, p. 142) toelichting geeft bij een vraag, verwijst u daarnaar in de aanwijzing bij de vraag (zie *Voorbeeld 5*).

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van een vraag met een definitie.

Naam van de rechtgevende

De rechtgevende is de persoon bij wie het kind bij het ziekenfonds ingeschreven staat.

voor- en achternaam

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een vraag met een toelichting bij een formulering uit de regelgeving.

Wonen er bij u een of meer kinderen die achttien jaar zijn of ouder en die ten laste zijn?

Een kind van achttien jaar en ouder is ten laste in de volgende gevallen:

- u krijgt kinderbijslag of wezenrente voor het kind
- er is een besluit van de minister dat het kind ten laste is.



Voorbeeld 3 Hieronder vindt u een voorbeeld van een vraag met een voorbeeld.

Hoeveel werknemers had u de voorbije vier kwartalen in dienst?

Voorbeeld: als de datum van uw aanvraag in het derde kwartaal ligt, moet u het gemiddelde aantal werknemers per kwartaal opgeven voor het eerste en tweede kwartaal van hetzelfde kalenderjaar én voor het derde en vierde kwartaal van het kalenderjaar dat aan de datum van de aanvraag voorafgaat.

Voorbeeld 4 Voorbeeld van een vraag met een term die verschillende betekenissen heeft.

In welke maanden heeft de beek het meest te kampen met een te beperkte doorstroomcapaciteit op de plaats van de kunstwerken?

Een kunstwerk is in de bouwkunde een werk dat door de mens tot stand is gebracht met andere materialen dan aarde en zand, bijvoorbeeld bruggen of sluizen. De term heeft hier niets te maken met de beeldende kunsten.

Voorbeeld 5 Voorbeeld van een vraag met een verwijzing naar de toelichtingsbijlage.

Hoeveel m² van de woning die u bewoont of huurt, wordt voor beroepsactiviteiten gebruikt?

In de toelichtingsbijlage (p. 4, nr. 5) vindt u een overzicht van alle activiteiten die u tot de beroepsactiviteiten mag rekenen, en informatie over de berekeningswijze van de oppervlakte voor beroepsactiviteiten.

De motivering



Definitie Een motivering geeft aan waarom u aan de invuller een bepaalde vraag stelt.

Gebruik Gebruik een motivering in de volgende gevallen.

- Het is voor de invuller niet duidelijk waarom de vraag belangrijk is. Een invuller kan een vraag die niet gemotiveerd is, niet belangrijk achten en ze daarom onbeantwoord laten.
- U vraagt naar vertrouwelijke informatie. Een invuller kan een vraag naar vertrouwelijke gegevens die niet gemotiveerd is, ongepast vinden en ze daarom onbeantwoord laten.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u een vraag motiveert.

- Leg uit wat de bedoeling van de vraag is (zie *Voorbeeld 1*).
- Leg uit wat er met de gegevens gebeurt bij de verwerking (zie *Voorbeeld 2*).

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u voorbeelden van vragen met informatie over de bedoeling van de vraag.

Hoeveel hokjes hebt u bij de voorgaande vraag aangekruist?

De bedoeling van deze vraag is verkeerd gebruik van het formulier te voorkomen.

Streep de foutieve gegevens door en schrijf de juiste gegevens op de stippellijn ernaast.

In de praktijk blijkt dat de gegevens die u ons al eerder hebt verstrekt, snel kunnen verouderen. Daarom vragen we u een aantal voorgedrukte gegevens op dit formulier te controleren en zo nodig aan te passen.

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een vraag met informatie over de verwerking van de gegevens.

Hoeveel dagen bent u ziek geweest in het voorbije jaar?

Deze vraag is nodig om te bepalen of het aantal ziektedagen in uw bedrijf hoger ligt dan in andere bedrijven.

De bronvermelding



Definitie Een bronvermelding geeft aan waar de invuller het antwoord op een vraag vindt.

Gebruik Gebruik een bronvermelding in de volgende gevallen.

- De invuller moet een artikel uit de regelgeving lezen (zie *Voorbeeld 1*).
- De invuller moet in een ander document gegevens opzoeken (zie *Voorbeeld 2*).
- De invuller moet bij een andere instantie gegevens opvragen (zie *Voorbeeld 3*).

Richtlijn Geef zo precies mogelijk aan waar de invuller de gevraagde gegevens kan vinden.

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van een bronvermelding uit de regelgeving.

Hoeveel stagiairs moet u wettelijk gezien aannemen?

Het aantal aan te nemen stagiairs is bepaald in het koninklijk besluit nr. 230 van 21 december 1983 betreffende de stage en de inschakeling van jongeren in het arbeidsproces (Belgisch Staatsblad, 10 januari 1984).

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een bronvermelding van een document.

Hoeveel bedraagt het niet-geïndexeerd kadastraal inkomen van uw woning?

U kunt het bedrag van het niet-geïndexeerd kadastraal inkomen vinden op het aanslagbiljet inzake de onroerende voorheffing, ook bekend als de grondlasten.

Voorbeeld 3 Hieronder vindt u een voorbeeld van een bronvermelding van een instantie.

Is uw woning voor 1972 voor de eerste keer in gebruik genomen?

U kunt deze inlichting aanvragen bij een van de volgende diensten:

- bij het kadaster. U vindt het adres en telefoonnummer van het kadaster in het telefoonboek onder de hoofdplaats van uw arrondissement, bij het trefwoord Ministeries, onderverdeling Financiën.
- bij de gemeentelijke inlichtingendienst.



De antwoordinstructie

Definitie Een antwoordinstructie geeft aan:

- hoe de invuller een bepaalde vraag moet beantwoorden
- hoe de invuller een verkeerd ingevuld antwoord kan corrigeren.

Gebruik U gebruikt een antwoordinstructie in de volgende gevallen.

- De invuller moet het antwoord op een vraag op een bepaalde manier noteren, bijvoorbeeld in hoofdletters, in kleur, met een balpen of in potlood.
- De invuller moet weten hoe hij een verkeerd ingevuld antwoord kan corrigeren. Daardoor kan hij een verkeerde verwerking van de gegevens voorkomen. Dat is vooral belangrijk bij formulieren met een juridische waarde.
- De invuller kan uit de antwoordruimte niet opmaken wat de gewenste manier van antwoorden is. Vaak kunt u uit de vorm van de antwoordruimte laten blijken op welke manier de invuller de vraag moet beantwoorden.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u een antwoordinstructie geeft.

- Zorg ervoor dat de invuller niet kan twijfelen over de gewenste manier van invullen. Voorbeeld: bij een meerkeuzevraag is het voor een invuller niet altijd duidelijk of hij maar één antwoord of verschillende antwoorden mag aankruisen.
- Formuleer de antwoordinstructie positief. Zeg hoe het wel moet en niet hoe het niet moet.

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een vraag met een antwoordinstructie.

Hoeveel bedraagt de post 'vaste activa'?

Schrijf het bedrag in euro's voluit in woorden.

Andere voorbeelden Hieronder vindt u enkele andere voorbeelden van antwoordinstructies.

Kruis aan wat van toepassing is.

Kruis het antwoord aan dat het meest op u van toepassing is. U mag maar één antwoord aankruisen.

Als u een fout antwoord hebt aangekruist, streept u de tekst bij het aankruishokje door en kruist u het juiste antwoord aan.

Als u het antwoord op een vraag fout hebt ingevuld, streept u het door en schrijft u het juiste antwoord ernaast.

Omcirkel het juiste antwoord.

Streep door wat niet van toepassing is.

Vermeld alleen de wettelijke diploma's die u in een lidstaat van de Europese Unie hebt behaald.



De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag

Soorten bewijsstukken

Er zijn twee soorten bewijsstukken bij formulieren:

- bewijsstukken bij de vragen. Deze bewijsstukken moet de invuller bij het formulier voegen om bepaalde antwoorden te staven.
- aanvullende bewijsstukken. Deze bewijsstukken moet de invuller bij het formulier voegen, niet omdat ze bepaalde antwoorden staven, maar omdat ze vereist zijn voor de procedure (zie *De instructies voor de bewijsstukken*, p. 116).

Gebruik

Gebruik bij een vraag een instructie voor een bewijsstuk als er voor de verwerking van het antwoord volgens de regelgeving een bewijsstuk nodig is. Dat kan een attest, een getuigschrift of een ander bewijsstuk zijn waarover de dossierbehandelaar niet beschikt.

Richtlijnen

Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u bij een vraag een instructie voor een bewijsstuk geeft.

- Als de regelgeving geen origineel bewijsstuk of een eensluidend verklaarde kopie vereist, vraag de invuller dan een gewone kopie bij te voegen.
- Als de invuller het bewijsstuk zelf moet opstellen of moet laten opstellen, geef dan precies aan welke informatie in het bewijsstuk moet staan.
- Als het voor de invuller niet vanzelfsprekend is waar hij het bewijsstuk kan vinden, vermeld dan waar het precies te vinden is.

Voorbeelden

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van vragen met een instructie voor een bewijsstuk.

Welk diploma hebt u behaald?

Voeg hierbij een kopie van uw diploma in de originele taal.

Waar hebt u stage gelopen?

Voeg hierbij twee kopieën van een overzicht van de stages tijdens en na de opleiding, in de originele taal, met de beoordeling en de beknopte inhoud.

Wanneer is de vennootschap opgericht?

Voeg hierbij de oprichtingsakte. Die kunt u verkrijgen bij de notaris.

Is de woning ongeschikt verklaard?

- ja. Voeg bij dit formulier een kopie van het besluit van de burgemeester tot ongeschiktverklaring.
- nee

De vervolginstructie



Definitie Een vervolginstructie geeft aan wat de volgende vraag is die de invuller moet beantwoorden.

Gebruik U gebruikt een vervolginstructie als de invuller een of meer vragen moet overslaan. Dat is het geval in formulieren waarin vragen of onderdelen voorkomen die niet iedereen hoeft in te vullen. Als een invuller geen duidelijke vervolginstructie krijgt, beantwoordt hij vragen die niet voor hem bedoeld zijn of slaat hij vragen over die hij wel moet beantwoorden.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u vervolginstructies geeft.

- Als de invuller bij een of meer keuzeantwoorden bepaalde vragen mag overslaan, plaatst u een vervolginstructie bij elk keuzeantwoord (zie *Voorbeeld 1*).
- Wijs de invuller er eventueel op dat een verkeerde antwoordkeuze nadelige gevolgen kan hebben (zie *Voorbeeld 2*). Doe dat alleen als een invuller door een verkeerde vervolginstructie te volgen vragen zou kunnen overslaan die erg beslissend zijn voor een goede uitvoering van een procedure.
- Als een antwoordkeuze voor de invuller inhoudt dat hij niet in aanmerking komt voor de toepassing van een procedure, geeft u in plaats van een vervolginstructie uitkomst informatie over de procedure (zie *Voorbeeld 2*). Op die manier maakt u voor de invuller duidelijk dat hij er geen belang bij heeft om het formulier verder in te vullen als die antwoordkeuze op hem van toepassing is.

Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van een reeks vragen met vervolginstructies.

15 Woont u samen met een partner?

ja. Ga naar vraag 16.

nee. Ga naar vraag 17.

16 Wat is de geboortedatum van uw partner?

dag maand jaar

17 Hebt u kinderen?

ja. Ga naar vraag 18.

nee. Ga naar vraag 20.

Voorbeeld 2 Een voorbeeld van een vraag met een aanwijzing over het belang van een juiste antwoordkeuze en met uitkomst informatie.

14 Woont u in de woning waarvoor u de premie aanvraagt?

Let op! Als u hier een antwoord aankruist dat niet op u van toepassing is, is het mogelijk dat u vragen overslaat die u eigenlijk moet beantwoorden om een premie te kunnen krijgen.

ja. **Bent u eigenaar of huurder?**

eigenaar. Ga naar vraag 15.

huurder. Ga naar vraag 25.

nee. U hebt geen recht op een premie.

Hoofdstuk 6

De afsluiting

Indeling Dit hoofdstuk bevat de volgende delen.

Onderwerp	Zie pagina
Deel A: De afhandeling door de invuller	115
Deel B: De verwerking van de gegevens	127
Deel C: De volgorde en de plaats van de onderdelen in de afsluiting	135

Werkwijze Ga als volgt te werk om de afsluiting van het formulier samen te stellen.

Stap	Handeling	Zie
1	Vermeld wat de invuller verder nog moet doen nadat hij alle verplichte vragen beantwoord heeft.	<i>De afhandeling door de invuller</i>
2	Deel de invuller mee wat er verder met het formulier gebeurt nadat het ingeleverd is.	<i>De verwerking van de gegevens</i>
3	Plaats de onderdelen van de afsluiting in de geschikte volgorde.	<i>De volgorde en de plaats van de onderdelen in de afsluiting</i>

De afhandeling door de invuller

Definitie Nadat de invuller alle verplichte vragen beantwoord heeft, moet hij nog enkele taken uitvoeren. Die taken vormen de afhandeling door de invuller.

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De instructies voor de bewijsstukken	116
De ondertekening	120
De niet-verplichte vragen	122
De retourinstructie	124

Werkwijze Ga als volgt te werk om informatie op te nemen over de afhandeling door de invuller.

Stap	Handeling	Zie
1	Neem een lijst op van de bewijsstukken als de invuller bewijsstukken moet toevoegen.	<i>De instructies voor de bewijsstukken</i>
2	Vraag de invuller om het formulier te ondertekenen als zijn handtekening vereist is.	<i>De ondertekening</i>
3	Neem zo nodig niet-verplichte vragen op.	<i>De niet-verplichte vragen</i>
4	Deel de invuller mee aan wie hij het formulier moet bezorgen.	<i>De retourinstructie</i>



De instructies voor de bewijsstukken

Soorten bewijsstukken

Er zijn twee soorten bewijsstukken bij formulieren:

- bewijsstukken bij de vragen. Deze bewijsstukken moet de invuller bij het formulier voegen om bepaalde antwoorden te staven (zie *De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag*, p. 111).
- aanvullende bewijsstukken. Deze bewijsstukken moet de invuller bij het formulier voegen, niet omdat ze bepaalde antwoorden staven, maar omdat ze vereist zijn voor de procedure.

Gebruik

Geef in de afsluiting instructies voor de bewijsstukken als er bij het formulier een of meer bewijsstukken nodig zijn. Als er meer dan één bewijsstuk bij het formulier nodig is, geeft u in de afsluiting ook een overzicht van de bewijsstukken.

Voordelen van een overzicht

Het overzicht van de bewijsstukken heeft de volgende voordelen.

- De invuller wordt verplicht om na te gaan of hij alle gewenste bewijsstukken verzameld heeft. Als een bewijsstuk ontbreekt, moet hij dat eerst zoeken voor hij het formulier inlevert.
- De dossierbehandelaar kan makkelijk controleren of de bewijsstukken volledig zijn. Als de ingeleverde bewijsstukken niet overeenkomen met de vermelde bewijsstukken, neemt de dossierbehandelaar contact op met de invuller.

Richtlijnen

Pas de volgende richtlijnen toe als u de instructies voor de bewijsstukken opstelt.

- Als de regelgeving geen origineel bewijsstuk of eensluidend verklaarde kopie vereist, vraag dan om een gewone kopie bij te voegen (zie *Voorbeeld 1*).
- Als de invuller een bewijsstuk zelf moet opstellen of moet laten opstellen, geef dan precies aan welke informatie het bewijsstuk moet bevatten.
- Als het voor de invuller niet vanzelfsprekend is waar hij het bewijsstuk kan vinden, vermeld dan waar het precies te vinden is.
- Als alleen sommige invullers een bewijsstuk moeten toevoegen, vermeld dan welke invullers het bewijsstuk moeten toevoegen (zie *Voorbeeld 2*).
- Als er zowel bewijsstukken bij de vragen als aanvullende bewijsstukken zijn, zet dan in het overzicht eerst alle bewijsstukken bij de vragen en daarna alle aanvullende bewijsstukken (zie *Voorbeeld 5*).
- Als er meer dan één bewijsstuk bij de vragen is, zet dan de bewijsstukken in dezelfde volgorde als bij de aanwijzingen bij de vragen.
- Als de invuller een nog ontbrekend bewijsstuk mag bezorgen nadat hij het formulier al aan de dossierbehandelaar heeft bezorgd, voeg dan een instructie toe waarin u uitlegt wat de voorwaarden voor nabezorgde bewijsstukken zijn (zie *Voorbeeld 5*).



Samenstelling Als er bewijsstukken bij het formulier vereist zijn, stelt u de instructies voor de bewijsstukken met de volgende elementen samen.

Element	Wanneer neemt u dit element op?	Formulering
rubriektitel	Als het formulier uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is.	Bij te voegen bewijsstuk(ken)
instructie voor de bewijsstukken bij de vragen	Als er bewijsstukken bij de vragen vereist zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Als er maar één bewijsstuk bij de vragen is: Voeg bij dit formulier (naam van bewijsstuk). (zie <i>Voorbeeld 1</i>) Deze instructie kan ook deel uitmaken van de retourinstructie (zie <i>De retourinstructie</i>, p. 124): Bezorg dit formulier samen met (naam van bewijsstuk) aan (retouradres). Als er verschillende bewijsstukken bij de vragen zijn: Verzamel alle bewijsstukken die u voor de beantwoording van vraag (nummers van de vragen) bij dit formulier moet voegen. (zie <i>Voorbeeld 3</i>)
instructie voor de aanvullende bewijsstukken	Als er aanvullende bewijsstukken vereist zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Als er maar één aanvullend bewijsstuk is: Voeg bij dit formulier (ook) (naam van bewijsstuk). (zie <i>Voorbeeld 1</i>) Als er verschillende aanvullende bewijsstukken maar geen bewijsstukken bij de vragen zijn: Voeg bij dit formulier de bewijsstukken die in de onderstaande aankruislijst staan. (zie <i>Voorbeeld 4</i>) Als er verschillende aanvullende bewijsstukken en ook bewijsstukken bij de vragen zijn: Voeg bij dit formulier ook de volgende bewijsstukken: - (naam van bewijsstuk) - (naam van bewijsstuk). (zie <i>Voorbeeld 5</i>)
het overzicht van de bewijsstukken	Als er meer dan één bewijsstuk nodig is.	Kruis alle bewijsstukken aan die u bij dit formulier voegt. (lijst van de bewijsstukken met aankruishokjes) (zie <i>Voorbeeld 3</i> , <i>Voorbeeld 4</i> , <i>Voorbeeld 5</i>)



Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld waarbij alle invullers één bewijsstuk bij een vraag (of één aanvullend bewijsstuk) moeten toevoegen.

Bij te voegen bewijsstuk

16 Voeg bij dit formulier een kopie van uw pensioenfiche.

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld waarbij sommige invullers één bewijsstuk bij een vraag (of één aanvullend bewijsstuk) moeten toevoegen.

Bij te voegen bewijsstuk

16 Als u gepensioneerd bent, voegt u bij dit formulier een kopie van uw pensioenfiche.

Voorbeeld 3 Hieronder vindt u een voorbeeld waarbij de invullers verschillende bewijsstukken bij de vragen moeten toevoegen, maar geen aanvullende bewijsstukken.

Bij te voegen bewijsstukken

16 Verzamel alle bewijsstukken die u voor de beantwoording van vraag 2 en 4 bij dit formulier moet voegen.

17 **Kruis alle bewijsstukken aan die u bij dit formulier voegt.**

- een verklaring van uw werkgever
- een getuigschrift van het ziekenfonds

Voorbeeld 4 Hieronder vindt u een voorbeeld waarbij de invullers verschillende aanvullende bewijsstukken moeten toevoegen, maar geen bewijsstukken bij de vragen.

Bij te voegen bewijsstukken

16 Voeg bij dit formulier de bewijsstukken die in de onderstaande aankruislijst staan.

17 **Kruis alle bewijsstukken aan die u bij dit formulier voegt.**

- een verklaring van uw werkgever
- als u de elektrische installatie vernieuwd hebt: het keuringsattest voor de elektrische installatie
- een getuigschrift van het ziekenfonds



Voorbeeld 5 Hieronder vindt u een voorbeeld waarbij de invullers zowel bewijsstukken bij de vragen als aanvullende bewijsstukken moeten toevoegen.

Bij te voegen bewijsstukken

15 Verzamel alle bewijsstukken die u voor de beantwoording van vraag 3, 5, 7 en 12 bij dit formulier moet voegen.

16 Voeg bij dit formulier ook:

- de originele facturen voor de werkzaamheden waarvoor u een premie aanvraagt
- als u gepensioneerd bent: een kopie van uw pensioenfiche.

17 **Kruis alle bewijsstukken aan die u bij dit formulier voegt.**

- een verklaring van uw werkgever
- een getuigschrift van het ziekenfonds
- een uittreksel uit uw geboorteakte
- een bewijs van uw kadastraal inkomen
- de originele facturen voor de werkzaamheden waarvoor u een premie aanvraagt
- een kopie van uw pensioenfiche

18 *Stuur dit formulier pas in als u alle bewijsstukken bij uw aanvraag hebt gevoegd. Als u over bepaalde bewijsstukken niet kunt beschikken, neemt u contact op met de Huisvestingsdienst.*

De ondertekening



Definitie De ondertekening is de handtekening van de invuller, waarmee hij de ingevulde gegevens bekrachtigt. In veel gevallen heeft de dossierbehandelaar de ondertekening nodig om de gegevens te mogen verwerken.

Gebruik U neemt een onderdeel voor de ondertekening alleen op als de procedure vereist dat de invuller het formulier ondertekent.

Verklaring door de invuller

Sommige procedures vereisen dat de invuller een ondertekende verklaring aflegt. In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de verklaringen die de invuller kan afleggen.

Soort verklaring	Actie van de invuller	Voorbeeld
waarmerking	Hij waarmerkt de ingevulde gegevens.	Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.
bekendmaking	Hij maakt een gegeven uit zijn documenten bekend.	Ik bevestig dat de hierboven genoemde persoon een beperking van de zelfredzaamheid heeft.
toestemming	Hij geeft toestemming om gegevens te gebruiken of bekend te maken.	<ul style="list-style-type: none"> Ik geef de dossierbehandelaar toestemming om bij het Bestuur der Directe Belastingen inlichtingen op te vragen die nodig zijn om dit formulier te behandelen. Ik verleen aan (naam van de organisatie) een gebruiksrecht op de gegevens in dit formulier.
beslissing	Hij neemt een beslissing.	Ik verklaar dat de hierboven genoemde persoon arbeidsongeschikt is.
verbintenis	Hij verbindt er zich toe om iets al dan niet te doen.	Ik verbind me ertoe om in het huidige jaar maar één aanvraag voor een compostpremie in te dienen.



Samenstelling Stel het onderdeel voor de ondertekening met de volgende elementen samen.

Element	Wanneer neemt u dit element op?	Formulering
rubriektitel	Als het formulier uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is.	Ondertekening
verklaring	Als de procedure een verklaring van de ondertekenaar vereist.	Vul de onderstaande verklaring in. (zie <i>Verklaring door de invuller</i>)
stempel	Als de procedure een stempel vereist van de ondertekenaar of van zijn organisatie.	Druk in het vak hiernaast uw stempel / de stempel van (naam van de organisatie) af.
datum	Altijd.	datum
handtekening	Altijd.	handtekening
voornaam en achternaam van de ondertekenaar	Als de naam van de ondertekenaar nog niet in het formulier vermeld staat.	voornaam en achternaam
functie van de ondertekenaar	<ul style="list-style-type: none"> In een intern formulier. In een uitgaand formulier als de procedure de vermelding van de functie vereist. 	functie

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van het onderdeel voor de ondertekening.

Ondertekening

24 Vul de onderstaande verklaring in.
Ik bevestig dat de woning op het hierboven genoemde adres voor 1972 in gebruik genomen is.
Druk in het vak hiernaast de stempel van de gemeente af.

datum dag maand jaar

handtekening _____

voor- en achternaam _____

functie _____

De niet-verplichte vragen



Definitie De niet-verplichte vragen verzoeken de invuller om gegevens te verstrekken die niet nodig zijn voor de procedure maar wel nuttig zijn voor andere doeleinden. De invuller is vrij om de niet-verplichte vragen al dan niet te beantwoorden. Die vragen hoeven niet ondertekend te worden, want er is geen procedure die een handtekening vereist onder niet-verplichte antwoorden.

Doeleinden De antwoorden op de niet-verplichte vragen dienen voor een van de volgende doeleinden:

- de verwerking van het formulier. Voorbeeld: als u het werkadres van de invuller en het telefoonnummer op dat adres vraagt, is de invuller makkelijker te bereiken.
- de uitkomst van de procedure. Voorbeeld: het is gebruikelijk om aan een sollicitatieformulier een extra antwoordruimte toe te voegen. De invuller kan daarin gegevens noteren die hij van belang acht voor zijn zaak maar die bij de verplichte vragen niet ter sprake komen.
- de ondersteuning van het beleid. Voorbeeld: het is soms nuttig om gegevens te vragen die dienen om statistieken op te stellen. Dat kan onder meer de volgende voordelen hebben.
 - Uit de statistieken kan blijken dat een probleemsituatie vaak voorkomt bij een categorie van invullers. De beleidsmaker kan dan besluiten om die situatie te verhelpen door een speciale procedure te ontwerpen.
 - De beleidsmaker kan de statistieken gebruiken om te rapporteren aan andere instanties, bijvoorbeeld om parlementaire vragen te beantwoorden.

Gebruik U kunt niet-verplichte vragen alleen opnemen als tegelijk aan de volgende voorwaarden is voldaan.

- De beleidsmaker heeft opdracht gegeven om die vragen in te voeren.
- Het gebruik en de verwerking van de gegevens die u door middel van niet-verplichte vragen opvraagt, zijn niet in strijd met de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (zie *Criteria voor de gewenste gegevens*, p. 23, en *De privacywaarborg*, p. 133).

Samenstelling Stel het onderdeel voor de niet-verplichte vragen met de volgende elementen samen.

Element	Wanneer neemt u dit element op?	Formulering
rubriektitel	Als het formulier uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is.	Niet-verplichte vragen
toelichting	Altijd.	U bent niet verplicht om de volgende vragen te beantwoorden. Als u ze wilt beantwoorden, verschaft u gegevens die nuttig zijn voor (doel).
niet-verplichte vragen	Altijd.	Zie <i>Voorbeeld</i> .



Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld met vragen die in sommige formulieren als niet-verplichte vragen opgenomen kunnen worden.

Niet-verplichte vragen

- 18 *U bent niet verplicht om de volgende vragen te beantwoorden. Door ze te beantwoorden verschaft u ons gegevens die het mogelijk maken de ontwikkeling van de vastgoedprijzen in kaart te brengen.*
- 19 **Hoeveel bedroeg de nettoaankoop prijs van het perceel waarop de woning gebouwd is?**
..... euro
- 20 **In welk jaar hebt u de bouwgrond aangekocht?**
.....

De retourinstructie



Definitie Een retourinstructie geeft de invuller de opdracht om het formulier aan een bepaalde persoon of organisatie te bezorgen.

Gebruik U neemt een retourinstructie op als de invullers niet weten aan wie ze het formulier moeten bezorgen.

Samenstelling In een formulier met onderwerpsrubrieken zet u boven de retourinstructie een rubriektitel, bijvoorbeeld 'Aan wie bezorgt u dit formulier?'.

Verder kunt u de volgende onderdelen in de retourinstructie opnemen.

Onderdeel	Inhoud	Voorbeeld
de plaats	de persoon of organisatie aan wie de invuller het formulier moet bezorgen	Bezorg uw aanvraag aan de Huisvestingsdienst.
de wijze	de wijze waarop de invuller het formulier moet inleveren, bijvoorbeeld met een retourenvelop (zie <i>De begeleidende documenten</i> , p. 139)	U bezorgt uw aanvraag aan de onderafdeling Huisvesting op een van de volgende manieren. <ul style="list-style-type: none"> • U stuurt uw aanvraag met de post op. U kunt hiervoor de bijgevoegde retourenvelop gebruiken. • U bezorgt uw aanvraag in handen van een ambtenaar op het bezoekadres dat u bovenaan in dit formulier vindt. U krijgt ter plaatse een ontvangstbewijs.
de tijdslimiet	de uiterlijke datum waarop de invuller het formulier moet inleveren	Bezorg dit formulier voor 31 december 2001 aan het gemeentebestuur.
het aantal exemplaren	het aantal exemplaren dat de invuller moet bezorgen als er meer dan één exemplaar nodig is	Bezorg dit formulier in twee exemplaren.



Voorbeeld 1 Hieronder vindt u een voorbeeld van een retourinstructie in een afzonderlijke onderwerpsrubriek.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

24 Bezorg dit formulier voor 30 maart 2002 aan het gemeentebestuur.

25 Gebruik de bijgevoegde retourenvelop.

Voorbeeld 2 Hieronder vindt u een voorbeeld van een retourinstructie aan het einde van een formulier zonder onderwerpsrubrieken. De retourinstructie staat cursief.

voor- en achternaam
straat en nummer
postnummer en gemeente

rijksregisternummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
rekeningnummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Bezorg dit formulier voor 30 maart 2002 aan het Pensioenfonds. U kunt daarvoor de bijgevoegde envelop gebruiken.

De verwerking van de gegevens

Definitie De verwerking van de gegevens houdt in dat de ingevulde gegevens gebruikt worden voor de uitvoering van een procedure. Later kunnen de gegevens ook gebruikt worden voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De vervolginformatie	128
De verwerkingsinformatie	130
De onderdelen van de verwerkingsinformatie	131
De privacywaarborg	133

Werkwijze Ga als volgt te werk om informatie op te nemen over de verwerking van de gegevens.

Stap	Handeling	Zie
1	Beschrijf wat de organisatie doet nadat ze het ingevulde formulier ontvangen heeft.	<i>De vervolginformatie</i>
2	Vermeld de acties van de dossierbehandelaar.	<i>De verwerkingsinformatie De onderdelen van de verwerkingsinformatie</i>
3	Waarborg de bescherming van de privacy van de invuller.	<i>De privacywaarborg</i>

De vervolginformatie



Definitie De vervolginformatie deelt de invuller mee wat er met het formulier gebeurt nadat hij het heeft ingeleverd.

Gebruik U neemt vervolginformatie op als de invullers niet weten wat er verder met het formulier gebeurt. Dat is vooral bij uitgaande formulieren het geval. Bij de meeste interne formulieren is vervolginformatie niet nodig. Doordat interne formulieren in de organisatie van de invullers verwerkt worden, weten de invullers meestal wat er met hun formulier gebeurt.

Voordelen De vervolginformatie heeft de volgende voordelen voor de invuller en voor de organisatie.

- De invuller weet hoe de organisatie zijn gegevens zal verwerken.
- De invuller krijgt informatie over het antwoord dat hij van de organisatie kan verwachten.
- De invuller krijgt informatie over de verdere handelingen die hij eventueel nog moet verrichten, nadat hij het formulier heeft ingeleverd.
- De organisatie krijgt geen vragen van invullers over de verdere afhandeling van het formulier.

Samenstelling Als het formulier uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is, zet u boven de vervolginformatie een rubriektitel. Voorbeeld: 'Hoe gaat het verder met dit formulier?'.

De vervolginformatie kan onderdelen bevatten met de volgende informatie:

- de verwerking van de gegevens
- het antwoord van de organisatie
- de verdere handelingen van de invuller, nadat hij het formulier heeft ingeleverd.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze onderdelen.

De verwerking van de gegevens In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van wat de verwerking van de gegevens inhoudt, met enkele voorbeelden.

Inhoud	Voorbeeld
Wat gebeurt er met de gegevens?	Uw aanvraag wordt voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.
Wie handelt de gegevens af?	De behandelend psycholoog gaat op basis van uw gegevens na of u in aanmerking komt voor individuele gesprekstherapie.
Hoe worden de gegevens gecontroleerd?	Een wijkagent komt binnen twee weken controleren of u al op het nieuwe adres woont.
Wie krijgt inzage in de gegevens?	Alle werkgevers die toegang hebben tot de KISS-databank kunnen uw cv selecteren en inkijken.



Het antwoord van de organisatie

In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de mogelijke antwoorden van de organisatie, met enkele voorbeelden.

Inhoud	Voorbeeld
Kan de invuller een antwoord verwachten? Als de invuller geen antwoord kan verwachten, geeft u in het formulier aan waarom dat zo is.	De gemeentedienst neemt contact met u op zodra uw nieuwe identiteitskaart beschikbaar is.
Van wie en wanneer kan de invuller een antwoord verwachten?	De gemeentedienst brengt u voor 31 december 2003 op de hoogte van de beslissing van het college.
Wat houdt het antwoord in? Voorbeelden: een aankondiging van een bezoek door een ambtenaar, een aankondiging van een nieuw formulier, een beslissing, informatie over de verwerkingsvolgorde, een ontvangstmelding.	De afdeling Studietoelagen deelt u uiterlijk eind november mee of u in aanmerking komt voor een studietoelage.

De verdere handelingen van de invuller

In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van de verdere handelingen van de invuller, nadat hij het formulier heeft ingeleverd, met enkele voorbeelden.

Inhoud	Voorbeeld
Met wie kan de invuller contact opnemen als hij het beloofde antwoord van de organisatie niet krijgt?	Als u voor 31 december 2003 de beslissing van het college nog niet hebt ontvangen, kunt u het best contact opnemen met de gemeentedienst op het volgende telefoonnummer: 02 570 68 00.
Welke documenten moet de invuller nog inleveren?	Als uw aanvraag goedgekeurd wordt, krijgt u uiterlijk eind november nog een formulier dat u moet invullen voor de berekening van de premie.

Voorbeeld

Hieronder vindt u een voorbeeld van de vervolginformatie.

Hoe gaat het verder met dit formulier?

- 12 Na uw schriftelijk akkoord neemt de VDAB uw cv in de KISS-databank op.
- 13 Alle werkgevers die toegang hebben tot de KISS-databank, kunnen uw cv selecteren en inkijken. U kunt zelf ook uw cv inkijken en de gegevens erin eventueel laten aanpassen.
- 14 Als u de gegevens in uw cv wilt laten aanpassen, neemt u contact op met uw VDAB-consulent.



De verwerkingsinformatie

Definitie De verwerkingsinformatie geeft aan welke actie de dossierbehandelaar verricht. Die informatie legt de voortgang van de verwerking vast. Uit de verwerkingsinformatie blijkt in welke fase van verwerking het formulier gekomen is.

Voorbeeld: als de invuller een premieaanvraag indient, vermeldt de dossierbehandelaar de ontvangstdatum in het formulier. Hij bezorgt het formulier aan een collega, die noteert dat hij de aanvraag goedkeurt. Op zijn beurt bezorgt hij het formulier aan de volgende behandelaar, die noteert dat het bedrag uitbetaald moet worden.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe voor de verwerkingsinformatie.

- Als er maximaal drie eenvoudige verwerkingsacties zijn, neemt u in het formulier een aparte rubriek met verwerkingsinformatie op. Als er verschillende dossierbehandelaars zijn die verwerkingsinformatie moeten invullen, gebruikt u voor elke dossierbehandelaar een aparte subrubriek (zie *Voorbeeld*).
- Als er veel of ingewikkelde verwerkingsacties zijn, stelt u een apart verwerkingsformulier op voor de dossierbehandelaar. Dat is het geval als een dossierbehandelaar berekeningen moet maken of als er veel dossierbehandelaars voor één formulier zijn. U kunt het verwerkingsblad dan aan het formulier nieten of voegen bij het dossier waarin het formulier zit.
- Als de dossierbehandelaars veel dossiers moeten behandelen op basis van hetzelfde formulier, kunt u het best een apart computerprogramma laten ontwikkelen voor het databeheer van de formulieren (zie *De voorbereiding van een webformulier*, p. 181).

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een verwerkingsrubriek met twee subrubrieken.

In te vullen door de afdeling Kancelarij

In te vullen door het afdelingshoofd

Gezien en juist bevonden

datum dag maand jaar

paraaf

.....

voor- en achternaam

In te vullen door de financieel analist

Goedgekeurd voor betaling

datum dag maand jaar

handtekening

.....

voor- en achternaam



De onderdelen van de verwerkingsinformatie

Samenstelling Stel een verwerkingsrubriek met de volgende elementen samen:

- rubriektitel
- actie van de dossierbehandelaar
- ondertekening door de dossierbehandelaar.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze elementen.

Rubriektitel Formuleer de titel van een verwerkingsrubriek volgens een van de volgende structuren.

- In te vullen door + de functie van de dossierbehandelaar.
In te vullen door het afdelingshoofd
- In te vullen door + de naam van de behandelende afdeling.
In te vullen door de afdeling Kancelarij

Actie van de dossierbehandelaar

Pas naar gelang van het geval een van de volgende werkwijzen toe.

- U noemt de actie van de dossierbehandelaar.
- U laat de dossierbehandelaar uit twee acties kiezen.

Hieronder vindt u voorbeelden van deze werkwijzen.

Voorbeeld: naam van de actie

Hieronder vindt u voorbeelden waarin de actie van de dossierbehandelaar genoemd wordt.

In ontvangst genomen
Gezien
Gezien om te worden gevoegd bij (...)
Gezien en juist bevonden
Voor waar en echt verklaard
Naar waarheid opgemaakt
Deugdelijk en onvergolden verklaard voor de som van (...)
Goedgekeurd
Goedgekeurd voor betaling

Voorbeeld: keuze uit twee acties

Hieronder vindt u een voorbeeld van een keuze tussen twee acties. De twee mogelijke acties van de dossierbehandelaar staan achter de aankruishokjes.

Beslissing

- goedgekeurd
- niet goedgekeurd, om de volgende reden:

.....

.....



Ondertekening door de dossierbehandelaar

Gebruik de volgende elementen om het onderdeel met de ondertekening door de dossierbehandelaar samen te stellen.

Element	Wanneer neemt u dit element op?
datum	Altijd.
handtekening	Als de dossierbehandelaar een beslissing neemt, bijvoorbeeld als hij iets goedkeurt.
paraaf	Als de dossierbehandelaar iets bevestigt, bijvoorbeeld de ontvangst van een zaak, de geldigheid van een document of de juistheid van een bedrag.
voornaam en achternaam	Altijd.
functie	Als de functiebenaming niet in de rubriektitel staat.

hoofdstuk 6

Voorbeeld: ondertekening

Hieronder vindt u een voorbeeld van het onderdeel voor de ondertekening.

datum dag maand jaar

handtekening

voor- en achternaam

functie

De privacywaarborg



Definitie De privacywaarborg of privacyverklaring geeft de invuller informatie over de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Gebruik Om de persoonlijke levenssfeer van de invuller te beschermen, moet u de invuller in bepaalde gevallen informeren over het gebruik en de verwerking van de opgevraagde gegevens. Op basis van de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kunt u bepalen of een privacyverklaring in het formulier noodzakelijk is en welke informatie ze moet bevatten (zie *Criteria voor de gewenste gegevens* p. 23).

Samenstelling Als het formulier uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is, zet u boven de privacyverklaring een rubriektitel, bijvoorbeeld *Privacywaarborg* of *Privacyverklaring*.

De privacyverklaring kan de volgende informatie bevatten:

- de melding dat de gegevens in een bestand worden bewaard
- het doel van het bestand
- de melding dat de invuller het recht heeft om zijn gegevens in dat bestand te raadplegen en te verbeteren
- het adres waar het bestand wordt beheerd
- de melding dat de verwerking van de gegevens is geregistreerd bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

Voorbeelden Hieronder vindt u voorbeelden van de privacywaarborg.

Privacywaarborg

35 *De gegevens die u meedeelt, worden opgeslagen in een bestand dat de afdeling Cultuurbeleid uitsluitend gebruikt om activiteiten in verband met het cultuurbeleid bekend te maken. U hebt het recht om uw gegevens te raadplegen en te laten verbeteren.*

Privacywaarborg

35 *De gegevens die u meedeelt, worden opgeslagen in een bestand. U hebt het recht om uw gegevens te raadplegen en te laten verbeteren.
Uw gegevens worden gebruikt voor de behandeling van uw dossier en kunnen later ook anoniem verwerkt worden voor statistische of wetenschappelijke doeleinden.*

Privacywaarborg

35 *De gegevens die u meedeelt, worden opgeslagen in een bestand waarmee het bedrag van de studietoelage wordt bepaald. De gegevens worden verzameld op basis van de wetgeving in verband met studietoelagen.
U hebt het recht om de gegevens te raadplegen en te laten verbeteren.
Het bestand bevindt zich bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Studietoelagen, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.*

De volgorde en de plaats van de onderdelen in de afsluiting

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De volgorde van de onderdelen in de afsluiting	136
De plaats van de onderdelen in de afsluiting	137

De volgorde van de onderdelen in de afsluiting

Standaardvolgorde De onderdelen uit de afsluiting hebben de onderstaande standaardvolgorde.

Volgorde	Onderdeel
1	de instructies voor de bewijsstukken
2	de ondertekening
3	de niet-verplichte vragen
4	de retourinstructie
5	de vervolginformatie
6	de verwerkingsinformatie
7	de privacywaarborg

Gebruik Niet alle onderdelen die verband houden met de afsluiting worden telkens opgenomen in een formulier of in een invullersrubriek. Bij elk van de onderdelen wordt toegelicht wanneer ze gebruikt worden (zie *De afhandeling door de invuller*, p. 115, en *De verwerking van de gegevens*, p. 127).



De plaats van de onderdelen in de afsluiting

- Criteria** De onderdelen in de afsluiting krijgen een specifieke plaats, afhankelijk van het feit of het gaat om:
- een formulier voor één invuller (zie *Soorten invullers*, p. 16, en *De route van het formulier*, p. 31)
 - een formulier voor meer dan één invuller (zie *Soorten invullers*, p. 16, en *De route van het formulier*, p. 31)
 - een set van deelformulieren (zie *Soorten invullers*, p. 16, en *De route van het formulier*, p. 31)
 - een formulier met onderwerpsrubrieken (zie *De rubricering van de gewenste gegevens*, p. 26).

Hieronder vindt u een toelichting bij deze gevallen.

Een formulier voor één invuller In een formulier voor één invuller plaatst u de vereiste onderdelen aan het einde van het formulier.

Een formulier voor meer dan één invuller In een formulier voor meer dan één invuller plaatst u de onderdelen zoals beschreven in de onderstaande tabel.

Onderdeel	Plaats
de instructies voor de bewijsstukken	aan het einde van: <ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvullersrubriek • een neveninvullersrubriek
de ondertekening	aan het einde van: <ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvullersrubriek • een neveninvullersrubriek
de niet-verplichte vragen	aan het einde van: <ul style="list-style-type: none"> • de hoofdinvullersrubriek • een neveninvullersrubriek
de retourinstructie	aan het einde van het formulier Bezorg het formulier terug aan ...
de vervolginformatie	aan het einde van het formulier
de verwerkingsinformatie	aan het einde van het formulier
de privacywaarborg	aan het einde van het formulier

Een set van deelformulieren In een set van deelformulieren plaatst u de vereiste onderdelen aan het einde van elk deelformulier.



Onderwerpsrubrieken

Een formulier of een invullersrubriek kan opgebouwd zijn uit onderwerpsrubrieken.

Als een formulier of een invullersrubriek ...	dan ...
uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is,	plaatst u elk vereist onderdeel aan het einde van het formulier of van de invullersrubriek in aparte onderwerpsrubrieken.
niet uit onderwerpsrubrieken opgebouwd is,	plaatst u elk vereist onderdeel onder de vragen en nummert u elk vereist onderdeel als ook de vragen genummerd zijn (zie <i>De nummering</i> , p. 99).

Hoofdstuk 7

De begeleidende documenten

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De aanbiedingsbrief	141
De toelichtingsbijlage	142
De retourenvelop	143

Werkwijze Ga als volgt te werk als u begeleidende documenten bij het formulier voegt.

Stap	Handeling	Zie
1	Bepaal welke begeleidende documenten bij het formulier nodig zijn.	<i>De aanbiedingsbrief De toelichtingsbijlage De retourenvelop</i>
2	Stel de begeleidende documenten op.	<i>De aanbiedingsbrief De toelichtingsbijlage De retourenvelop</i>

De aanbiedingsbrief



Definitie Een aanbiedingsbrief is een brief of eventueel een e-mailboodschap die u als begeleidend document bij het formulier voegt en aan de invuller bezorgt.

Gebruik Gebruik een aanbiedingsbrief als tegelijk aan de drie volgende voorwaarden is voldaan.

- U stuurt het formulier per post of per e-mail naar de invuller.
- U stuurt het formulier ongevraagd naar de invuller.
- Het formulier is voor de invuller volledig nieuw.

Vorm Een aanbiedingsbrief heeft de vorm van een gewone brief of van een gewoon e-mailbericht. U kunt daarvoor gebruikmaken van de sjablonen die u voor andere brieven van uw organisatie gebruikt.

Mogelijke vragen Een aanbiedingsbrief geeft de invuller antwoord op een of meer van de volgende vragen.

- Voor welke procedure dient het formulier?
- Wie moet het formulier invullen?
- Welk belang heeft de invuller erbij om het formulier in te vullen?
- Op welk adres moet het ingevulde formulier ingeleverd worden?
- Wanneer moet het ingevulde formulier uiterlijk ingeleverd worden?
- Welke antwoordboodschap kan de invuller verwachten?
- Wanneer kan de invuller een antwoordboodschap verwachten?
- Waar kan de invuller meer informatie over het formulier krijgen?

Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een aanbiedingsbrief.

Geachte mevrouw,
Geachte heer,

Hierbij vindt u het formulier voor de huisdierentelling. U moet het formulier invullen als u een of meer zoogdieren of vogels als huisdier houdt. De achterkant van het formulier laat u door de dierenteller van uw gemeente invullen.

Nadat u en de dierenteller het formulier ingevuld hebben, stuurt u het voor 1 maart 2003 in de bijgevoegde retourenvelop terug. U hoeft geen postzegel te plakken.

U kunt rekenen op volledige bescherming van uw persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van het formulier. De gegevens die u verstrekt, worden naamloos door een computer verwerkt en worden alleen gebruikt om statistieken op te maken. De resultaten zult u in de loop van de maand juni in de belangrijkste kranten kunnen lezen.

Hebt u vragen over het formulier of wilt u meer uitleg, dan kunt u daarvoor bellen naar de dienst Huisdierentelling op het nummer 02 258 47 92.

Met dank voor uw medewerking.

[handtekening]

[naam]

[functie]



De toelichtingsbijlage

Definitie Een toelichtingsbijlage is een begeleidend document waarin de invuller de volgende informatie kan vinden:

- achtergrondinformatie over het formulier
- aanvullende informatie over de vragen.

Gebruik Gebruik een toelichtingsbijlage als de algemene aanwijzingen en de aanwijzingen bij de vragen zo veel plaats in beslag nemen, dat ze de samenhang van het formulier doorbreken. Dat is doorgaans het geval als de algemene aanwijzingen de volledige eerste pagina van het formulier beslaan, of als er verschillende aanwijzingen bij de vragen zijn die tien of meer regels vergen.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u een toelichtingsbijlage samenstelt.

- Vermeld eerst de toelichting bij de algemene achtergrond van het formulier (zie *De algemene aanwijzingen*, p. 57).
- Breng de toelichtingen bij de vragen onder in dezelfde rubrieken als in het formulier zelf (zie *De aanwijzingen bij de vragen*, p. 101).
- Nummer de toelichtingen volgens de nummering van de vragen in het formulier (zie *De nummering*, p. 99). Nummers van vragen waarbij u geen toelichting geeft, neemt u niet over in de toelichtingsbijlage.
- Als de toelichtingsbijlage meer dan tien pagina's lang is, stelt u een register op met alle woorden waarover de invuller een toelichting kan zoeken. In het register verwijst u naar de nummers van de vragen. Deze nummering heeft dan zowel betrekking op de vragen en toelichtingen in het formulier zelf als op de toelichtingen in de bijlage.
- Als de invuller veel bewijsstukken bij het formulier moet voegen, neemt u in de toelichtingsbijlage ook een overzicht van de bewijsstukken op (zie *De instructies voor de bewijsstukken*, p. 116). Met dat overzicht kan de invuller dan controleren welke bewijsstukken hij eventueel nog moet nabezorgen als hij het formulier al aan de dossierbehandelaar heeft bezorgd.

De retourenvelop



Definitie Een retourenvelop is een envelop die de organisatie samen met het formulier aan de invuller bezorgt. De invuller gebruikt die envelop om het ingevulde formulier aan de organisatie terug te bezorgen.

Gebruik Een retourenvelop gebruikt u in de volgende gevallen.

- De invuller kan het formulier niet persoonlijk aan de organisatie terugbezorgen.
- De ingevulde gegevens zijn van vertrouwelijke aard en mogen daarom niet door derden gelezen worden.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe wanneer u een retourenvelop gebruikt.

- Vermeld het retouradres op de envelop zodat de invuller alleen zijn eigen adres nog hoeft te schrijven.
- Als de invuller de envelop per post verstuurt en uw organisatie de portkosten zelf betaalt, vermeld dan op de envelop 'Port betaald door geadresseerde'. Vooral bij formulieren die de invuller niet verplicht is in te vullen, kunt u de invuller extra motiveren door hem vrij te stellen van portkosten.

Hoofdstuk 8

Het taalgebruik

Indeling Dit hoofdstuk bevat de volgende delen.

Onderwerp	Zie pagina
Deel A: Algemene criteria voor het taalgebruik	147
Deel B: De spelling	149
Deel C: Het woordgebruik	155
Deel D: De zinsbouw	165
Deel E: Opsommingen	169

Werkwijze Ga als volgt te werk om een taalkundig correct formulier op te stellen.

Stap	Handeling	Zie
1	Toets het taalgebruik aan de algemene criteria voor het taalgebruik.	<i>Algemene criteria voor het taalgebruik</i>
2	Pas de specifieke richtlijnen voor het taalgebruik toe.	<i>De spelling Het woordgebruik De zinsbouw Opsommingen</i>

Algemene criteria voor het taalgebruik

Inhoud In dit deel vindt u een antwoord op de vraag aan welke algemene criteria het taalgebruik in een formulier moet voldoen.

Vijf criteria Er zijn vijf algemene criteria waaraan het taalgebruik in een goed formulier voldoet. Goed taalgebruik is:

- correct
- helder
- aantrekkelijk
- passend
- lezersgericht.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze criteria.

Correct Het taalgebruik is correct als het aan de regels en conventies van het Nederlands voldoet. Concreet betekent dat het volgende.

- Er staan geen tik- of spellingfouten in het formulier. Voor de spelling gelden de officiële spellingregels, die zijn opgenomen in de Woordenlijst Nederlandse taal (het Groene Boekje).
- De regels voor hoofdlettergebruik en afkortingen zijn correct toegepast (zie *Hoofdletters*, p. 150, en *Afkortingen*, p. 153).
- De woorden zijn correct gebruikt en passen in de gegeven context (zie *Het woordgebruik*, p. 155).
- De zinnen zijn grammaticaal correct (zie *De zinsbouw*, p. 165).

Helder Het taalgebruik is helder als het beantwoordt aan de volgende criteria.

- De lezer kan het formulier gemakkelijk lezen en begrijpen omdat het geen ondoorzichtige afkortingen of moeilijke vaktermen bevat (zie *Afkortingen*, p. 153, *Moeilijke woorden*, p. 156, en *De toelichting*, p. 106).
- De zinsbouw en tekstopbouw zijn transparant: de zinsverbanden en tekstuele verbanden zijn duidelijk (zie *Ingewikkelde zinnen*, p. 167).
- De vragen in het formulier worden precies geformuleerd (zie *De vragen*, p. 65).

Aantrekkelijk Het taalgebruik is aantrekkelijk als het beantwoordt aan de volgende criteria.

- De taal is levendig en modern: het formulier bevat bijvoorbeeld geen ouderwetse woorden (zie *Formele woorden*, p. 157).
- Het formulier is vlot leesbaar: het bevat bijvoorbeeld geen ingewikkelde woord- en zinsconstructies (zie *De combinatie van woorden*, p. 160, en *Actieve en passieve constructies*, p. 166).



- Passend** Het taalgebruik is passend als het de gangbare sociale conventies respecteert. Het beantwoordt aan de volgende criteria.
- Het taalgebruik is zakelijk: de stijl is bondig en objectief, en past in de gegeven situatie. Dat betekent bijvoorbeeld dat er geen archaïsche of gemeenzame woorden in voorkomen. Anders gezegd wordt in het formulier het juiste taalregister gehanteerd.
 - Het taalgebruik is beleefd en vriendelijk: het formulier bevat bijvoorbeeld de juiste aanspreekvormen (zie *De aanspreking*, p. 162).
 - Het taalgebruik is sekseneutraal: het formulier maakt geen onderscheid tussen mannelijke en vrouwelijke invullers tenzij de doelgroep uitsluitend uit mannen of uitsluitend uit vrouwen bestaat. Vormen die alleen naar mannen of naar vrouwen verwijzen, worden in een formulier vermeden en er worden bij voorkeur neutrale beroepsnamen gebruikt: *arts* in plaats van *geneesheer*, *leerkracht* in plaats van *leraar/lerares* (zie *De aanspreking*, p. 162, en de publicatie *Gezocht: functiebenamingen (MIV): Wegwijzer voor vorming en gebruik van Nederlandse functiebenamingen*. Den Haag: Sdu, 2001).

- Lezersgericht** Het taalgebruik is lezersgericht als het rekening houdt met de volgende drie kenmerken van de invuller van het formulier (zie *Specifieke doelgroepen*, p. 30):
- voorkennis
 - scholingsgraad
 - leeftijd.

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Hoofdletters	150
Getallen	152
Afkortingen	153



Inhoud In formulieren gelden, naast de algemene regels en afspraken van de geschreven taal, een aantal specifieke richtlijnen voor het hoofdlettergebruik. Deze rubriek geeft een antwoord op de volgende vragen.

- Welke woorden schrijft u met een hoofdletter?
- Welke woorden schrijft u zonder hoofdletter?

Hieronder vindt u een toelichting bij deze gevallen.

Voor het gebruik van hoofdletters in opsommingen gelden aparte richtlijnen (zie *Opsommingen*, p. 169).

Met een hoofdletter

Schrijf de volgende woorden met één hoofdletter:

- het eerste woord van de titel van het formulier (zie *De titel*, p. 35)
- het eerste woord van elke vraag in een formulier
- het eerste woord van elke regel in een adres (zie *De administratieve gegevens*, p. 49).

Schrijf een woord of een titel nooit volledig in hoofdletters (zie *De titel*, p. 35). Een woord in hoofdletters leest meestal moeilijker dan een woord in kleine letters.

Zonder hoofdletter

Schrijf de volgende woorden zonder hoofdletter:

- de aanspreekvorm *u*, behalve als *u* het eerste woord van de zin is
- het woord dat onmiddellijk achter het aankruishokje staat in een keuzevraag, behalve als achter het aankruishokje een volledige zin staat (zie *De opsomming van keuzeantwoorden*, p. 172).

Hebt u al een premie van het Vlaamse Gewest ontvangen?

- ja
 nee

Type publicatie

- folder
 brochure
 tijdschrift
 boek



- open vragen die uit een onvolledige zin bestaan (zie *Open vragen*, p. 84)

Persoonlijke gegevens

voor- en achternaam

straat en nummer

postnummer en
gemeente

geboortedatum dag maand jaar

- de kolomhoofden en de eventuele rijhoofden in tabelvragen.

Vul de gegevens van uw kind in de onderstaande tabel in.

voornaam	geboortedatum	geslacht	
.....	<input type="checkbox"/> m	<input type="checkbox"/> v
.....	<input type="checkbox"/> m	<input type="checkbox"/> v
.....	<input type="checkbox"/> m	<input type="checkbox"/> v



Inhoud Deze rubriek bevat de richtlijnen voor de volgende aspecten van getallen:

- gebruik van een getal in cijfers
- schrijfwijze van een getal in cijfers
- schrijfwijze van een datum
- schrijfwijze van een geldbedrag.

Gebruik De onderstaande getallen worden in een formulier met cijfers weergegeven:

- getallen in berekeningen, datums en bedragen
- getallen die gevolgd worden door een procentteken of een maateenheid.

Schrijfwijze Getallen in cijfers geeft u als volgt weer.

- In een getal van vier cijfers zet u geen spatie of punt. Voorbeeld: 2500.
- In een getal van vijf cijfers of meer scheidt u groepjes van drie cijfers met een punt of eventueel een spatie. Voorbeeld: 23.876.954 of 23 876 954.

Datums Datums geeft u als volgt weer.

- In de identificatiecode van het formulier schrijft u de ontwerpdata volledig in cijfers. Voorbeeld: 010927 (zie *De administratieve gegevens*, p. 49).
- In voorgedrukte datums schrijft u de maand in woorden, en de dag en het jaar volledig in cijfers. Voorbeeld: 27 september 2001.
- In het formulier laat u de invuller een datum invullen in voorgedrukte invulhokjes.
dag maand jaar

Geldbedragen Bedragen in euro's geeft u als volgt weer.

- Vermeld het bedrag in cijfers zoals hierboven is aangegeven.
- Schrijf een niet-rond bedrag met een komma.
- Geef een niet-rond bedrag weer met twee cijfers na de komma.

2.654.851,75 euro

2.654.851,75 EUR

€ 2.654.851,75



Definitie Afkortingen zijn woorden of uitdrukkingen die verkort worden weergegeven. Ze nemen minder plaats in dan volledige woorden of uitdrukkingen en kunnen daarom handig zijn. Ze kunnen echter de communicatie verstoren omdat ze verkeerd of helemaal niet begrepen worden.

Inhoud Deze rubriek bevat richtlijnen voor het gebruik van de volgende soorten afkortingen:

- afkortingen van gewone woorden
- internationale symbolen voor wetenschappelijke en technische eenheden en grootheden
- afgekorte namen van instanties, verenigingen en maatschappijen.

Gewone woorden Gewone woorden of uitdrukkingen kunnen verkort worden neergeschreven, maar ze worden niet verkort uitgesproken: de afkorting *m.b.t.* leest u hardop als *met betrekking tot*. Dergelijke afkortingen noemt men ook wel redactionele afkortingen. De betekenis ervan vindt u in een verklarend woordenboek.

Gebruik geen afkortingen voor gewone woorden. Vervang voorzetseluitdrukkingen zo veel mogelijk door één enkel voorzetsel (zie *De combinatie van woorden*, p. 160).

Fout	Goed
m.b.t.	met betrekking tot, over
bijv.	bijvoorbeeld
m.b.v.	met behulp van, met
m.m.v.	met medewerking van, met medeweten van, samen met
enz.	enzovoort

Eenheden en grootheden Wetenschappelijke en technische eenheden en grootheden kunt u afkorten met een internationaal vastgelegd symbool. Voorbeeld: kg, J, m, MHz, kWh, USD.

Pas de volgende richtlijnen toe voor afgekorte wetenschappelijke en technische eenheden en grootheden.

- Gebruik alleen de officiële, internationaal genormeerde symbolen. U kunt die vinden in de normen van organisaties voor normalisatie: ISO voor internationale normen, BIN voor Belgische normen en NEN voor Nederlandse normen. De courante symbolen vindt u ook in een verklarend woordenboek.
- De officiële code voor de munteenheid euro is EUR. Die gebruikt u alleen in tabellen of zeer technische formulieren. In alle andere gevallen maakt u gebruik van de aanduiding euro. U kunt ook het valutateken € gebruiken, als dat tenminste – vooral in webformulieren – niet voor technische problemen zorgt. Het eurosymbool € komt voor het bedrag en wordt gevolgd door een spatie. De aanduidingen euro en EUR zet u achter het bedrag. Tussen het bedrag en de aanduiding laat u een spatie.



Officiële namen Officiële namen van instanties, verenigingen en maatschappijen kunnen verkort worden weergegeven. Een lijst met de verklaring van afgekorte officiële namen vindt u op de website van het Vlaams Parlement (zie www.vlaamsparlement.be/afko).

Pas de volgende richtlijnen voor afgekorte namen toe.

- Als de afgekorte naam algemeen bekend is, gebruikt u die zonder meer. Voluit schrijven is in dat geval niet nodig. Voorbeeld: VRT, VTM, NMBS, NAVO, EU.
- Als de afgekorte naam niet algemeen bekend is, schrijft u die afgekorte naam de eerste keer voluit. De afkorting voegt u tussen haakjes achter de naam toe. In de rest van de tekst gebruikt u de afkorting.

Stuur dit formulier terug naar de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde (VSV).
De VSV adviseert bij de aanstelling van lesgevers in de verkeerskunde.



Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Moeilijke woorden	156
Formele woorden	157
Foute woorden en constructies	158
De combinatie van woorden	160
De aanspreking	162

Moeilijke woorden



Definitie Een woord is moeilijk als een invuller het woord niet begrijpt of verkeerd kan interpreteren.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor moeilijke woorden toe.

- Gebruik één woord voor één begrip.
- Vervang een moeilijk woord door een gemakkelijker alternatief.
- Geef een verklaring bij een moeilijk woord.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Gebruik één woord voor één begrip Gebruik altijd hetzelfde woord voor hetzelfde begrip. Anders brengt u de invuller in verwarring.

Fout	Goed
In geval van <i>loons</i> verhoging moet u ook uw <i>jaarsalaris</i> van het voorgaande jaar vermelden. Wij hebben uw <i>bezoldigings</i> gegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.	In geval van <i>salaris</i> verhoging moet u ook uw <i>jaarsalaris</i> van het voorgaande jaar vermelden. Wij hebben uw <i>salaris</i> gegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.

Vervang een moeilijk woord Gebruik in plaats van het moeilijke woord een eenvoudiger woord of een precieze omschrijving. In het onderstaande voorbeeld ziet u hoe u een moeilijke administratieve term kunt vervangen.

Fout	Goed
Uw premie wordt <i>in speciën</i> uitbetaald.	Uw premie wordt <i>contant</i> uitbetaald.

Verklaar een moeilijk woord Als u het moeilijke woord niet door een eenvoudiger woord of door een omschrijving kunt vervangen, voeg dan een toelichting aan het moeilijke woord toe. Daar zijn verschillende strategieën voor (zie *De toelichting*, p. 106).

Formele woorden

Definitie Een formeel woord is een woord dat niet meer gebruikt wordt in de gesproken omgangstaal.

Voorbeelden In de linkerkolom van de onderstaande tabel vindt u formele woorden. De rechterkolom geeft bruikbare alternatieven.

Fout	Goed
alsmede	en ook, samen met, alsook
behoudens	behalve, met uitzondering van, uitgezonderd
bekomen	(ver)krijgen, behalen, winnen
desgevallend	eventueel, zo nodig
dienen te	moeten, behoren, verplicht zijn
doch	maar
doen geworden	toesturen, bezorgen
gans	heel, geheel
<i>Gelieve uw antwoord uiterlijk op 31 maart terug te sturen.</i>	Stuur uw antwoord uiterlijk op 31 maart terug.
een premie <i>genieten</i>	aanspraak maken op, recht hebben op, ontvangen
indien	als
in kennis stellen	meedelen, op de hoogte brengen
inzonderheid	voornamelijk, vooral, met name, meer bepaald, in het bijzonder
lastens	ten laste van, voor rekening van, op kosten van
reeds	al
schrijven, via een aangetekend schrijven	brief, met een aangetekende brief
telefonisch onderhoud	telefoongesprek
teneinde	om, met het doel
thans	nu, op dit ogenblik, tegenwoordig
vermits	omdat, aangezien



Foute woorden en constructies

Definitie Foute woorden of constructies wijken af van het correcte taalgebruik om een van de volgende redenen.

- Ze behoren niet tot de algemene Nederlandse standaardtaal.
- Ze zijn niet bruikbaar in een bepaalde betekenis.
- Ze zijn niet bruikbaar in een bepaalde constructie.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze gevallen.

Geen Standaard-nederlands In de onderstaande tabel vindt u voorbeelden van woorden en uitdrukkingen die niet tot de algemene Nederlandse standaardtaal behoren.

Fout	Goed
<i>binnen de 14 dagen</i>	binnen 14 dagen
<i>binnen de week</i>	binnen een week
hogervermeld	bovengenoemd, bovenvermeld, voormeld, voornoemd, genoemd
in functie van	volgens, naar gelang van, in het licht van, met het oog op, op grond van, afhankelijk van, in verhouding tot
Schrappen <i>wat niet past/ wat niet gepast/gewenst is.</i>	Streep door/Haal door/Schrap wat niet van toepassing is.
<i>ten vroegste</i> op 10 mei	op zijn vroegst op 10 mei



Foute betekenis of constructie

In de onderstaande tabel vindt u voorbeelden van woorden en uitdrukkingen die wel tot de Nederlandse standaardtaal behoren, maar die fout zijn in een bepaalde betekenis of constructie.

Fout	Goed	Wel bruikbaar
iets <i>voorzien</i> de wet <i>voorziet</i> dat	bestemmen, organiseren, plannen, regelen, uittrekken, voorstellen de wet bepaalt, stelt vast	<ul style="list-style-type: none"> • iets voorzien: iets verwachten, iets zien aankomen • voorzien in iets: zorgen voor iets • voorzien van iets: iets verschaffen
Voeg uw facturen <i>in bijlage</i> bij dit formulier. <i>In bijlage</i> vindt u de instructies ...	Voeg uw facturen als bijlage bij dit formulier. Hierbij ingesloten, bijgaand, bijgesloten, bijgevoegd vindt u ...	In de bijlage staan de instructies ...
een kandidatuur <i>weerhouden</i>	in aanmerking nemen, in overweging nemen, onthouden, uitkiezen	correct in de betekenis 'beletten, tegenhouden, afhouden van'
<i>ingevolge</i> een treinstaking	als gevolg van, ten gevolge van, door	correct in de betekenis 'overeenkomstig'
<i>ten laatste</i> op 10 mei	uiterlijk, op zijn laatst op 10 mei	correct in een opsomming: ten eerste ..., ten tweede ..., ten laatste ...
<i>omwille van</i> ziekte	wegens, vanwege, door ziekte (oorzaak)	correct in de betekenis 'voor, ten behoeve van, ter wille van' (doel, streven)



De combinatie van woorden

Inhoud Deze rubriek bevat de volgende richtlijnen voor de combinatie van woorden.

- Vermijd nominalisering.
- Vermijd voorzetselketens en voorzetseluitdrukkingen.
- Vermijd overbodige woorden.
- Vermijd lange woorden.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Nominalisering De constructie ‘het + werkwoord’ is een nominalisering. Voorbeeld: *het schrijven*, *het vermelden*, *het vernieuwen*.

Nominalisering maken de tekst stroef en weinig levendig. Gebruik daarom zo mogelijk een vervoegd werkwoord.

Fout	Goed
Voor <i>het terugsturen</i> van dit formulier moet u de bijgevoegde retourenvelop gebruiken.	Stuur dit formulier terug in de bijgevoegde retourenvelop.

Voorzetselketens en voorzetseluitdrukkingen

Pas de volgende richtlijnen toe voor het gebruik van voorzetsels.

- Voorzetselketens maken de zin ingewikkeld en dus moeilijk leesbaar. Gebruik geen opeenstapeling van voorzetsels.

Fout	Goed
Met dit formulier kunt u een aanvraag doen <i>voor</i> de tegemoetkoming <i>in</i> de kosten <i>van</i> hypothecaire leningen <i>voor</i> het renoveren <i>van</i> een bestaande woning <i>in</i> een woonnoodgebied.	Met dit formulier vraagt u een tegemoetkoming in de kosten van een hypothecaire lening aan. U hebt recht op die tegemoetkoming als u een bestaande woning in een woonnoodgebied hebt gerenoveerd.

- Voorzetseluitdrukkingen bestaan uit drie of meer woorden en vervullen de functie van één enkel voorzetsel. Ze hebben de volgende nadelen.
 - Ze zijn omslachtig (zie *Overbodige woorden*, p. 161).
 - Ze zijn vaak ouderwets.
 - Ze zijn vaak dubbelzinnig. Voorbeeld: *ten aanzien van* kan betekenen: ‘voor, tegenover, op, over, van’.



Vervang voorzetsluitdrukkingen door één enkel voorzetsel.

Fout	Goed
<p><i>Door middel van</i> dit formulier vraagt u een tegemoetkoming <i>met het oog op</i> de renovering <i>met betrekking tot</i> een woning die <i>ten gevolge van</i> een wijziging van het gewestplan in een woonnoodgebied ligt.</p>	<p><i>Met</i> dit formulier vraagt u een tegemoetkoming <i>voor</i> de renovering <i>van</i> een woning die <i>door</i> een wijziging van het gewestplan in een woonnoodgebied ligt.</p>

Overbodige woorden

Gebruik niet meer woorden dan nodig.

Fout	Goed
<p>Mogen wij u eraan herinneren dat u dit aanvraagformulier binnen een periode van een maand na ontvangst ervan volledig ingevuld terug dient te sturen.</p>	<p>Stuur deze aanvraag uiterlijk een maand na ontvangst terug.</p>

Lange woorden

Gebruik een omschrijving in plaats van lange samengestelde woorden die niet in één oogopslag duidelijk zijn.

Fout	Goed
de bouwvergunningsidentificatiecode	de identificatiecode van de bouwvergunning



De aanspreking

Soorten Spreek de invuller op een directe manier aan. Gebruik voor de directe aanspreking een van de onderstaande vormen:

- de u-vorm
- de je-vorm voor jongeren
- de bevelende vorm in aanwijzingen.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze aansprekingsvormen.

Voordeel van de directe aanspreking

Door de directe aanspreking vermijdt u:

- het onpersoonlijke *men*
- een derde persoon (*de aanvrager* en *de invuller* in de onderstaande voorbeelden)
- onnodige passieve constructies met *worden* (zie *Actieve en passieve constructies*, p. 166).

Fout	Goed
<i>Men</i> dient voor elke factuur de datum van afgifte te controleren.	Controleer voor elke factuur de datum van afgifte.
Welke werkzaamheden heeft <i>de aanvrager</i> laten uitvoeren?	Welke werkzaamheden hebt u laten uitvoeren?
Dit formulier moet door <i>de invuller</i> ervan voor 1 februari <i>worden</i> teruggestuurd naar de personeelsdienst.	Stuur dit formulier voor 1 februari naar de personeelsdienst terug.

De u-vorm Pas de volgende richtlijnen toe.

- Gebruik zo veel mogelijk de u-vorm. Deze vorm is direct, (seks)neutraal en vriendelijk.
- Schrijf *u* en *uw* met een kleine letter, behalve aan het begin van de zin (zie *Hoofdletters*, p. 150).
- Gebruik de correcte werkwoordsvormen bij de u-vorm.

u bent	bent u?	u hebt	hebt u?
u mag	mag u?	u kunt	kunt u?
u zult	zult u?	u zou	zou u?
u wilt	wilt u?	u wilde	wilde u?



De je-vorm Pas de volgende richtlijnen toe.

- Gebruik de je-vorm als de doelgroep uitsluitend uit jongeren bestaat (zie *Specifieke doelgroepen*, p. 30).

Fout	Goed
Heeft de jongere al een abonnement op ons nieuwe jongerentijdschrift genomen?	Heb je al een abonnement op ons nieuwe jongerentijdschrift?

- Gebruik de correcte werkwoordsvormen bij de je-vorm.

je bent	ben je?	je hebt	heb je?
je mag	mag je?	je kunt	kun je?
je zult	zul je?	je zou	zou je?
je wilt	wil je?	je wilde	wilde je?

De bevelende vorm Pas de volgende richtlijnen toe.

- Gebruik de bevelende vorm in aanwijzingen.

Fout	Goed
Dit formulier dient voor 1 april naar de afdeling Bouwvergunningen teruggestuurd te worden.	Stuur dit formulier voor 1 april terug naar de afdeling Bouwvergunningen.

- Voeg geen t-uitgang aan de bevelende vorm toe.
De bevelende vorm komt overeen met de stam van het werkwoord, dat is de infinitief (onvervoegde vorm) min *-en*. Voorbeeld: de stam van *werken* is *werk*.
Vermeld uw rijksregisternummer.
Houd bij de berekening van uw premie alleen rekening met facturen die minder dan één jaar oud zijn.
- Gebruik in formulieren geen bevelende vorm met een toegevoegd persoonlijk voornaamwoord van de tweede persoon (*u* of *je*). In de rechterkolom van het tweede voorbeeld is *u* in de zin 'Wend u tot de Kanselarij' geen toegevoegd persoonlijk voornaamwoord, maar een wederkerend voornaamwoord (*zich wenden*).

Fout	Goed
Stuurt u dit formulier voor 1 april terug naar de afdeling Bouwvergunningen.	Stuur dit formulier voor 1 april terug naar de afdeling Bouwvergunningen.
Wendt u zich tot de Kanselarij voor meer informatie.	Wend u tot de Kanselarij voor meer informatie.



inleiding Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Actieve en passieve constructies	166
Ingewikkelde zinnen	167



Actieve en passieve constructies

Definitie In een actieve zin is de persoon die de handeling uitvoert (de handelende persoon), het onderwerp van de zin. Voorbeeld: 'De Kancelarij behandelt uw dossier binnen veertien dagen na ontvangst.'

In een passieve zin staat de handeling centraal. De handelende persoon wordt weergegeven in een door-bepaling, die meestal gewoon weggelaten kan worden. Een passieve zin bevat een vorm van het hulpwerkwoord *worden* of *zijn*, gevolgd door een voltooid deelwoord. Voorbeeld: 'Uw dossier wordt binnen veertien werkdagen na ontvangst (door de Kancelarij) behandeld.'

Richtlijn Vermijd een passieve zin om de volgende redenen.

- Een passieve zin is vaak omslachtiger en ingewikkelder dan de corresponderende actieve zin (zie *De aanspreking*, p. 162).
- Een passieve zin is onpersoonlijk omdat de handelende persoon naar de achtergrond verschuift of helemaal verdwijnt.
- Een passieve zin is soms onduidelijk (wie doet wat?).

Gebruik van de actieve vorm Gebruik bij voorkeur een actieve constructie. Vermijd de passieve vorm als u net zo goed een directere, actieve vorm kunt gebruiken.

Fout	Goed
Uw dossier wordt behandeld door onze dienst.	Onze dienst behandelt uw dossier.
Dit formulier moet door de invuller binnen vier weken worden teruggestuurd naar de Kancelarij.	Stuur dit formulier binnen vier weken terug naar de Kancelarij.

Gebruik van de passieve vorm Gebruik een passieve constructie alleen in de volgende gevallen.

- De persoon die de handeling verricht, is onbekend of doet niet ter zake.

Het werk is nog niet voltooid. Nadat het werk voltooid is, hebt u hoogstens één jaar de tijd om de premie aan te vragen.

Iemand is ernstig gehandicapt:

- als de beperking van zijn zelfredzaamheid op minstens 9 punten is vastgesteld
- als zijn verdienvermogen tot minstens een derde is verminderd
- als hij om gezondheidsredenen in disponibiteit werd gesteld.

- U kunt moeilijk een directe aanspreking gebruiken, bijvoorbeeld omdat de actieve zin dubbelzinnig is. In het onderstaande voorbeeld is niet duidelijk naar welke datum precies wordt gevraagd.

Fout	Goed
In welk jaar hebt u of heeft een vorige bewoner de woning voor het eerst in gebruik genomen?	In welk jaar werd de woning voor het eerst in gebruik genomen, hetzij door u of door een vorige bewoner?

Ingewikkelde zinnen



Definitie Een ingewikkelde zin heeft een van de volgende kenmerken.

- Er staat te veel informatie in de zin.

Voeg bij dit formulier alle facturen van een geregistreerde aannemer die op uw naam of die van uw partner staan, die op de dag waarop u het aanvraagformulier instuurt, minder dan één jaar oud zijn en waarop de werkzaamheden gedetailleerd vermeld staan.

- Woorden die bij elkaar horen, staan te ver uit elkaar. Er zijn twee gevallen.
 - Het lidwoord staat te ver van het zelfstandig naamwoord waarbij het hoort. In het onderstaande voorbeeld staan 16 woorden tussen het lidwoord *de* en het zelfstandig naamwoord *wachttijd*.

Door dit formulier terug te sturen verkort u beduidend de door de verandering in de wetgeving en de daaruit voortvloeiende wijzigingen in de verwerkingsperiode aanzienlijk verlengde wachttijd.

- De persoonsvorm staat te ver van de andere werkwoordsvormen. In het onderstaande voorbeeld staan 34 woorden tussen de persoonsvorm *mag* en de infinitief *nemen*.

U mag voor de berekening van uw premie alleen de facturen die minder dan één jaar oud zijn en die door een geregistreerde aannemer, die in het bezit is van een BTW-nummer, zijn uitgeschreven, in aanmerking nemen.

Richtlijnen Pas een of meer van de volgende richtlijnen toe om een ingewikkelde zin te herschrijven.

- Splits de ingewikkelde zin in afzonderlijke zinnen.
- Formuleer de zin anders zodat woorden die bij elkaar horen, dichterbij elkaar staan.
- Verplaats zinsdelen die bij elkaar horen zodat ze dichterbij elkaar staan.

Op de volgende pagina vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.



Splits de zin Stop niet te veel informatie in één zin. Geef uw informatie stap voor stap in afzonderlijke zinnen.

Fout	Goed
Door dit formulier terug te sturen verkort u beduidend <i>de</i> door de verandering in de wetgeving en de daaruit voortvloeiende wijzigingen in de verwerkingsperiode aanzienlijk verlengde <i>wachttijd</i> .	Door de veranderde wetgeving is ook de verwerkingsprocedure gewijzigd. Daardoor moet u mogelijk langer op een antwoord wachten. Door dit formulier terug te sturen verkort u deze wachttijd aanzienlijk.
Voeg bij dit formulier alle facturen van een geregistreerde aannemer die op uw naam of die van uw partner staan, die op de dag waarop u het aanvraagformulier instuurt, minder dan één jaar oud zijn en waarop de werkzaamheden gedetailleerd vermeld staan.	Controleer elke factuur op de volgende punten. Kijk na of de factuur: <ul style="list-style-type: none"> • door een geregistreerde aannemer werd uitgeschreven • op uw naam of die van uw partner staat • dateert van hoogstens één jaar na de aanvraagdatum • een gedetailleerde vermelding van de werkzaamheden bevat. Voeg bij dit formulier alleen de facturen die voldoen aan de bovenstaande voorwaarden.

Formuleer de zin anders Formuleer de zin anders zodat de afstand tussen woorden die bij elkaar horen, minder groot wordt. U kunt bijvoorbeeld een die/dat-zin of een bevelende zin gebruiken.

Fout	Goed
<i>Het</i> in januari van uw uitbetalingsinstelling ontvangen <i>formulier</i> moet u opsturen.	Stuur <i>het formulier</i> op dat u in januari van uw uitbetalingsinstelling hebt ontvangen.
U <i>mag</i> voor de berekening van uw premie alleen de facturen die minder dan één jaar oud zijn en die door een geregistreerde aannemer, die in het bezit is van een BTW-nummer, zijn uitgeschreven, in aanmerking <i>nemen</i> .	Neem voor de berekening van uw premie alleen facturen in aanmerking die minder dan één jaar oud zijn en die door een geregistreerde aannemer zijn uitgeschreven. Een officiële aannemer is een aannemer die een BTW-nummer heeft.

Verplaats zinsdelen Verplaats zinsdelen die bij elkaar horen zodat de afstand ertussen minder groot wordt.

Fout	Goed
U <i>kunt</i> als u problemen hebt om dit formulier in te vullen tijdens de kantooruren met onze dienst <i>contact opnemen</i> .	Als u problemen hebt om dit formulier in te vullen, kunt u tijdens de kantooruren contact opnemen met onze dienst.

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Algemene richtlijnen voor opsommingen	170
De opsomming van keuzeantwoorden	172



Algemene richtlijnen voor opsommingen

Inhoud In deze rubriek vindt u richtlijnen voor de volgende aspecten van opsommingen in toelichtingen:

- formulering van de inleidende zin
- formulering van de delen van de opsomming
- gebruik van hoofdletters en leestekens.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Inleidende zin Formuleer de inleidende zin zo dat hij voor elk deel van de opsomming gelezen kan worden.

Fout	Goed
<p>U komt in aanmerking voor een premie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • als u eigenaar van de te renoveren woning bent • u kunt facturen voor een bedrag van minstens 2500 euro voorleggen • u hebt een bruto belastbaar inkomen van maximaal 20.000 euro. 	<p>U komt in aanmerking voor een premie als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • u eigenaar bent van de te renoveren woning • u facturen voor een bedrag van minstens 2500 euro kunt voorleggen • u een bruto belastbaar inkomen van maximaal 20.000 euro hebt.

Delen van de opsomming Maak de delen van een opsomming in de toelichting gelijkvormig en correct. U kunt dat doen op een van de onderstaande manieren.

- Als de delen van de opsomming uit volledige zinnen bestaan, begint u de opsomming met een korte inleidende zin en formuleert u elk onderdeel van de opsomming als een of meer volledige zinnen.

Een ambtenaar wordt overgeplaatst als hij tegelijk aan de onderstaande voorwaarden voldoet.

- Hij is via een vergelijkend wervingsexamen in dienst getreden.
- Hij is titularis van de graad van de vacante betrekking.
- Hij voldoet aan de specifieke voorwaarden van dat ambt.
- Hij heeft een positieve functioneringsevaluatie gekregen.

- Als de delen van de opsomming niet uit volledige zinnen bestaan, zorgt u ervoor dat de verschillende delen van de opsomming op dezelfde manier geformuleerd zijn, zodat ze telkens samen met de inleidende zin, een correcte Nederlandse zin vormen.

Via de gemeentelijke stuurgroep krijgt de jeugdvereniging een subsidie die bestaat uit:

- een basissubsidie van 300 euro
- een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten
- een aanvullende subsidie voor het onderhoud en herstel van jeugdhuizen.



Gebruik van hoofdletters en leestekens

Pas de volgende richtlijnen toe voor het gebruik van hoofdletters en leestekens in opsommingen.

- Als de delen van de opsomming uit volledige zinnen bestaan, dan eindigt de inleidende zin met een punt. Elk deel van de opsomming begint met een hoofdletter en eindigt met een punt.

Een ambtenaar wordt overgeplaatst als hij tegelijk aan de onderstaande voorwaarden voldoet.

- Hij is via een vergelijkend wervingsexamen in dienst getreden.
- Hij is titularis van de graad van de vacante betrekking.
- Hij voldoet aan de specifieke voorwaarden van dat ambt.
- Hij heeft een positieve functioneringsevaluatie gekregen.

- Als de delen van de opsomming in een toelichting uit woorden of groepen van woorden bestaan, dan eindigt de inleidende zin met een dubbele punt. Elk deel van de opsomming begint met een kleine letter en er staan geen leestekens achter elk deel. Alleen het laatste deel eindigt met een punt.

De jeugdvereniging heeft recht op de onderstaande subsidies:

- een basissubsidie van 300 euro
- een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten
- een aanvullende subsidie voor het onderhoud en herstel van jeugdhuizen.



De opsomming van keuzeantwoorden

Inhoud In deze rubriek vindt u richtlijnen voor de volgende aspecten van opsommingen in keuzevragen:

- formulering van de delen van de opsomming
- gebruik van hoofdletters en leestekens in de inleidende vraag
- gebruik van hoofdletters en leestekens in de keuzeantwoorden.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze richtlijnen.

Delen van de opsomming

Formuleer de verschillende keuzeantwoorden op dezelfde manier.

Fout	Goed
<p>Aan welke voorwaarden voor overplaatsing voldoet u? Kruis een of meer hokjes aan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> U bent via een vergelijkend wervingsexamen in dienst getreden. <input type="checkbox"/> titularis van de graad van de vacante betrekking. <input type="checkbox"/> U voldoet aan de specifieke voorwaarden van dat ambt. <input type="checkbox"/> positieve functioneringsevaluatie. 	<p>Kruis aan aan welke voorwaarden voor overplaatsing u voldoet. U mag meer dan één hokje aankruisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> U bent via een vergelijkend wervingsexamen in dienst getreden. <input type="checkbox"/> U bent titularis van de graad van de vacante betrekking. <input type="checkbox"/> U voldoet aan de specifieke voorwaarden van dat ambt. <input type="checkbox"/> U hebt een positieve functioneringsevaluatie gekregen.
<p>Kruis aan welke onderdelen van uw woning u hebt vernieuwd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> U hebt het dak vernieuwd. <input type="checkbox"/> de elektrische installatie <input type="checkbox"/> alle ramen van ten minste drie gevels. 	<p>Kruis aan welke onderdelen van uw woning u hebt vernieuwd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> het dak <input type="checkbox"/> de elektrische installatie <input type="checkbox"/> alle ramen van ten minste drie gevels

Hoofdletters en leestekens in de inleidende vraag

Pas de volgende richtlijnen toe voor het gebruik van hoofdletters en leestekens in de inleidende keuzevraag.

- Een inleidende vraag die uit een volledige zin bestaat, begint met een hoofdletter en eindigt met een punt of een vraagteken.

Kruis aan welke onderdelen van uw woning u hebt vernieuwd.
Welke onderdelen van uw woning hebt u vernieuwd?

- Een inleidende vraag die uit een woord of een groep woorden bestaat, begint met een hoofdletter; achter de inleidende vraag staat geen leesteken.

Type publicatie

Persoonlijke gegevens van de invuller



Hoofdletters en leestekens in de keuzeantwoorden

Pas de volgende richtlijnen toe voor het gebruik van hoofdletters en leestekens in de keuzeantwoorden.

- Als de keuzeantwoorden uit volledige zinnen bestaan, dan begint elk deel van de opsomming met een hoofdletter en eindigt het met een punt.

Kruis de voorwaarden aan waaraan u voldoet.

- U bent via een vergelijkend wervingsexamen in dienst getreden.
- U bent titularis van de graad van de vacante betrekking.
- U voldoet aan de specifieke voorwaarden van dat ambt.
- U hebt een positieve functioneringsevaluatie gekregen.

- Als de keuzeantwoorden niet uit volledige zinnen bestaan, dan begint elk deel van de opsomming met een kleine letter en staan er geen leestekens achter elk deel. Ook achter het laatste deel zet u geen punt.

Kruis de subsidies aan die uw jeugdvereniging al heeft gekregen.

- een basissubsidie van 300 euro
- een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten
- een aanvullende subsidie voor het onderhoud en herstel van jeugdhuizen

Welke subsidies heeft uw jeugdvereniging al gekregen?

- een basissubsidie van 300 euro
- een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten
- een aanvullende subsidie voor het onderhoud en herstel van jeugdhuizen

Hoofdstuk 9

Webformulieren

Indeling Dit hoofdstuk bevat de volgende delen.

Onderwerp	Zie pagina
Deel A: Algemene aspecten van webformulieren	177
Deel B: De formulierdialoog in webformulieren	183

Algemene aspecten van webformulieren

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De kenmerken van een webformulier	178
Voor- en nadelen van webformulieren	179
De voorbereiding van een webformulier	181



De kenmerken van een webformulier

Definitie Een webformulier heeft de volgende kenmerken.

- Een webformulier is opgemaakt met een programma voor het gebruik in een internet- of intranetomgeving.
- De invuller vult de gegevens niet met de hand of met een schrijfmachine in, maar voert ze in via een computerscherm.

Web-communicatie

Webformulieren spelen een belangrijke rol in de communicatie via het internet, zowel bij particuliere organisaties als bij overheidsorganisaties.

- Particuliere organisaties gebruiken webformulieren vooral bij de dienstverlening via het internet (e-commerce, e-business, e-banking). Met webformulieren kunnen klanten via het internet informatie over producten en diensten opvragen, bestellingen plaatsen, betalingen uitvoeren, enzovoort.
- Overheidsorganisaties gebruiken webformulieren vooral om administratieve procedures uit te voeren (e-government). Met webformulieren verrichten burgers administratieve handelingen waarvoor ze traditioneel papieren formulieren gebruiken. Ze kunnen met webformulieren ook informatie bij een overheidsorganisatie opvragen.

Elektronische formulieren

In een elektronische omgeving zijn eigenlijk alleen webformulieren volwaardige communicatiemiddelen (zie *Voor- en nadelen van webformulieren*, p. 179). In de praktijk worden echter ook nog de volgende soorten elektronische formulieren gebruikt.

Soort	Kenmerken
geautomatiseerd formulier	<ul style="list-style-type: none"> • Een geautomatiseerd formulier is opgemaakt met specifieke software voor de ontwikkeling van formulieren en de verwerking van data uit formulieren. • De invuller maakt gebruik van een speciaal invulprogramma (bijvoorbeeld op diskette of op cd-rom) om de gegevens in te vullen en op te slaan.
tekstverwerkingsformulier	<ul style="list-style-type: none"> • Een tekstverwerkingsformulier is opgemaakt met een tekstverwerkingsprogramma. • De invuller kan het formulier invullen door middel van een document dat hij opent in een tekstverwerkingsprogramma. Hij kan het ingevulde formulier ook weer opslaan in dat programma. • De invuller kan het formulier ook afdrukken en het manueel invullen.
afdrukformulier	<ul style="list-style-type: none"> • Een afdrukformulier is opgemaakt met een grafisch programma. • De invuller kan het formulier alleen maar afdrukken en manueel invullen.



Voor- en nadelen van webformulieren

Inhoud Webformulieren hebben heel wat voordelen ten opzichte van papieren formulieren, maar er zijn ook nadelen aan verbonden. Hieronder vindt u een overzicht van de voor- en nadelen.

Voordelen In vergelijking met papieren formulieren hebben webformulieren de volgende voordelen.

Aspect	Voordelen
technisch	<ul style="list-style-type: none"> • Webformulieren hebben meer technische mogelijkheden om de dialoog met de invuller te optimaliseren en om gegevens te verwerken.
financieel	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn minder investeringen nodig voor de druk, het transport, de opslag, de archivering van papieren formulieren en het beheer van de bijbehorende dossiers. • Webformulieren zijn bij een goed beheer minder belastend voor het milieu.
organisatorisch	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de verwerking van webformulieren is er minder tijd en personeel nodig. • Door de gegevens uit formulieren rechtstreeks te koppelen aan geautomatiseerde databestanden is het risico op menselijke fouten kleiner.
beheersmatig	<ul style="list-style-type: none"> • Als organisaties hun webformulieren technisch goed beheren, kunnen ze die gemakkelijk aanpassen aan nieuwe of gewijzigde procedures.
communicatief	<ul style="list-style-type: none"> • Voor organisaties is het gebruik van het internet een belangrijk middel om op een moderne manier met klanten te communiceren. • Voor de overheid is e-government een belangrijk middel om met de burger te communiceren.



Nadelen In vergelijking met papieren formulieren hebben webformulieren de volgende nadelen.

Aspect	Nadelen
technisch	<ul style="list-style-type: none">• Voor de ontwikkeling van webformulieren is technische knowhow en extra tijd vereist.• Webformulieren vergen voorzieningen om de privacy en de veiligheid van de invullers te verzekeren. Dat kan onder andere door het gebruik van elektronische handtekeningen.
financieel	<ul style="list-style-type: none">• Webformulieren vergen vooral in de invoeringsfase extra investeringen voor de ontwikkeling van een internetomgeving en een geautomatiseerd databeheer.
organisatorisch	<ul style="list-style-type: none">• Een goed gebruik van webformulieren vereist een koppeling aan een geautomatiseerd databeheer.• De ontwikkeling van het databeheer vergt extra voorbereiding.
beheersmatig	<ul style="list-style-type: none">• Als organisaties hun webformulieren technisch niet goed beheren, kunnen ze die niet gemakkelijk aanpassen aan nieuwe of gewijzigde procedures.
communicatief	<ul style="list-style-type: none">• Niet alle invullers beschikken over een computer en een internetaansluiting.• Niet alle invullers zijn vertrouwd met het gebruik van elektronische hulpmiddelen om administratieve procedures af te handelen.



De voorbereiding van een webformulier

- Uitgangspunt** Het is aan te bevelen om altijd eerst een tekstverwerkingsformulier te ontwerpen voordat u een webformulier ontwerpt. Dat heeft de volgende voordelen.
- U hebt dan een papieren versie van het webformulier. Een papieren versie hebt u meestal nodig voor invullers die niet met de computer kunnen of willen werken. Ook als een webformulier om technische redenen niet beschikbaar is, is een papieren versie noodzakelijk.
 - U kunt zich dan beter op de inhoudelijke aspecten concentreren. Hoe beter u het formulier inhoudelijk voorbereidt, hoe beter u het daarna naar een technische omgeving kunt (laten) vertalen. De kwaliteitscriteria voor een goed webformulier zijn dezelfde als voor een tekstverwerkingsformulier (zie *Criteria voor een goed formulier*, p. 19).

Werkwijze Ga als volgt te werk als u een webformulier ontwerpt.

Stap	Handeling
1	Ontwerp een tekstverwerkingsformulier aan de hand van het stappenplan en de richtlijnen in deze handleiding (zie <i>Stappenplan voor het ontwerp van een formulier</i>).
2	Bepaal welke technologieën u bij de ontwikkeling van het webformulier en het databeheer kunt toepassen. Onderzoek daarbij alle mogelijkheden die het internet biedt om formulieren te ontwikkelen en het aan het formulier gekoppelde databeheer te automatiseren.
3	Leg op basis van de technische mogelijkheden vast hoe het tekstverwerkingsformulier naar het webformulier vertaald moet worden. Houd daarbij rekening met de richtlijnen die gelden voor de formulierdialog (zie <i>De formulierdialog in webformulieren</i> , p. 183). Als u het technische ontwerp van het webformulier uitbesteedt, bespreek dan het tekstverwerkingsformulier en het concept voor het webformulier met de organisatie die voor het technische ontwerp zorgt. Leg daarbij de kwaliteitscriteria vast.
4	Evalueer het ontwerp van het webformulier aan de hand van het overzicht met de richtlijnen die gelden voor de formulierdialog (zie <i>De formulierdialog in webformulieren</i> , p. 183) en stuur zo nodig bij.

De formulierdialoog in webformulieren

Indeling Dit deel behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De formulierdialoog in webformulieren: inleiding	184
Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren	185
Controlevragen in webformulieren	187
Keuzevragen in webformulieren	188
Open vragen in webformulieren	189
De aanwijzingen bij de vragen in webformulieren	190



De formulierdialoog in webformulieren: inleiding

Invalshoek Dit deel geeft algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren. De centrale invalshoek daarbij is: op welke manier kunt u de communicatie met de invullers van webformulieren optimaal maken?

U vindt in dit deel richtlijnen voor de vragen en de aanwijzingen bij de vragen in webformulieren. Daarbij wordt uitgegaan van een maximale inzet van de technische mogelijkheden voor de formulierdialoog.

Beperkingen U vindt in dit deel geen informatie over:

- de grafische en gebruikstechnische aspecten van webformulieren
- de technische aspecten van de interactie tussen webformulieren en het databeheer van een organisatie
- de technische aspecten van de interactie tussen organisaties en invullers, bijvoorbeeld de toegang tot gegevens in databestanden en het gebruik van elektronische handtekeningen.

Deze aspecten zijn sterk omgevingsafhankelijk. Ze verschillen erg volgens de context waarin een organisatie een webformulier ontwerpt. Ze zijn ook afhankelijk van de technische en juridische ontwikkelingen op het vlak van de webcommunicatie.



Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren

Vergelijking In een webformulier is de formulierdialoog anders dan in een papieren formulier.

Papieren formulier	Webformulier
De invuller heeft visueel altijd een overzicht over het hele formulier.	De invuller heeft visueel altijd maar een overzicht over één schermbeeld.
De invuller moet in het formulier zelf de plaats van de vervolgvragen en vervolgrubrieken zoeken.	De invuller kan automatisch een sprong maken naar een volgende vraag of rubriek.
De invuller moet zelf rekenkundige bewerkingen maken.	De invuller kan allerlei bewerkingen met de ingevulde gegevens automatisch laten uitvoeren en de resultaten ervan meteen zien.

Technische middelen In webformulieren kunt u de volgende technische middelen inschakelen om de formulierdialoog te optimaliseren.

- U kunt de invuller automatisch naar het begin van een volgende rubriek of naar de invulplaats voor het antwoord op een volgende vraag laten springen.
- U kunt rubrieken, vragen en keuzeantwoorden voor de invuller onzichtbaar houden als die voor de invuller niet relevant zijn.
- U kunt waarschuwingsboodschappen geven. Dat zijn korte boodschappen die de invuller erop wijzen dat hij een vraag niet of verkeerd heeft beantwoord.
- U kunt de ingevulde gegevens automatisch verwerken zodat de invuller meteen uitkomst informatie kan lezen over de toepassing van een bepaalde regeling op de gegevens die hij heeft ingevuld.

Vorbereiding Als de papieren versie van het formulier afhankelijke vragen bevat (zie *Het verband tussen de vragen*, p. 88), moet u vooraf een technisch routeschema voor het webformulier opstellen.

In een technisch routeschema beschrijft u alle interne routes in het formulier. U doet dat door bij de afhankelijke vragen te noteren van welke andere vragen ze afhankelijk zijn. Met zo'n schema kunt u het webformulier technisch zo ontwerpen dat bij de grafische presentatie en de schermopbouw alle vragen die voor een invuller niet relevant zijn, onzichtbaar blijven.

De schermopbouw In een webformulier kan een invuller zich goed oriënteren als hij alle handelingen zo veel mogelijk een voor een moet uitvoeren. Pas de volgende richtlijnen voor de schermopbouw toe.

- Plaats niet meer dan één rubriek op één schermpagina (zie *De rubricering van de gewenste gegevens*, p. 26).
- Plaats de vragen uit één rubriek op één schermpagina, behalve als de vragen meer ruimte innemen dan één schermpagina. In dat geval verdeelt u de vragen over verschillende schermpagina's.
- Herhaal de rubriektitel bovenaan op elke schermpagina als de vragen uit één rubriek niet op één schermpagina samen staan.



- Bied elke afhankelijke vraag grafisch als een hoofdvraag aan (zie *Het verband tussen de vragen*, p. 88).
- Plaats elke vervolgvraag op een keuzevraag op een nieuwe schermpagina (zie *Het verband tussen de vragen*, p. 88, en *Keuzevragen met vervolginstructies*, p. 93).

De invulroute Pas de volgende richtlijnen voor de invulroute toe.

- Nummer de vragen niet.
- Gebruik geen vervolginstructies (zie *Keuzevragen met vervolginstructies*, p. 93). Neem alle 'Ga naar'-stappen op in het technische routeschema van het formulier, zodat alleen de vervolgvragen zichtbaar worden die voor de invuller relevant zijn.
- Maak het voor de invuller technisch onmogelijk om vragen over te slaan die voor hem relevant zijn, behalve in de rubriek met niet-verplichte vragen (zie *Keuzevragen met vervolginstructies*, p. 93, en *De niet-verplichte vragen*, p. 122). Laat een waarschuwingsboodschap verschijnen als een invuller een vraag probeert over te slaan.

Speciale knoppen Pas de volgende richtlijnen voor de speciale knoppen toe.

- Plaats aan het einde van elke schermpagina een knop waarmee de invuller moet bevestigen dat hij klaar is met de invulhandelingen voor die pagina en dat de computer een taak mag uitvoeren. De belangrijkste computertaken zijn: overgaan naar een nieuwe rubriek, overgaan naar een nieuwe vraag en ingevulde gegevens verwerken. Met deze werkwijze zorgt u ervoor dat de invulhandelingen duidelijk gescheiden zijn van de taken die de computer uitvoert.
- Plaats op elke schermpagina een knop waarmee de invuller stap voor stap kan teruggaan naar de vorige vraag of naar de vorige rubriek. Als de invuller gaandeweg merkt dat hij fouten heeft gemaakt, kan hij die dan verbeteren zonder dat hij het hele formulier opnieuw moet invullen.
- Zorg ervoor dat op het schermbeeld altijd een knop beschikbaar is waarmee de invuller op elk moment alle ingevulde gegevens met één handeling kan annuleren.

De uitkomst-informatie Door uitkomst-informatie te geven maakt u een regelgeving of een regeling transparant en controleerbaar voor de invuller. Pas de volgende richtlijnen voor de uitkomst-informatie toe.

- Geef uitkomst-informatie als u op basis van de automatische verwerking van rekenkundige of andere gegevens een antwoord kunt geven over de toepassing van een regeling. Bijvoorbeeld: zal de invuller recht hebben op een uitkering, hoe groot zal het bedrag van de uitkering zijn?
- Geef alleen uitkomst-informatie over de gegevens waarover u precieze en eenduidige informatie kunt geven.
- Geef de invuller bij de automatische verwerking van gegevens de mogelijkheid om de manier waarop de computer tot het resultaat komt, te bekijken. Bij een rekenkundig resultaat kunt u dat doen door een koppeling op te nemen naar een schermpagina met een overzicht van de volledige rekenkundige bewerking.



Controle vragen in webformulieren

Vergelijking In een webformulier functioneren controle vragen op een andere manier dan in een papieren formulier.

Papieren formulier	Webformulier
De antwoorden op een controle vraag zijn voorgedrukt.	De antwoorden op een controle vraag worden op het computerscherm gegenereerd vanuit een databestand dat aan het formulier is gekoppeld.

Technische middelen U kunt in webformulieren controle vragen stellen die aan databestanden gerelateerd zijn. Zulke bestanden houdt u bij op basis van elektronisch opgeslagen informatie over of van invullers. Daarmee kunt u invullers oude gegevens laten controleren, en eventueel onjuiste gegevens laten wijzigen.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de controle vragen toe.

- Maak zo veel mogelijk gebruik van controle vragen. Met goede webformulieren kunt u in sterke mate voorkomen dat invullers telkens weer dezelfde gegevens moeten invullen, bijvoorbeeld adresgegevens.
- Integreer de databestanden die u gebruikt voor controle vragen ook zo veel mogelijk in de databestanden die de dossierbehandelaar gebruikt voor de uitvoering van een procedure.



Keuzevragen in webformulieren

Vergelijking In een webformulier functioneren keuzevragen anders dan in een papieren formulier.

Papieren formulier	Webformulier
De invuller moet bij een keuzevraag zelf de overgang maken naar de juiste vervolgvraag. Dat gebeurt door middel van vervolginstructies (zie <i>Keuzevragen met vervolginstructies</i> , p. 93).	Bij een keuzevraag kan het webformulier zelf de sprong maken naar de vervolgvraag die aansluit bij de gemaakte antwoordkeuze.

Technische middelen In webformulieren kunt u de volgende technische middelen inschakelen om keuzevragen te stellen.

- U kunt de keuzevragen zo op elkaar laten volgen dat na een keuzeantwoord met een vervolginstructie alleen de vervolgvraag zichtbaar is die voor de invuller relevant is (zie *Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren*, p. 185).
- U kunt de antwoordvakjes technisch zo definiëren dat de invuller maar één antwoordkeuze kan maken als hij bij een keuzevraag maar één antwoord mag kiezen.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de keuzevragen toe.

- Bied elke subvraag uit een keuzevraag aan als een hoofdvraag op een nieuwe scherpagina (zie *Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren*, p. 185).
- Gebruik geen vervolginstructies (zie *Algemene richtlijnen voor de formulierdialoog in webformulieren*, p. 185). Neem alle 'Ga naar'-stappen op in het technische routeschema van het formulier.



Open vragen in webformulieren

Vergelijking In een webformulier functioneren open vragen anders dan in een papieren formulier.

Papieren formulier	Webformulier
De invuller noteert de gegevens met de hand of met een schrijfmachine in de antwoordruimten op het papier.	De invuller voert de gegevens via het toetsenbord in de antwoordvelden in.

Technische middelen In webformulieren kunt u bij open vragen de volgende technische middelen inschakelen.

- U kunt de antwoordvelden technisch zo definiëren dat het webformulier de antwoorden aan een aantal criteria toetst. Bijvoorbeeld: een webformulier kan een bankrekeningnummer controleren aan de hand van het controlecijfer; een antwoordveld kan in een webformulier zo opgemaakt zijn dat de invuller maar een beperkt aantal karakters kan invullen.
- U kunt bij een ongepast, onjuist, onwaarschijnlijk of onvolledig antwoord een waarschuwingsboodschap laten verschijnen, bijvoorbeeld als een invuller voor zijn geboortjaar het huidige kalenderjaar invult.
- U kunt de ingevulde gegevens rekenkundig verwerken zodat de invuller zelf geen berekeningen meer hoeft te maken.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de open vragen toe.

- Bouw alleen controles voor antwoordvelden in waarvan u zeker weet dat ze de antwoorden volledig juist controleren. Bij enige twijfel is het beter om de controles niet maximaal in te schakelen.
- Bouw alleen waarschuwingsboodschappen in bij antwoorden waarvan u zeker weet dat ze ongepast, onjuist, onwaarschijnlijk of onvolledig zijn. Bij enige twijfel is het beter om geen waarschuwingsboodschap te geven.
- Maak maximaal gebruik van de automatische rekenkundige verwerking van ingevulde cijfergegevens. Laat de invuller zelf geen rekenkundige bewerkingen maken. Dat verhoogt het invulgemak en maakt de kans op fouten veel kleiner.



De aanwijzingen bij de vragen in webformulieren

Vergelijking In een webformulier functioneren de aanwijzingen bij de vragen anders dan in een papieren formulier.

Papieren formulier	Webformulier
De invuller kan alleen maar gebruikmaken van de aanwijzingen die bij de vragen zelf of in een toelichtingsbijlage afgedrukt staan (zie <i>De toelichtingsbijlage</i> , p. 142).	De invuller kan rechtstreeks op het scherm alle aanvullende informatie bij de vragen zoeken en raadplegen.

Technische middelen In webformulieren kunt u de volgende technische middelen inschakelen om aanwijzingen bij de vragen te geven.

- U kunt een helpfunctie inbouwen door koppelingen aan te brengen naar aparte vensters met helpteksten die aanvullende informatie geven.
- U kunt een zoekfunctie inbouwen waarmee de invuller alle aanwijzingen kan doorzoeken.

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen voor de aanwijzingen bij de vragen toe.

- Zet de aanwijzingen die in een papieren formulier direct bij de vragen staan ook direct bij de vragen op een scherpagina. Verberg de aanwijzingen niet achter woorden of pictogrammen die de invuller nog moet aanklikken.
- Gebruik aparte vensters alleen voor informatie die bij papieren formulieren in de toelichtingsbijlage staat (zie *De toelichtingsbijlage*, p. 142). Plaats de koppelingen naar de vensters bij de vragen waar ze bij horen.
- Zorg ervoor dat een venster met een helptekst niet op het schermbeeld verschijnt op de plaats waar de vraag en de antwoordruimte staan.
- Verdeel langere helpteksten over verschillende vensters en voorzie elk venster van een koppeling naar een overzichtsvenster en een sprekende titel. Breng alle koppelingen naar de verschillende vensters samen in een overzichtsvenster. Daardoor voorkomt u dat de invuller de hele tijd door helpteksten moet schuiven.
- Ontwikkel bij erg uitgebreide en ingewikkelde formulieren een zoekfunctie waarmee de invuller alle vensters met helpteksten kan doorzoeken.

Hoofdstuk 10

Het formulierenbeheer

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
Het formulierenbeheer: inleiding	193
Het centrale formulierenbeheer	194
Het formulierenbeheer op elke afdeling	195
De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer	196

Werkwijze Ga als volgt te werk om het formulierenbeheer te verzorgen.

Stap	Handeling	Zie
1	Zorg, afhankelijk van uw functie, voor: <ul style="list-style-type: none">• het centrale formulierenbeheer• het formulierenbeheer op uw afdeling.	<i>Het centrale formulierenbeheer</i> <i>Het formulierenbeheer op elke afdeling</i>
2	Onderhoud de samenwerking tussen het centrale formulierenbeheer en het formulierenbeheer op afdelingsniveau.	<i>De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer</i>



Het formulierenbeheer: inleiding

Definitie Het formulierenbeheer zorgt ervoor dat een organisatie over goede formulieren beschikt. Het formulierenbeheer geeft aanwijzingen om goede formulieren te ontwerpen. Het ziet erop toe dat alle formulieren bij elkaar een samenhangend formulierenpakket vormen.

Belang In een organisatie die veel formulieren maakt, is het van belang dat er een formulierenbeheer georganiseerd is. Zonder formulierenbeheer zouden alle afdelingen hun formulieren op hun eigen manier ontwerpen. Soms zouden twee afdelingen onafhankelijk van elkaar hetzelfde formulier maken.

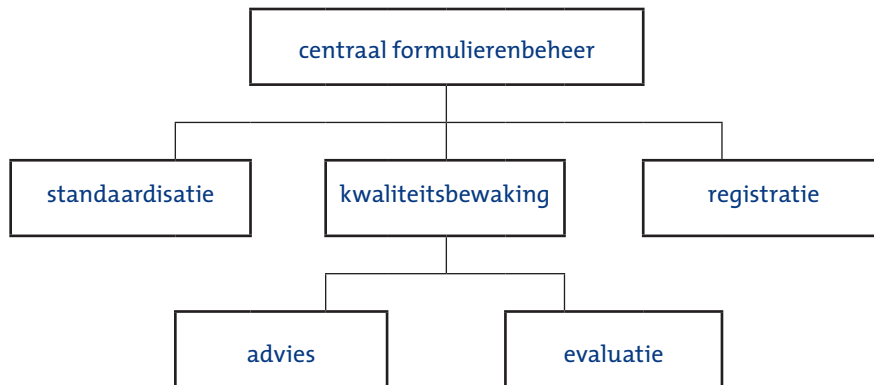
Niveaus In de onderstaande tabel vindt u de twee niveaus waarop het formulierenbeheer georganiseerd wordt en de personen die erbij betrokken zijn.

Niveau	Betrokken persoon
centraal formulierenbeheer	coördinator
formulierenbeheer op elke afdeling	ontwerper

Het centrale formulierenbeheer



Taken Het centrale formulierenbeheer omvat de volgende taken.



Standaardisatie Om de formulieren in de organisatie te standaardiseren onderhoudt de coördinator een handleiding voor formulieren. De handleiding beschrijft de huisstijl voor de redactie en voor de opmaak van de formulieren.

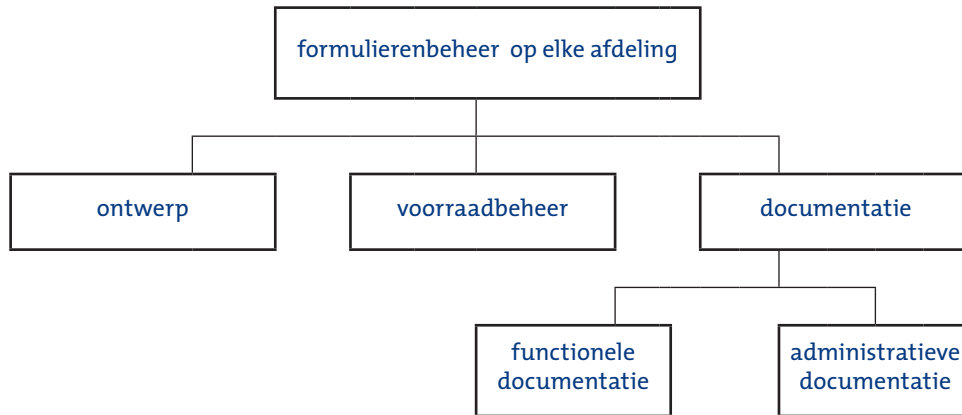
Kwaliteitsbewaking De kwaliteitsbewaking omvat twee taken:

- advies. De coördinator geeft advies over de redactie en de opmaak van formulieren.
- evaluatie. De coördinator evalueert elke nieuwe versie van een formulier (zie *De evaluatie van een formulier*, p. 199).

Registratie De coördinator registreert gegevens over nieuwe versies van formulieren in een centrale catalogus. De gegevens omvatten de identificatiecode, de titel en de citeertitel.

Het formulierenbeheer op elke afdeling

Taken Op elke afdeling omvat het formulierenbeheer de volgende taken.



Ontwerp De ontwerper ontwerpt alle formulieren van zijn afdeling.

Voorraadbeheer De ontwerper zorgt ervoor dat elk formulier in voldoende exemplaren in voorraad is. Hij is verantwoordelijk voor de bestelling, de productie en de levering van de formulieren voor zijn afdeling.

Documentatie De ontwerper houdt van elk formulier de volgende documenten bij:

- functionele documenten, namelijk:
 - alle versies van het formulier
 - de brondocumenten (zie *Procedures*, p. 14)
 - de evaluatiedocumenten (zie *De evaluatie van een formulier*, p. 199)
- administratieve documenten. Dat zijn stukken die betrekking hebben op de bestelling, productie en levering van het formulier.



De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer

Vormen van samenwerking Het centrale beheer en het afdelingsbeheer werken samen:

- om de handleiding voor formulieren te onderhouden
- om formulieren te ontwerpen.

Handleiding De coördinator onderhoudt de handleiding voor formulieren in overleg met de ontwerpers.

Eerste ontwerp Om het eerste ontwerp van een formulier te maken, werken het centrale beheer en het afdelingsbeheer als volgt samen.

Fase	Wie doet het?	Wat doet hij?
1	De ontwerper	maakt het eerste ontwerp.
2	De ontwerper	vraagt zo nodig aan de coördinator advies over de redactie en de opmaak.
3	De coördinator	geeft eventueel advies aan de ontwerper.
4	De ontwerper	verwerkt het eventuele advies in zijn ontwerp.
5	De coördinator	registreert de identificatiegegevens van het formulier in de centrale catalogus, namelijk: <ul style="list-style-type: none">• de identificatiecode• de titel• de citeertitel.

Bijgewerkt ontwerp

Om het eerste ontwerp van een formulier bij te werken, gaan het centrale beheer en het afdelingsbeheer als volgt te werk.

Fase	Wie doet het?	Wat doet hij?
1	De ontwerper	bezorgt het eerste ontwerp voor evaluatie aan de coördinator.
2	De coördinator	evalueert het ontwerp.
3	De coördinator	bezorgt de evaluatie aan de ontwerper.
4	De ontwerper	verwerkt de evaluatie in zijn ontwerp.
5	De ontwerper	bezorgt de coördinator de identificatiegegevens van het formulier, namelijk: <ul style="list-style-type: none">• de identificatiecode• de titel• de citeertitel.
6	De coördinator	registreert de identificatiegegevens in de centrale catalogus.

Hoofdstuk 11

De evaluatie van een formulier

Inleiding Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Zie pagina
De evaluatie van een formulier: inleiding	200
Het bureauonderzoek	201
Het invulonderzoek	202
Het verwerkingsonderzoek	204
De melding van procedureproblemen	205

Werkwijze Ga als volgt te werk om een formulier te evalueren.

Als ...	dan ...	Zie
een formulier niet volgens deze handleiding ontworpen is,	toetst u het formulier aan alle vereisten waaraan een goed formulier moet voldoen.	<i>Het bureauonderzoek</i>
<ul style="list-style-type: none">• u een nieuw formulier ontworpen hebt,• u een bestaand formulier tijdens een bureauonderzoek bijgewerkt hebt,	spoort u problemen op door een aantal proefpersonen het formulier te laten invullen in uw aanwezigheid.	<i>Het invulonderzoek</i>
een formulier een tijdlang in gebruik is,	gaat u na welke problemen de dossierbehandelaars ondervinden.	<i>Het verwerkingsonderzoek</i>
problemen in het formulier aan de procedure toe te schrijven zijn,	meldt u die procedureproblemen aan de beleidsmaker.	<i>De melding van procedureproblemen</i>



De evaluatie van een formulier: inleiding

Doel Als u een formulier volgens de richtlijnen in deze handleiding ontworpen hebt, zullen de invullers en de dossierbehandelaar weinig of geen problemen met het formulier ondervinden. Toch is het mogelijk dat er bij de invulling of de verwerking onverwachte problemen ontstaan. U kunt die problemen opsporen door een evaluatie van het formulier uit te voeren.

Evaluatiemethodes De belangrijkste methodes om een formulier te evalueren zijn:

- een bureauonderzoek
- een invulonderzoek
- een verwerkingsonderzoek.

Behandeling van problemen Sommige problemen die zich met een formulier voordoen, kunt u verhelpen door de tekst van het formulier aan te passen.

Andere problemen vinden hun oorsprong in de procedure waarvoor het formulier dient. Die problemen kunt u zelf niet wegwerken. U meldt de procedureproblemen aan de beleidsmaker.

Volgorde De onderstaande tabel geeft de volgorde weer waarin u de evaluatiemethodes gebruikt.

Aard van het formulier	Evaluatie	
	Volgorde	Methode
formulier dat niet volgens deze handleiding ontworpen is	1	bureauonderzoek
	2	invulonderzoek
	3	verwerkingsonderzoek
nieuw formulier	1	invulonderzoek
	2	verwerkingsonderzoek
formulier dat een tijdlang in gebruik is	1	verwerkingsonderzoek



Het bureauonderzoek

Definitie Bij een bureauonderzoek toetst u een formulier aan alle vereisten waaraan een goed formulier moet voldoen (zie *Criteria voor een goed formulier*, p. 19).

Werkwijze Ga als volgt te werk om een bureauonderzoek uit te voeren.

Stap	Handeling
1	Neem het stappenplan voor het ontwerp van een formulier als leidraad.
2	Toets het formulier aan elke stap die in het stappenplan beschreven wordt.
3	Werk het formulier zo nodig bij.

Vervolgactie Na het bureauonderzoek voert u een invulonderzoek uit.



Het invulonderzoek

Definitie Bij een invulonderzoek laat u een aantal proefpersonen het formulier invullen in uw aanwezigheid.

Werkwijze Ga als volgt te werk om een invulonderzoek uit te voeren.

Stap	Handeling
1	Stel een testgroep van invullers samen.
2	Maak een afspraak met de proefpersonen.
3	Neem de test af.
4	Werk het formulier zo nodig bij.

Hieronder vindt u een toelichting bij deze handelingen.

De testgroep samenstellen

Pas de volgende richtlijnen zo veel mogelijk toe.

- Neem ten minste tien invullers in de testgroep op.
- Kies bij voorkeur invullers die tot de doelgroep van het formulier behoren.
- Kies voor de helft mannen en voor de helft vrouwen.
- Kies invullers uit uiteenlopende leeftijdscategorieën.
- Kies invullers met uiteenlopende opleidingsniveaus.

Voor sommige formulieren kunt u een of meer richtlijnen niet toepassen. Voorbeeld: bij een formulier voor zwangerschapsverlof kunt u in de testgroep alleen vrouwen opnemen.

Afspreken met proefpersonen

Pas de volgende richtlijnen toe.

- Spreek met elke proefpersoon een geschikte tijd af om de test bij hem thuis of in uw organisatie uit te voeren.
- Deel hem mee hoeveel tijd er voor de test nodig is.
- Geef hem achtergrondinformatie over de test. Deel hem mee:
 - wat het doel van de test is
 - hoeveel proefpersonen er bij de test betrokken zijn
 - dat hij op de hoogte gebracht zal worden van de resultaten van de test
 - dat de gegevens die hij verschaft, vertrouwelijk gebruikt zullen worden.



De test afnemen Ga als volgt te werk om de test af te nemen.

Stap	Handeling
1	Overhandig het formulier aan de invuller en geef hem mondeling een overzicht van het verloop van de test.
2	Vraag hem om elk onderdeel van het formulier stap voor stap te lezen en zijn antwoord op de vragen in te vullen.
3	Vraag hem bij elk onderdeel om te melden of hij het duidelijk vindt en of hij er verder geen probleem mee heeft.
4	Noteer elke onduidelijkheid en elk ander probleem dat de invuller meldt of dat u zelf opmerkt.
5	Geef bij elk probleem voldoende aanwijzingen om het op te lossen.
6	Noteer telkens de aanwijzingen waarmee u het probleem opgelost hebt.
7	Vraag de invuller aan het eind van het formulier wat zijn algemene indruk van het formulier is.
8	Noteer de commentaar van de invuller.

Het formulier bijwerken Werk het formulier bij aan de hand van de notities die u tijdens de test gemaakt hebt. U probeert daarmee te bereiken:

- dat de genoteerde problemen zich niet meer voordoen
- dat er geen aanleiding meer is tot ongunstige commentaar.

Vervolgactie Nadat het formulier een tijdlang in gebruik is, voert u een verwerkingsonderzoek uit.



Het verwerkingsonderzoek

Definitie Bij een verwerkingsonderzoek gaat u na welke problemen de dossierbehandelaar van het formulier ondervindt.

Werkwijze Ga als volgt te werk om een verwerkingsonderzoek uit te voeren.

Stap	Handeling
1	Vraag de dossierbehandelaar om ten minste vijftig ingevulde formulieren te verzamelen voor onderzoek.
2	Vraag hem om de invulfouten en andere problemen te registreren die hij in de verzamelde formulieren aantreft.
3	Overleg met hem welke wijzigingen in het formulier nodig zijn om invulfouten en andere problemen te voorkomen.
4	Pas het formulier aan volgens de afgesproken wijzigingen.



De melding van procedureproblemen

Inleiding Om een regelgeving uit te voeren is een procedure nodig (zie *Procedures*, p. 14). Soms bevat een regelgeving bepalingen die tot problemen met de procedure leiden. Dat is onder meer het geval als de regelgeving erg ingewikkeld is.

De procedureproblemen kunnen ondervangen worden door een aanpassing van de regelgeving, bijvoorbeeld door de regelgeving te vereenvoudigen of bepalingen te specificeren. Die aanpassing behoort tot de bevoegdheid van de beleidsmaker.

Definitie De ontwerper van het formulier meldt de procedureproblemen die zich voordoen bij de uitvoering van een regelgeving aan de beleidsmaker.

Soorten Er zijn vier soorten procedureproblemen.

Soort	Zie	Pagina
1 Problemen met de herkenning van de doelgroep	<i>De doelgroepomschrijving</i>	61
2 Problemen met de in te vullen gegevens	<i>Criteria voor de gewenste gegevens</i>	23
3 Problemen met de toe te voegen bewijsstukken	<i>De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag</i> <i>De instructies voor de bewijsstukken</i>	111 116
4 Problemen met het bezorgen van het formulier en de bewijsstukken aan de organisatie	<i>De retourinstructie</i>	124

Richtlijnen Pas de volgende richtlijnen toe.

- Als u een formulier ontwerpt of evalueert, noteer dan de procedureproblemen die u opmerkt.
- Vermeld nauwkeurig de bepalingen in de regelgeving die tot procedureproblemen leiden.
- Meld alle procedureproblemen aan de beleidsmaker.
- Neem geen maatregelen om een procedureprobleem op eigen gezag te verhelpen.



Voorbeeld Hieronder vindt u een voorbeeld van een melding van procedureproblemen. De vier problemen die erin beschreven worden, illustreren de vier soorten procedureproblemen.

Melding van procedureproblemen met een formulier

Titel van het formulier: Aanvraag van premie voor verwarming met LPG

Citeertitel: LPG-formulier

Regelgeving: ministerieel besluit houdende de toekenning van een premie voor de verwarming van een woning met LPG

Probleem 1: de herkenning van de doelgroep

Volgens artikel 2 van het ministerieel besluit kan iemand een premie aanvragen als zijn kadastraal inkomen een bepaald bedrag niet overschrijdt. De bepaling maakt niet duidelijk of het al dan niet geïndexeerde kadastraal inkomen bedoeld wordt. Sommige invullers weten daarom niet goed of ze tot de doelgroep van het formulier behoren.

Probleem 2: in te vullen gegeven

Artikel 3, § 2, van het ministerieel besluit bepaalt dat de LPG-tank in een geïsoleerde ruimte moet staan, maar het geeft geen criteria waaraan een geïsoleerde ruimte moet voldoen. De invuller kan daarom niet goed antwoorden op de vraag of zijn LPG-tank in een geïsoleerde ruimte staat.

Probleem 3: toe te voegen bewijsstuk

Volgens artikel 5, § 1, 4°, van het ministerieel besluit moet de aanvrager een Verklaring over gezinssamenstelling bij zijn aanvraagformulier voegen. Die verklaring is overbodig, want de dossierbehandelaar kan de gezinssamenstelling in het Rijksregister vinden.

Probleem 4: bezorging van het bewijsstuk

Artikel 6 van het ministerieel besluit eist van de aanvrager dat hij het LPG-formulier samen met de bewijsstukken uiterlijk één maand na de voltooiing van de installatie indient. In de praktijk blijkt dat de aanvrager niet altijd aan die eis kan voldoen. Het komt namelijk geregeld voor dat het Keuringsattest voor een LPG-installatie pas na twee maanden beschikbaar is.

Hoofdstuk 12

Voorbeeldformulieren

Indeling Dit hoofdstuk behandelt de volgende voorbeeldformulieren.

Onderwerp	Zie pagina
Telefoonmemo	208
Schuldvordering	210
Rapportering van een gesubsidieerde leeskring in 2003	212
Follow-up van tbc	218
Aanvraag van een tegemoetkoming in de prijs van een sportabonnement	224
Aanvraag van een tegemoetkoming voor een nieuwe woning Verklaring van de architect over een nieuwe woning	226

Inleiding In de voorbeeldformulieren zijn de richtlijnen van deze handleiding toegepast. Het doel ervan is louter illustratief. De voorbeeldformulieren zijn gebaseerd op bestaande formulieren van de Vlaamse overheid. Ze beantwoorden evenwel niet noodzakelijk aan de regelgeving en de procedures die op dit ogenblik gelden.

Kenmerken Bij elk voorbeeldformulier krijgt u een antwoord op de volgende vragen.

- Is het een intern of een uitgaand formulier?
- Zijn de vragen genummerd?
- Zijn er invullersrubrieken?
- Zijn er onderwerpsrubrieken?
- Zijn er begeleidende documenten bij het formulier?

Telefoonmemo



Kenmerken Dit formulier heeft de volgende kenmerken:

- intern formulier
- ongenummerde vragen
- geen invullersrubrieken
- geen onderwerpsrubrieken
- geen begeleidende documenten.

Telefoonmemo

11A-01-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

bestemd voor

datum dringend ja nee
uur terugbellen ja nee

van
afdeling/bedrijf
telefoonnummer

bericht
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

genoteerd door
kamernummer
telefoonnummer

Schuldvordering



Kenmerken Dit formulier heeft de volgende kenmerken:

- intern formulier
- ongenummerde vragen
- geen invullersrubrieken
- onderwerpsrubrieken
- geen begeleidende documenten.

Schuldvordering

11A0-01-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Directoraat-generaal Kanselarij en Voorlichting
Boudewijnlaan 30, 1000 BRUSSEL
Tel. 02-553 55 56 - Fax 02-553 56 34
E-mail: caroline.vanmechelen@coo.vlaanderen.be

In te vullen door de
behandelende afdeling

Waarvoor dient dit formulier?

Met dit formulier vraagt u de terugbetaling van een aankoop die u in het kader van uw werk hebt verricht.

Persoonlijke gegevens

voornaam en achternaam

afdeling

rekeningnummer

- -

Gegevens van de aankoop

omschrijving van de aankoop

doel van de aankoop

bedrag in cijfers

euro

Voeg de originele factuur van uw aankoop bij dit formulier.

Ondertekening

Echt en onvergolden voor de som van

Bedrag in woorden

.....
.....

plaats

datum dag maand jaar

Gezien en goedgekeurd,

handtekening

.....

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier samen met de originele factuur aan Caroline Vanmechelen in kamer 6A21.



Rapportering van een gesubsidieerde leeskring in 2003

Kenmerken Dit formulier heeft de volgende kenmerken:

- uitgaand formulier
- genummerde vragen
- invullersrubrieken op het eerste niveau
- onderwerpsrubrieken op het tweede niveau
- geen begeleidende documenten.

Rapportering van een gesubsidieerde leeskring in 2003

14CD-01-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten
Parochiaansstraat 15, 1000 BRUSSEL
Tel. 02-553 69 03 – Fax 02-553 69 01
E-mail: letteren@vlaanderen.be

In te vullen door de
behandelende afdeling

Waarvoor dient dit formulier?

Met dit formulier bewijst u dat de leeskringactiviteiten hebben plaatsgevonden en in aanmerking komen voor de uitbetaling van de vergoeding aan de leeskringbegeleider.

Wie vult dit formulier in?

Dit formulier moet door de leeskringleden, de leeskringbegeleider en de organisator of de contactpersoon van de vereniging ingevuld en ondertekend worden.

Wanneer moet u dit formulier uiterlijk terugbezorgen?

U stuurt dit formulier uiterlijk vijftien werkdagen na afloop van de leeskringactiviteiten naar het bovenstaande adres.

In te vullen door de leeskringleden

- 1 Schrijf in de onderstaande tabel uw naam en handtekening om uw deelname aan de leeskring te bevestigen.

voornaam en achternaam	handtekening
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

In te vullen door de leeskringbegeleider

2 Vul hieronder uw persoonlijke gegevens in.

voornaam en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

faxnummer

e-mail

3 Kreeg u van de organisatie een vergoeding voor de leeskringbegeleiding?

ja. Vul hieronder het bedrag in.

..... euro

nee

4 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik bevestig dat de gegevens in deze rubriek naar waarheid zijn ingevuld.

datum dag maand jaar

handtekening

In te vullen door de organisator of contactpersoon van de vereniging

Gegevens van de organisatie of de vereniging

5 Vul hieronder de gegevens van de organisatie of vereniging in.

Als uw organisatie of vereniging een lokale afdeling is van een grotere organisatie of vereniging, dan vult u de gegevens in van de lokale organisatie of vereniging.

naam van de organisatie of de vereniging

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

faxnummer

e-mail

voornaam en achternaam van de contactpersoon

Gegevens van de leeskringactiviteiten

6 Waar vonden de leeskringactiviteiten plaats?

straat en nummer

postnummer en gemeente

7 Vul hieronder de data in waarop de leeskringactiviteiten werkelijk hebben plaatsgevonden.

datum			duur	
			van	tot
dag	<input type="text"/>	maand	<input type="text"/>	uur
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
jaar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
uur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8 Vul hieronder de auteurs en de titels van de boeken in die in de leeskring werden behandeld.

auteur	titel
1	
2	
3	
4	
5	
6	

9 Kruis de gemiddelde leeftijd van de leeskringleden aan.

- jonger dan 13 jaar
- 13 – 18 jaar
- 19 – 55 jaar
- ouder dan 55 jaar

Beoordeling van de leeskringbegeleider

10 Beantwoordden de begeleiding en het verloop van de boekbesprekingen aan de doelstellingen en de afspraken met de begeleider?

- ja nee

11 Was er voldoende interactie met de deelnemers tijdens de boekbesprekingen?

- ja nee

12 Bent u tevreden over de aanpak van de begeleider?

- ja nee

13 Zou u de begeleider opnieuw uitnodigen?

- ja nee

14 Geef hieronder een korte evaluatie van de begeleider.

.....
.....
.....
.....

Ondertekening

15 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik bevestig dat de bovengenoemde leeskringactiviteiten hebben plaatsgevonden en adviseer de uitbetaling van de vergoeding aan de leeskringbegeleider.

datum dag maand jaar

handtekening

.....

Follow-up van tbc



Kenmerken Dit formulier heeft de volgende kenmerken:

- uitgaand formulier
- genummerde vragen
- geen invullersrubrieken
- onderwerpsrubrieken op het eerste niveau en het tweede niveau
- een aanbiedingsbrief.

De heer Jan De Lichte
Roofmoordstraat 11
9000 GENT

uw kenmerk

ons kenmerk

bijlagen

formulier follow-up
tbc

vragen naar / e-mail

telefoonnummer

datum

bert.verstraten@wvc.vlaanderen.be 03-224 62 08

29 november 2005

Betreft: follow-up van tbc

Geachte collega,

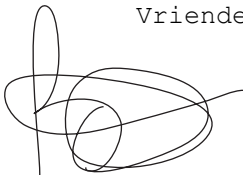
Ongeveer een jaar geleden hebt u tbc vastgesteld bij een van uw patiënten. Zoals de wetgeving het vereist, hebt u dat officieel gemeld bij de Gezondheidsinspectie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Wij zouden graag aanvullende gegevens van u vragen over de behandeling van de tbc-patiënt. Op basis van die gegevens kunnen wij statistieken opmaken over de gebruikte medicatie, de tussentijdse onderzoeksresultaten en het verloop van de behandeling bij tbc. Met die statistieken kunnen we meer kennis verwerven over de ontwikkeling en genezingskansen van tbc.

Daarom willen wij u vragen om het bijgevoegde formulier over de follow-up van tbc in te vullen en het ons binnen een week terug te bezorgen op het bovenstaande adres. U kunt het formulier ook faxen naar 03-224 62 01, of de gegevens telefonisch doorgeven op het nummer 03-224 62 08.

Wij danken u voor uw medewerking.

Vriendelijke groeten,



Bert Verstraten
Gezondheidsinspecteur



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Gezondheidsinspectie Antwerpen
Copernicuslaan 1 bus 19, 2018 ANTWERPEN
Tel. 03-224 62 08 – Fax 03-224 62 01
E-mail: gezondheidsinspectie@wvc.vlaanderen.be

In te vullen door de
behandelende afdeling

Gegevens van de patiënt

1 Vul hieronder de gegevens van de patiënt in.

voornaam en achternaam

geslacht mannelijk vrouwelijk

geboortedatum dag maand jaar

geboorteland

nationaliteit

straat en nummer

postnummer en gemeente

Diagnose

2 Is de diagnose gewijzigd ten opzichte van de eerste diagnose?

- ja. **Wat is de nieuwe diagnose?**
- niet-tbc-mycobacteriose. *Ga naar vraag 16.*
 - tuberculeuze sequellen. *Ga naar vraag 16.*
 - andere aandoening. *Ga naar vraag 16.*
- nee. *Ga naar vraag 3.*

Medicatie

Medicamenteuze behandeling

3 Heeft de patiënt een medicamenteuze behandeling gekregen?

- ja. **Hoe lang heeft de medicamenteuze behandeling geduurd?**
..... maanden. *Ga naar vraag 4.*
- nee. **Waarom heeft de patiënt geen medicamenteuze behandeling gekregen?**
- Hij is overleden voor de start van de behandeling. *Ga naar vraag 16.*
 - Hij heeft de behandeling geweigerd. *Ga naar vraag 16.*

Soort medicijnen

4 Welke eerstelijnstuberculostatica kreeg de patiënt toegediend?

- isoniazide
- rifampicine
- pyrazinamide
- ethambutol

5 Kreeg de patiënt andere tuberculostatica toegediend?

- ja. Ga naar vraag 6.
- nee. Ga naar vraag 9.

6 Welke andere tuberculostatica kreeg de patiënt toegediend?

.....

.....

.....

7 Wanneer werden de andere tuberculostatica voorgeschreven?

U kunt een of meer hokjes aankruisen.

- in de initiële fase
- na het resultaat van het eerste antibiogram
- in de consolidatiefase

8 Om welke reden kreeg de patiënt andere tuberculostatica toegediend?

- multiresistentie
- nevenwerkingen

Frequentie van de medicatie

9 Kruis aan hoe vaak de patiënt medicijnen kreeg toegediend.

	<u>dagelijks</u>	<u>intermitterend</u>
initiële fase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
consolidatiefase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Hoe trouw heeft de patiënt de medicijnen genomen?

- regelmatig
- onregelmatig
- vroegtijdig gestopt

Heelkundige ingreep

11 Heeft de patiënt een heelkundige ingreep ondergaan tijdens de behandeling van tbc?

- ja. Welke heelkundige ingreep heeft de patiënt ondergaan?

.....

.....

.....

- nee

Bacteriologische gegevens

- 12 **Kruis voor elke fase van de behandeling aan wat de resultaten zijn van het rechtstreekse microscopische onderzoek en het onderzoek van de cultuur.**

	rechtstreeks microscopisch onderzoek	onderzoek van de cultuur
initiële fase	<input type="checkbox"/> positief	<input type="checkbox"/> positief
	<input type="checkbox"/> negatief	<input type="checkbox"/> negatief
	<input type="checkbox"/> niet bekend	<input type="checkbox"/> niet bekend
	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd
	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd
consolidatiefase (na 2 à 3 maanden)	<input type="checkbox"/> positief	<input type="checkbox"/> positief
	<input type="checkbox"/> negatief	<input type="checkbox"/> negatief
	<input type="checkbox"/> niet bekend	<input type="checkbox"/> niet bekend
	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd
	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd
einde van de behandeling (na 6 à 9 maanden)	<input type="checkbox"/> positief	<input type="checkbox"/> positief
	<input type="checkbox"/> negatief	<input type="checkbox"/> negatief
	<input type="checkbox"/> niet bekend	<input type="checkbox"/> niet bekend
	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd	<input type="checkbox"/> onderzoek niet uitgevoerd
	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd	<input type="checkbox"/> niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd

- 13 **Wanneer werd het antibiogram gemaakt?**

datum dag maand jaar

- 14 **Kruis aan of de bacteriën gevoelig zijn voor de volgende eerstelijnstuberculostatica.**

	gevoelig	resistent	resultaat niet bekend	onderzoek niet uitgevoerd	niet bekend of het onderzoek is uitgevoerd
isoniazide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rifampicine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pyrazinamide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ethambutol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaat van de behandeling

15 Wat is het resultaat van de behandeling?

- De behandeling is volledig beëindigd en de bacteriologische gegevens zijn negatief.
- De behandeling is volledig beëindigd, maar de bacteriologische gegevens zijn nog niet bekend.
- De behandeling wordt voortgezet omdat de bacteriologische gegevens positief zijn.
- De behandeling wordt voortgezet omdat er nevenwerkingen of complicaties zijn opgetreden.
- De behandeling wordt voortgezet omdat initieel gepland was dat ze langer dan twaalf maanden zou duren.
- De behandeling wordt voortgezet om onbekende redenen.
- De behandeling is onderbroken omdat de patiënt de medicijnen onregelmatig heeft genomen.
- De behandeling is onderbroken omdat de patiënt de voortzetting van de behandeling heeft geweigerd.
- De behandeling is onderbroken omdat de patiënt België heeft verlaten voor het einde van de behandeling.
- De behandeling is onderbroken om een andere reden.
- De patiënt is overleden aan tbc voor het einde van de behandeling.
- De patiënt is overleden aan een andere ziekte voor het einde van de behandeling.
- De gegevens over de patiënt zijn niet meer bekend.

Ondertekening

16 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

Druk in het vak hiernaast uw stempel af.

datum dag maand jaar

handtekening

voornaam en achternaam

Aan wie bezorgt u dit formulier?

- 17 U bezorgt dit formulier binnen een week aan de Gezondheidsinspectie, Copernicuslaan 1 bus 19, 2018 ANTWERPEN. U kunt het formulier ook faxen naar 03-224 62 01 of de gegevens telefonisch doorgeven op het nummer 03-224 62 08.

Privacywaarborg

- 18 De gegevens die u meedeelt, vallen onder het beroepsgeheim. Bij de verwerking ervan houden we rekening met de bescherming van de privacy van de patiënt. De gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en niet meegegeeld aan derden. Ze worden opgeslagen in een bestand en alleen gebruikt voor statistieken over de ontwikkeling en genezingskansen van tbc.



Aanvraag van een tegemoetkoming in de prijs van een sportabonnement

Kenmerken Dit formulier heeft de volgende kenmerken:

- intern formulier
- genummerde vragen
- invullersrubrieken
- geen onderwerpsrubrieken
- geen begeleidende documenten.

Aanvraag van een tegemoetkoming in de prijs van een sportabonnement

SD-05-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Sociale Dienst
Boudewijnlaan 30, 1000 BRUSSEL
Tel. 02-553 49 79 - Fax 02-553 48 96

In te vullen door de
behandelende afdeling

In te vullen door de aanvrager

1 Vul hieronder uw persoonlijke gegevens in.

voornaam en achternaam

personeelsnummer

rekeningnummer - -

2 Vul hieronder de gegevens in van uw abonnement.

Voeg een kopie van uw abonnement bij dit formulier.

sporttak

bedrag van het abonnement

euro

duur van het abonnement van dag maand jaar

tot dag maand jaar

In te vullen door de contactpersoon van de sportclub

3 Vul hieronder de gegevens in van de sportclub.

naam van de sportclub

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

4 Vul hieronder de gegevens in van de federatie.

naam van de federatie

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

5 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld en ik neem er kennis van dat ze door Bloso gecontroleerd kunnen worden.

Druk in het vak hiernaast de stempel van de sportclub af.

datum dag maand jaar

handtekening

Aan wie bezorgt u dit formulier?

6 Bezorg dit formulier samen met een kopie van uw abonnement aan de Sociale Dienst op het bovenstaande adres.



Aanvraag van een tegemoetkoming voor een nieuwe woning

Verklaring van de architect over een nieuwe woning

Kenmerken Deze twee formulieren vormen een set van deelformulieren. Ze hebben de volgende kenmerken:

- uitgaande formulieren
- genummerde vragen
- geen invullersrubrieken
- onderwerpsrubrieken
- geen begeleidende documenten.

Aanvraag van een tegemoetkoming voor een nieuwe woning

16CH-06-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling ROHM Vlaams-Brabant
Blijde-Inkomststraat 103-105
3000 LEUVEN
Bezoektijd: elke werkdag van 9 tot 17 uur
Tel. elke werkdag van 9 tot 12 uur op 016-24 97 77
Fax 016-22 60 74

In te vullen door de
behandelende afdeling
dossiernummer

56/

aanvraagdatum

Wie komt in aanmerking voor een tegemoetkoming?

U kunt in aanmerking komen voor een tegemoetkoming als u en uw eventuele partner meerderjarig zijn en voor eigen rekening een nieuw huis of appartement kopen of laten bouwen.

Het huis of appartement moet in een woningbouw- of woonvernieuwingsgebied gelegen zijn.

Het volume van de woning bedraagt maximaal 475 m³ voor een huis en maximaal 332,5 m³ voor een appartement.

Dat maximumvolume mag worden vermeerderd:

- met 25 m³ voor een huis en met 17,5 m³ voor een appartement per inwonende ascendent (vader, moeder, grootvader, grootmoeder) of descendent (kind, kleinkind)
- met 50 m³ voor een huis en met 35 m³ voor een appartement als de aanvrager op de aanvraagdatum minder dan 10 jaar wettelijk of feitelijk samenwoont
- met 50 m³ voor een huis en met 35 m³ voor een appartement als er een of meer bovengrondse garages volgens de bouwvergunning deel uitmaken van de woning.

U mag voor de woning geen lening van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of het Vlaams Woningfonds van de Grote Gezinnen hebben aangevraagd of verkregen.

Wie vult dit formulier in?

Dit formulier moet door uzelf als bouwheer of koper van de woning worden ingevuld. Bij deze aanvraag voegt u ook het formulier Verklaring van de architect over een nieuwe woning, dat u door de architect laat invullen. Als u een nieuw huis of appartement koopt, laat u dit formulier via de bouwheer van de woning aan de architect bezorgen.

Wanneer kunt u de tegemoetkoming aanvragen?

Als u een woning laat bouwen, kunt u de tegemoetkoming pas aanvragen nadat u de bouwvergunning hebt ontvangen.

U moet die bouwvergunning hebben aangevraagd na 1 maart 2002. Als u een nieuw huis of appartement koopt, kunt u de tegemoetkoming onmiddellijk aanvragen.

Wanneer stuurt u dit formulier op?

U stuurt dit formulier samen met het formulier dat u door de architect hebt laten invullen, voor 30 september 2003 naar het bovenstaande adres.

Persoonlijke gegevens

1 Vul hieronder uw persoonlijke gegevens in.

aanspreektitel de heer mevrouw

voornaam en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer tijdens

kantooruren

gsm-nummer

e-mailadres

geboortedatum dag maand jaar

2 Doet u deze aanvraag samen met een partner?

Als u getrouwd bent of feitelijk met een partner samenwoont of zult samenwonen in de nieuwe woning, moet u de tegemoetkoming samen met uw partner aanvragen.

- ja. Ga naar vraag 3.
 nee. Ga naar vraag 4.

3 Vul hieronder de gegevens van uw partner in.

voornaam en achternaam

geboortedatum dag maand jaar

datum huwelijk of samenwonen dag maand jaar

4 Zijn er nog andere personen die in de nieuwe woning wonen of gaan wonen?

- ja. Ga naar vraag 5.
 nee. Ga naar vraag 10.

5 Zijn er een of meer inwonende personen ten laste?

Als een persoon ten laste ouder is dan 18 jaar, voegt u een bewijsstuk toe waaruit blijkt dat die persoon nog ten laste is. Dat kan een bewijs van kinderbijslag of wezenrente zijn, of een kopie van het besluit van de minister waaruit blijkt dat de persoon ten laste is.

- ja. Ga naar vraag 6.
 nee. Ga naar vraag 10.

6 Hoeveel inwonende personen ten laste zijn er?

..... persoon / personen

7 Zijn er een of meer inwonende personen ernstig gehandicapt?

Een persoon die ernstig gehandicapt is, voldoet aan een van de volgende criteria:

- de beperking van de zelfredzaamheid is op minstens 9 punten vastgesteld
- de handicap bedraagt minstens 66 %
- het verdienvermogen is tot minstens een derde verminderd
- de persoon ontvangt een invaliditeitsuitkering van een ziekenfonds of van de Hulp- en Voorzorgkas van de Zeevarenden onder Belgische Vlag
- de persoon is een ambtenaar die al meer dan een jaar ononderbroken met ziekteverlof is of die wegens gezondheidsredenen in disponibiteit is gesteld.

- ja. Ga naar vraag 8.
 nee. Ga naar vraag 10.

8 Hoeveel inwonende personen zijn ernstig gehandicapt?

Voeg bij dit formulier een attest waaruit blijkt dat de persoon of de personen ernstig gehandicapt zijn.

..... persoon / personen

9 Vul de gegevens in van de personen die de nieuwe woning bewonen of zullen bewonen.

Uw eigen naam en de naam van uw eventuele partner hoeft u niet te vermelden. In de rechterkolom vult u in welke verwantschapsrelatie de inwonende persoon met u heeft, bijvoorbeeld: zoon, dochter, vader, moeder.

	voornaam	achternaam	geboortedatum (dd-mm-jjjj)	verwantschap
1	- -
2	- -
3	- -
4	- -
5	- -
6	- -

- 10 *Als u alleenstaande bent, mag uw inkomen van drie jaar geleden niet minder dan 10.000 en niet meer dan 24.800 euro bedragen. Als u gehuwd bent of samenwoont, mag uw inkomen van drie jaar geleden samen met dat van uw partner niet minder dan 10.000 en niet meer dan 32.300 euro bedragen.*

Per persoon ten laste mag u 2100 euro bij het maximumbedrag tellen.

Als u drie jaar geleden geen inkomen had of een inkomen van minder dan 10.000 euro, wordt rekening gehouden met een recenter inkomen.

- 11 **Hoeveel bedraagt uw gezamenlijke inkomen van drie jaar geleden?**

Het gezamenlijke inkomen is de som die aan de personenbelasting onderworpen is, samen met alle niet-belastbare vervangingsinkomens.

Voeg bij dit formulier een kopie van het aanslagbiljet van het inkomen van drie jaar geleden van u en uw eventuele partner. Als u of uw partner drie jaar geleden nog studeerde, voegt u een schoolattest toe.

..... euro

- 12 **Vul het nummer in van de financiële rekening waarop de tegemoetkoming kan worden overgeschreven.**

U mag alleen een rekeningnummer vermelden dat op uw naam, op naam van uw partner of op naam van u beiden staat.

rekeningnummer - -

- 13 **Op wiens naam staat de financiële rekening?**

- op uw naam
 op naam van uw partner
 op naam van u en uw partner samen

Gegevens van eventuele andere woningen

- 14 *Om recht te hebben op een tegemoetkoming, mag u in de periode van twee jaar voor de aanvraagdatum geen andere woning in volle eigendom of volledig vruchtgebruik hebben. Een uitzondering hierop vormt een ongeschikt of onbewoonbaar verklaarde woning waarop bovendien een slopingsbevel rust of waarvoor een herbestemming noodzakelijk is.*

- 15 **Bezat u in de periode van twee jaar voor de aanvraagdatum tot nu een woning in volle eigendom of volledig vruchtgebruik?**

- ja. Ga naar vraag 16.
 nee. Ga naar vraag 22.

- 16 **Geef het adres van de woning.**

straat en nummer

postnummer en gemeente

- 17 **Wordt de woning nog bewoond door u of door iemand anders?**

- ja. U hebt geen recht op een tegemoetkoming.
 nee

- 18 **Is de woning ongeschikt verklaard?**

- ja. Voeg bij dit formulier een kopie van het besluit van de burgemeester tot ongeschiktverklaring. Ga naar vraag 20.
 nee. Ga naar vraag 19.

- 19 **Is de woning onbewoonbaar verklaard?**

- ja. Voeg bij dit formulier een kopie van het besluit van de burgemeester tot onbewoonbaarverklaring.
 nee

- 20 **Werd er een vergunning verleend om de woning te slopen?**

- ja. Voeg bij dit formulier de sloopvergunning of de bouwvergunning met sloop van een woning op dezelfde plaats. Ga naar vraag 22.
 nee. Ga naar vraag 21.

21 Heeft de woning een andere bestemming gekregen?

- ja. Voeg bij dit formulier een bewijsstuk waaruit blijkt dat de woning een andere bestemming heeft gekregen. U kunt dat bewijsstuk opvragen bij het gemeentebestuur.
- nee. U hebt geen recht op tegemoetkoming.

Gegevens van uw nieuwe woning**22 Vul hieronder de adresgegevens van uw nieuwe woning in.**

De kadastrale gegevens van de woning vindt u op het formulier B van de administratie van Registratie en Domeinen, in de koopakte van de grond of de woning, of op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. De verdieping vermeldt u alleen als het om een appartement gaat.

straat en nummer

postnummer en gemeente

verdieping

kadastrale gegevens afdeling sectie nummer

.....

23 Hebt u voor de nieuwe woning een lening van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of het Vlaams Woningfonds van de Grote Gezinnen aangevraagd of verkregen?

- ja. U hebt geen recht op een tegemoetkoming.
- nee

Bij te voegen bewijsstukken

24 Verzamel alle bewijsstukken die u voor de beantwoording van vraag 5, 8, 11, 18, 19, 20 en 21 bij dit formulier moet voegen.

25 Als u een nieuwe woning laat bouwen, voegt u bij dit formulier ook de volgende documenten:

- een exemplaar van de vergunde bouwplannen
- een afschrift van de goedgekeurde bouwvergunning.

26 Kruis alle bewijsstukken aan die u bij dit formulier voegt.

- een kopie van het aanslagbiljet van u en uw eventuele partner, van het inkomen van drie jaar geleden
- een schoolattest
- een bewijs van personen ten laste
- een bewijs van een inwonende ernstig gehandicapte persoon
- een kopie van het besluit van de burgemeester tot ongeschiktverklaring
- een kopie van het besluit van de burgemeester tot onbewoonbaarverklaring
- een sloopvergunning
- een bouwvergunning met sloop
- een bewijs dat een woning een andere bestemming heeft gekregen
- een exemplaar van de vergunde bouwplannen
- een afschrift van de goedgekeurde bouwvergunning

Ondertekening**27 Vul de onderstaande verklaring in.**

Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

Ik verbind me ertoe de nieuwe woning binnen drie jaar na de aanvraag zelf te bewonen gedurende een ononderbroken periode van vijf jaar.

Ik geef de behandelend ambtenaar de toestemming om bij het Bestuur der Directe Belastingen en bij het Rijksregister inlichtingen over mijn toestand en die van mijn eventuele partner op te vragen, als die nodig zijn om deze aanvraag te behandelen.

datum dag maand jaar

handtekening

.....
handtekening van uw
eventuele partner
.....

Niet-verplichte vragen

28 De onderstaande vragen zijn alleen van belang als u een huis (geen appartement) hebt laten bouwen. U bent niet verplicht om ze te beantwoorden. Als u ze beantwoordt, verschaft u gegevens die nuttig zijn voor statistieken.

29 Hoeveel bedroeg de nettoaankoop prijs van het perceel waarop de woning gebouwd is?

.....
euro

30 In welk jaar hebt u de bouwgrond aangekocht?

.....

Aan wie bezorgt u dit formulier?

31 Stuur deze aanvraag voor 30 september 2003 samen met het formulier dat u door de architect hebt laten invullen, in een gesloten envelop naar de afdeling ROHM, waarvan het adres bovenaan in het formulier vermeld staat. De aanvraagdatum is de postdatum van uw brief. U kunt de aanvraag ook tijdens de bezoektijd ter plaatse tegen ontvangstbewijs afgeven. In dat geval is de aanvraagdatum de datum die vermeld staat op het ontvangstbewijs.

Hoe gaat het nu verder met uw aanvraag?

32 De afdeling ROHM neemt binnen twee maanden een beslissing over uw aanvraag. Binnen twee maanden na de goedkeuring van uw aanvraag wordt de tegemoetkoming uitbetaald.

33 Als uw premie geweigerd wordt of als u binnen twee maanden geen mededeling over de beslissing van de afdeling ROHM hebt ontvangen, kunt u binnen een maand in beroep gaan. U stuurt daarvoor een aangetekende brief naar het volgende adres:

Afdeling Financiering Huisvestingsbeleid
Dienst Beroepen
Koning Albert II-laan 20 bus 7
1000 BRUSSEL

Privacywaarborg

- 34 *De gegevens die u meedeelt, worden opgeslagen in een bestand. Ze zijn nodig voor de behandeling van uw dossier en kunnen ook gebruikt worden voor statistieken of wetenschappelijke doeleinden. U hebt het recht om uw gegevens in dit bestand in te kijken en zo nodig de verbetering ervan aan te vragen.*

Verklaring van de architect over een nieuwe woning

16CH-07-030916



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling ROHM Vlaams-Brabant
Blijde-Inkomststraat 103-105
3000 LEUVEN
Bezoektijd: elke werkdag van 9 tot 17 uur
Tel. elke werkdag van 9 tot 12 uur op 016-24 97 77
Fax 016-22 60 74

In te vullen door de
behandelende afdeling
dossiernummer

56/

aanvraagdatum

Wie vult dit formulier in?

Dit formulier moet worden ingevuld door de architect van de woning waarvoor een tegemoetkoming wordt aangevraagd. Als een nieuw huis of appartement wordt gekocht, bezorgt de eigenaar van de woning dit formulier via de bouwheer van de woning aan de architect.

Persoonlijke gegevens

1 Vul hieronder uw persoonlijke gegevens in.

voornaam en achternaam

kantooradres: straat en nummer

postnummer en gemeente

telefoonnummer

e-mailadres

Gegevens van de woning

2 Vul hieronder het adres en de kadastrale gegevens van de woning in.

straat en nummer

postnummer en gemeente

kadastrale gegevens

afdeling

sectie

nummer

3 Kruis aan op welke wijze de woning werd of wordt verworven.

De woning werd of wordt gebouwd in de particuliere sector.

De woning werd of wordt aangekocht in de particuliere sector.

De woning werd of wordt aangekocht in de openbare sector via een sociale huisvestingsmaatschappij, de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of de gemeente.

4 Voldoet de woning op de aanvraagdatum of binnen zes maanden na ingebruikneming aan de isolatienorm K50, berekend volgens de Belgische norm NBNB62-301?

Deze norm is strenger dan de norm die opgelegd is voor de bouwvergunning. Voeg uw berekeningsnota bij dit formulier.

ja

nee

5 Kruis aan tot welke categorie de woning behoort.

gesloten bebouwing. Ga naar vraag 7.

halfopen bebouwing. Ga naar vraag 7.

open bebouwing. Ga naar vraag 6.

appartement. Ga naar vraag 7.

6 Hoe groot is het perceel waarop de woning gebouwd is?

Voeg bij dit formulier een officieel document waarop de perceelsgrootte vermeld staat. U kunt een van de volgende documenten gebruiken: een kopie van de aankoopakte, een notarisattest, een uittreksel uit de kadastrale legger, of formulier B van de administratie van Registratie en Domeinen.

are
.....

7 Wat is het volume van het huis of het appartement?

Voor de berekening van het volume van een woning neemt u de buitenmaten van alle bovengrondse constructies die in de bouwvergunning zijn opgenomen, dus van alle hoofd- en bijgebouwen, ongeacht hun bestemming. Houd daarbij alleen rekening met de delen die boven het maaiveld liggen. Bij een hellend maaiveld neemt u het gemiddelde maaiveld. Gemeenschappelijke muren rekent u voor de helft mee. Bij een appartement rekent u alleen het privé-gedeelte; u telt de gemeenschappelijke ruimten niet mee. Voeg uw berekeningsnota over het volume van de woning bij dit formulier.

m³
.....

Bij te voegen bewijsstukken

8 Verzamel alle bewijsstukken die u voor de beantwoording van vraag 4, 6 en 7 bij dit formulier moet voegen.

9 Kruis aan welke bewijsstukken u bij dit formulier hebt gevoegd.

- de berekeningsnota over de isolatienorm K50
- een kopie van de aankoopakte
- een notarisattest
- een uittreksel uit de kadastrale legger
- een formulier B van de administratie van Registratie en Domeinen
- de berekeningsnota over het volume van de woning

Ondertekening**10 Vul de onderstaande verklaring in.**

Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld.

Als het een woning betreft die nog gebouwd moet worden, verbind ik me ertoe die woning te laten bouwen conform de vergunde plannen en de regels voor de ruimtelijke ordening. Als de plannen door onvoorziene omstandigheden moeten worden aangepast, breng ik de afdeling ROHM daarvan op de hoogte.

plaats
.....

datum dag maand jaar

handtekening
.....

Aan wie bezorgt u dit formulier?

11 Bezorg dit formulier aan de bouwheer of de eigenaar van de woning.

18 stappen naar een goed formulier (1994). Antwerpen: Stad Antwerpen.

Callewaert, Paul (1993). Praktijkadviezen voor taalgebruik in formulieren. *Ad Rem*, 7, 78-83.

Callewaert, Paul (1999). Formulieren op het intranet en het Internet. *Ad Rem*, 13, 6-10.

Caluwé, Dirk & Van Waes, Luuk (1993). Formulieren herschrijven: drie invalshoeken voor de revisie van formulieren (1-3). *Taalbeheersing in de praktijk*, 32, 72-79, 117-125, 144-149.

D'haens, Ivo & Steehouder, Michaël (2000). Aangifte op papier of op het scherm. *Tekst[blad]*, 6, 3-32.

Jacobs, Marvin & Studer, Linda I. (1991). *Forms Design II: The Course for Paper and Electronic Forms*. Cleveland: Ameritype & Art.

Jansen, Carel & Steehouder, Michaël [et al.] (1989). *Formulierenwijzer: handboek formulieren redigeren*. Den Haag: Sdu.

Jansen, Carel & Steehouder, Michaël (2001). How research can lead to better government forms. In D. Janssen & R. Neutelings (red.), *Reading and Writing Public Documents: Problems, Solutions and Characteristics* (11-36). Amsterdam: Benjamins.

Lauwens, Patrik (1994). *Formulierenbeheer: communicatiemiddel en logistiek instrument*. Deurne: MIM.

Maes, A. (1992). Wilt u dit even invullen? (1-4) *Taalbeheersing in de praktijk*, 31, 14-19, 46-52, 79-84, 110-118.

Steenwijk, K. (1994). *Praktijkboek formulierontwerp: een leidraad bij vooronderzoek, analyse, normering, ontwerp en vormgeving*. Alphen aan den Rijn: Samsom Tjeenk Willink.



**Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap**

Samenstelling

Departement Coördinatie
Afdeling Kanselarij
Cel Taaladvies

Verantwoordelijke uitgever

Armand De Troyer
Directeur-generaal
Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

Redactionele leiding

Dirk Caluwé

Redactie

Dirk Caluwé
Natalie Hulsen
Katleen Maesen
Kristien Spillebeen

In samenwerking met

Marianne Boone (Vlaams Parlement)
Paul Callewaert

Vormgeving

Departement Coördinatie
Afdeling Communicatie en Ontvangst
Patricia Vandichel

Depotnummer D/2003/3241/239

Druk Die keure, Brugge

Bestellen

via de website www.vlaanderen.be ('publicaties')

Uitgave januari 2006 (tweede, ongewijzigde druk)