

Stappenplan voor het ontwerp van een formulier

1. De voorbereiding

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

2. De titel

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

3. De administratieve gegevens

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

4. De algemene aanwijzingen

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

5. Soorten vragen en de keuze van de vraagsoort

Stap	Handeling	Zie
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 p. 67</i>

6. De formulering van de vragen en de antwoorden.

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

7. De presentatie van de vragen

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

8. De aanwijzingen bij de vragen

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

9. De afsluiting

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

10. De begeleidende documenten

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

11. Het taalgebruik

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

12. De opmaak

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

13. Het formulierenbeheer

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 p. 194</i> <i>Het formulierenbeheer op elke afdeling p. 195</i>
2	Onderhoud de samenwerking tussen het centrale formulierenbeheer en het formulierenbeheer op afdelingsniveau.	<i>De samenwerking tussen centraal beheer en afdelingsbeheer p. 196</i>

14. De evaluatie

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 p. 201</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 p. 202</i>
een formulier een tijdlang in gebruik is,	gaat u na welke problemen de dossierbehandelaars ondervinden.	<i>Het verwerkingsonderzoek p. 204</i>
problemen in het formulier aan de procedure toe te schrijven zijn,	meldt u de procedureproblemen aan de beleidsmaker.	<i>De melding van procedureproblemen p. 205</i>