

# Stappenplan voor het ontwerp van een formulier

## 1 De voorbereiding

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Maak een inventaris van de gewenste gegevens.	<i>Criteria voor de gewenste gegevens</i>	23
2	Bepaal voor elk gewenst gegeven de bron.	<i>De vindplaats van de gewenste gegevens</i>	25
3	Breng de gewenste gegevens onder in rubrieken.	<i>De rubricering van de gewenste gegevens</i>	26
4	Orden de gewenste gegevens in de rubrieken.	<i>De ordening van de gewenste gegevens in de rubrieken</i>	28
5	Ga na of u te maken hebt met een specifieke doelgroep.	<i>Specifieke doelgroepen</i>	30
6	Ga na welke route het formulier volgt.	<i>De route van het formulier</i>	31

## 2 De titel

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Kies de geschikte soort van titel.	<i>De titel: inleiding</i>	36
2	Formuleer de titel.	<i>Algemene richtlijnen voor de titel</i>	37
		<i>De handelingstitel</i>	39
		<i>Voorbeelden van handelingstitels</i>	41
		<i>De gegevenstitel</i>	43
		<i>De bewijstitel</i>	45
3	Formuleer zo nodig een toevoeging aan de titel.	<i>De toevoeging aan de titel</i>	46
4	Formuleer zo nodig een citeertitel.	<i>De citeertitel</i>	47

### 3 De administratieve gegevens

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Bepaal welke soorten administratieve gegevens nodig zijn.	<i>De administratieve gegevens: inleiding</i>	50
2	Formuleer de administratieve gegevens.	<i>De herkomstgegevens</i>	51
		<i>De contactgegevens</i>	52
		<i>De identificatiecode</i>	54
		<i>De ontvangstdatum</i>	55
		<i>De koptekst</i>	56

### 4 De algemene aanwijzingen

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Bepaal welke soorten algemene aanwijzingen nodig zijn.	<i>De algemene aanwijzingen: inleiding</i>	58
2	Formuleer de algemene aanwijzingen.	<i>Algemene richtlijnen voor de algemene aanwijzingen</i>	59
		<i>De doelgroepomschrijving</i>	61
		<i>De motivering van het formulier</i>	62
		<i>De verwijzing naar de regelgeving</i>	63
		<i>De tijdslimiet</i>	64

### 5 Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Ga voor elke vraag na of u ze als een controlevraag, een keuzevraag of een open vraag kunt stellen.	<i>Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort</i>	67

## 6 De formulering van de vragen en de antwoorden

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Pas de algemene richtlijnen voor de vragen toe.	<i>Algemene richtlijnen voor de vragen</i>	70
2	Formuleer de vragen.	<i>De grammaticale vorm van de vragen</i>	72
		<i>Controlevragen</i>	73
		<i>Ja/nee-vragen</i>	75
		<i>Meerkeuzevragen</i>	77
		<i>Open vragen</i>	84
3	Formuleer de antwoorden bij de meerkeuzevragen.	<i>Antwoorden op meerkeuzevragen</i>	79
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>	81

## 7 De presentatie van de vragen

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Bepaal welke vragen zelfstandig zijn en welke afhankelijk.	<i>Het verband tussen de vragen</i>	88
2	Bepaal welke vragen u als hoofdvraag stelt en welke als subvraag.	<i>Hoofdvragen onder elkaar</i>	90
		<i>Een hoofdvraag met subvragen</i>	91
3	Bepaal welke vragen door welke invullers overgeslagen mogen worden.	<i>Keuzevragen met vervolginstructies</i>	93
		<i>Keuzevragen in een stroomschema</i>	94
4	Bepaal welke vragen u in tabelvorm kunt stellen.	<i>Tabelvragen</i>	96
5	Nummer de vragen.	<i>De nummering</i>	99

## 8 De aanwijzingen bij de vragen

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Bepaal welke soorten aanwijzingen bij de vragen nodig zijn.	<i>De aanwijzingen bij de vragen: inleiding</i>	103
2	Bepaal de plaats van de aanwijzingen.	<i>De plaats van de aanwijzingen bij de vragen</i>	104
3	Formuleer de aanwijzingen bij de vragen.	<i>De toelichting</i>	106
		<i>De motivering</i>	108
		<i>De bronvermelding</i>	109
		<i>De antwoordinstructie</i>	110
		<i>De instructie voor een bewijsstuk bij een vraag</i>	111
		<i>De vervolginstructie</i>	112

## 9 De afsluiting

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Neem een lijst op van de bewijsstukken als de invuller bewijsstukken moet toevoegen.	<i>De instructies voor de bewijsstukken</i>	116
2	Vraag de invuller om het formulier te ondertekenen als zijn handtekening vereist is.	<i>De ondertekening</i>	120
3	Neem zo nodig niet-verplichte vragen op.	<i>De niet-verplichte vragen</i>	122
4	Deel de invuller mee aan wie hij het formulier moet bezorgen.	<i>De retourinstructie</i>	124
5	Beschrijf wat de organisatie doet nadat ze het ingevulde formulier ontvangen heeft.	<i>De vervolginformatie</i>	128
6	Vermeld de acties van de dossier-behandelaar.	<i>De verwerkingsinformatie</i>	130
		<i>De onderdelen van de verwerkingsinformatie</i>	131
7	Waarborg de bescherming van de privacy van de invuller.	<i>De privacywaarborg</i>	133
8	Bepaal de volgorde en de plaats van de onderdelen in de afsluiting.	<i>De volgorde van de onderdelen in de afsluiting</i>	136
		<i>De plaats van de onderdelen in de afsluiting</i>	137

## 10 De begeleidende documenten

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Bepaal welke begeleidende documenten bij het formulier nodig zijn.	<i>De aanbiedingsbrief</i>	141
		<i>De toelichtingsbijlage</i>	142
		<i>De retourenvelop</i>	143
2	Stel de begeleidende documenten op.	<i>De aanbiedingsbrief</i>	141
		<i>De toelichtingsbijlage</i>	142
		<i>De retourenvelop</i>	143

## 11 Het taalgebruik

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Toets het taalgebruik aan de algemene criteria voor het taalgebruik.	<i>Algemene criteria voor het taalgebruik</i>	147
2	Pas de specifieke richtlijnen voor het taalgebruik toe.	<i>De spelling</i>	149
		<i>Het woordgebruik</i>	155
		<i>De zinsbouw</i>	165
		<i>Opsommingen</i>	169

## 12 De opmaak

Als ...	dan ...	Zie	Pagina
u een papieren formulier ontwerpt,	past u de huisstijl en de sjablonen voor formulieren van uw organisatie toe.	<i>Voorbeeldformulieren</i>	207
u een elektronische versie van het formulier ontwerpt,	past u de richtlijnen voor webformulieren toe.	<i>Webformulieren</i>	175

## 13 Het formulierenbeheer

Stap	Handeling	Zie	Pagina
1	Zorg, afhankelijk van uw functie, voor: <ul style="list-style-type: none"><li>• het centrale formulierenbeheer</li><li>• het formulierenbeheer op uw afdeling.</li></ul>	<i>Het centrale formulierenbeheer</i>	194
		<i>Het formulierenbeheer op elke afdeling</i>	195
2	Onderhoud de samenwerking tussen het centrale formulierenbeheer en het formulierenbeheer op afdelingsniveau.	<i>De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer</i>	196

## 14 De evaluatie

Als ...	dan ...	Zie	Pagina
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>	201
<ul style="list-style-type: none"><li>• u een nieuw formulier ontworpen hebt,</li><li>• u een bestaand formulier tijdens een bureau-onderzoek bijgewerkt hebt,</li></ul>	spoort u problemen op door een aantal proefpersonen het formulier te laten invullen in uw aanwezigheid.	<i>Het invulonderzoek</i>	202
een formulier een tijdlang in gebruik is,	gaat u na welke problemen de dossierbehandelaars ondervinden.	<i>Het verwerkings-onderzoek</i>	204
problemen in het formulier aan de procedure toe te schrijven zijn,	meldt u de procedure-problemen aan de beleidsmaker.	<i>De melding van procedureproblemen</i>	205