

---

## **Begrijpelijke Formulieren 2009**

*Onderzoek naar de gerealiseerde verbeteringen van overheidsformulieren met betrekking tot tijdsbesteding, foutenreductie en beleving.*

---

*Versie 1.0*

SIRA Consulting B.V.  
Edisonbaan 14 G-1  
3439 MN Nieuwegein

Telefoon: 030 – 602 49 00  
Fax: 030 – 602 49 19  
E-mail: [info@siraconsulting.nl](mailto:info@siraconsulting.nl)



## **Begrijpelijke Formulieren 2009**

Onderzoek naar de gerealiseerde verbeteringen van overheidsformulieren met betrekking tot tijdsbesteding, foutenreductie en beleving.

Nieuwegein, 16 december 2009

Dhr. J.J.F.M. van den Hurk  
Mw. H. Robijn  
Dhr. J.H.F. Verhoeven

---

SIRA Consulting is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoekresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SIRA Consulting. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Achtergrond	3
1.2	Doelstelling en vraagstelling	3
1.3	Selectie van de formulieren	4
<b>2</b>	<b>Onderzoeksopzet gebruikersonderzoek</b>	<b>6</b>
2.1	Algemeen	6
2.2	Bureauonderzoek	7
2.3	Praktijkonderzoek	7
2.4	Consultatie deskundigen	8
<b>3</b>	<b>Digitalisering</b>	<b>9</b>
3.1	UWV	9
3.2	Informatie Beheer Groep	11
3.3	Belastingdienst	12
<b>4</b>	<b>Resultaten van de gebruikerspanels</b>	<b>13</b>
4.1	Algemeen	13
4.2	Analyse van de verschillen	14
4.3	Administratieve Lasten (tijdsbesteding)	16
4.4	Uitvoeringslasten (foutenreductie)	17
4.5	Ervaren Lasten (beleving)	18
<b>5</b>	<b>Samenvatting en Conclusies</b>	<b>21</b>
	<b>Bijlage</b>	
I	Overzicht resultaten per formulier	
II	Protocol gebruikersonderzoek	
III	Overzicht kwantitatieve resultaten	
IV	Contactpersonen	

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Departementen, overheidsdiensten en uitvoeringsinstanties verstrekken jaarlijks miljoenen papieren formulieren. Ondanks de zichtbare verschuiving naar het aanbieden van digitale formulieren, wordt nog steeds veel met papieren formulieren gewerkt. Onbegrijpelijke formulieren staan hoog op de lijst van knelpunten bij burgers en bedrijven. Maar liefst een derde van de Nederlanders laat formulieren door anderen invullen. Ingewikkelde formulieren leiden tot vragen en verkeerd ingevulde formulieren, wat kan leiden tot onnodig veel werk voor uitvoeringsorganisaties. Verduidelijking is daarom zeer gewenst. Door formulieren begrijpelijker te maken kunnen forse winsten worden behaald. Taal is daarbij een belangrijke factor. Daarnaast spelen ook factoren als vormgeving, logica en vraagopbouw een rol.

In 2007 heeft SIRA Consulting in opdracht van en samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek gedaan naar het verbeterpotentieel van overheidsformulieren. De afgelopen twee jaar hebben diverse overheidsorganisaties, hard gewerkt aan het verbeteren van formulieren. Nu - in 2009 - is het belangrijk om de stand op te meten. Daarom is een deel van de top 25 formulieren onderzocht op gerealiseerde verbeteringen. Daarbij is gekeken naar Administratieve Lasten (gemeten in tijdsbesteding), Uitvoeringslasten (gemeten in fouten die gemaakt worden bij het invullen en de gevolgen van deze fouten voor de overheidsorganisatie), en Ervaren Lasten (op basis van beleving van gebruikers).

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling

Het doel van dit onderzoek is om de gerealiseerde verbeteringen te inventariseren, te kwantificeren, en te kwalificeren vanuit het oogpunt van de burger én van de overheid. De doelstelling van het project “Begrijpelijke Formulieren 2009” is als volgt omschreven:

*- Onderzoek een representatief deel van de top 25 formulieren op gerealiseerde verbeteringen. Inventariseer, kwantificeer, en kwalificeer de verbeteringen vanuit het oogpunt van de burger én van de overheid. -*

In dit rapport wordt per formulier antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Wat zijn de voornaamste verschillen tussen het oude en nieuwe formulier?
- Wat zijn de veranderingen in tijdsbesteding en welke gevolgen heeft dit voor de burger?
- Wat zijn de veranderingen in het aantal fouten en welke gevolgen heeft dit voor de overheid?
- Wat zijn de veranderingen met betrekking tot beleving van burgers?

In hoofdstuk 2 is de werkwijze van het onderzoek toegelicht. Hoofdstuk 3 gaat in op het thema digitalisering. Hoofdstuk 4 geeft de resultaten van het praktijkonderzoek weer, waarbij achtereenvolgens wordt ingegaan op de analyse van de verschillen tussen formulieren (§4.2) de gevolgen van de verschillen in tijdsbesteding (§4.3), het aantal fouten (§4.4) en de beleving van gebruikers met betrekking tot de formulieren (§4.5). Waar relevant zijn in deze paragrafen ook de belangrijkste (schriftelijke) opmerkingen van gebruikers opgenomen. In bijlage I zijn de resultaten per formulier opgenomen. Tot slot volgt in hoofdstuk 4 een algemene conclusie van het onderzoek.

### 1.3 Selectie van de formulieren

Aan de keuze van de formulieren ligt een aantal criteria ten grondslag. Ten eerste behoren de formulieren tot de top 25 meest gebruikte formulieren door burgers. Ten tweede zijn de formulieren begrijpelijk gemaakt en zijn oude en nieuwe versies van deze formulieren voorhanden. Ten derde doorkruist het onderzoek naar gerealiseerde verbeteringen geen andere onderzoekstrajecten. Ten vierde zijn bij voorkeur evaluaties en secundaire bronnen voorhanden met betrekking tot het formulier. Tot slot gaat de aandacht uit naar alle ministeries. Gezamenlijk zijn de formulieren representatief voor de top 25. In tabel 1 zijn de geselecteerde formulieren opgenomen.

Nr	Formulier	Organisatie	Huidige vorm
1.	Aanvraag Zorg	Centrum Indicatiestellingen Zorg (CIZ)	Schriftelijk
2.	Verzoek Peiljaarverlegging	Raad voor Rechtsbijstand (RvR)	Schriftelijk
3.	Teruggaaf Jongere (TJ)	Belastingdienst	Schriftelijk/digitaal
4.	Wijziging Student	Informatie Beheer Groep (IB-Groep)	Schriftelijk/digitaal
5.	Stempas	Ministerie van BZK	Schriftelijk
6.	Voorlopige Teruggaaf /-Aanslag	Belastingdienst	Schriftelijk/digitaal
7.	Aanvraag WW	Uitvoeringsorganisatie Werkgevers Verzekeringen (UWV)	Schriftelijk/digitaal
8.	Inschrijving Werk	UWV WERKbedrijf (voormalig CWI)	Schriftelijk/digitaal

**Tabel 1.** Selectie formulieren

In de oorspronkelijke selectie van formulieren was voor de Raad voor Rechtsbijstand het formulier ‘Aanvraag Rechtsbijstand’ opgenomen in plaats van ‘Verzoek Peiljaarverlegging’. Dit formulier bleek bij navraag niet bestemd voor burgers en is de afgelopen jaren ook niet veranderd. Daarmee voldoet het formulier niet aan alle gestelde criteria. Na overleg met de Raad voor Rechtsbijstand is daarom besloten het formulier ‘Verzoek Peiljaarverlegging’ mee te nemen in het onderzoek.

### **Tekstkader: Beschrijving formulieren**

#### *Centrum Indicatiestellingen Zorg – Aanvraag Zorg*

Met het formulier aanvraag AWBZ-zorg kan iemand een beroep doen op zorg, die vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) wordt betaald. Het CIZ beoordeelt op basis van de gegevens in het formulier of die persoon recht heeft op AWBZ-zorg. In het formulier worden veel vragen gesteld om de indicatiestelling te kunnen uitvoeren.

#### *Raad voor Rechtsbijstand – Verzoek Peiljaarverlegging*

Het 'verzoek peiljaarverlegging' wordt gebruikt door mensen van wie het inkomen of vermogen sterk is gedaald de afgelopen 2 jaar. De RvR berekent de eigen bijdrage voor rechtsbijstand standaard op basis van het inkomen en vermogen van 2 jaar geleden. Met dit formulier vraagt men de RvR de eigen bijdrage te berekenen op basis van een ander peiljaar dan dat van 2 jaar geleden.

#### *Belastingdienst – Teruggaaf Jongeren*

Met het Tj-biljet vragen jongeren (jonger dan 29 jaar) met een bijbaantje of vakantiewerk inkomstenbelasting terug bij de Belastingdienst. De Belastingdienst geeft ook de mogelijkheid deze aanvraag digitaal te doen via een aangifteprogramma.

#### *Informatie Beheer Groep – Wijziging Student*

Met het formulier Wijziging Student geven studenten die studiefinanciering ontvangen wijzigingen in hun situatie door aan de IB-groep. De IB-Groep geeft studenten ook de mogelijkheid deze wijzigingen online door te geven via 'Mijn IB-Groep'

#### *Ministerie van BZK – Stempas*

Met de stempas kunnen stemgerechtigde inwoners van Nederland stemmen. Door het volmachtbewijs aan de achterkant van de stempas in te vullen, machtigt een persoon iemand anders om zijn/haar stem uit te brengen. In het onderzoek is een stempas uit 2006 vergeleken met een stempas uit 2009.

#### *Belastingdienst – Voorlopige Teruggaaf / Aanslag (VT/VA)*

Met het formulier uit 2008 kunnen belastingbetalers een voorlopige teruggaaf van inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen over het jaar 2008 aanvragen of wijzigen. Met het formulier uit 2009 kunnen belastingbetalers naast het aanvragen/wijzigen van een voorlopige teruggaaf ook een te betalen voorlopige aanslag aanvragen of wijzigen. Hierdoor is het formulier geschikt voor een bredere gebruikersgroep.

#### *UWV – Aanvraag WW*

Met het formulier Aanvraag WW kan iemand bij werkloosheid een WW-uitkering aanvragen. Anno 2009 gebeurt dat in 60% van de gevallen digitaal.

#### *WERKbedrijf – Inschrijving werk*

Met het formulier Inschrijving Werk van UWV WERKbedrijf (de nieuwe naam van het CWI na de fusie met UWV in december 2008) schrijft men zich in als werkzoekende. Hierbij moeten arbeidsverleden en opleiding en cursussen worden ingevuld. Met de digitale Inschrijving Werk van UWV WERKbedrijf wordt, naast de inschrijving als werkzoekende, ook een digitaal klantdossier aangemaakt. Anno 2009 gebeurt dit in 60 % van de gevallen de inschrijving digitaal.

## 2 Onderzoeksopzet gebruikersonderzoek

### 2.1 Algemeen

Gezien de ontwikkelingen in digitalisering van dienstverlening is gekozen voor 2 werkwijzen. Eén gericht op de vergelijking van papieren formulieren om verbeteringen te inventariseren, te kwantificeren en te kwalificeren. En één gericht op het inventariseren en kwalificeren van digitalisering van dienstverlening en waar mogelijk kwantitatief te onderbouwen met gegevens van de uitvoeringsorganisatie.

#### *Vergelijking papieren formulieren*

Tijdens dit project hebben we gekeken naar de gerealiseerde verbeteringen in gebruiksvriendelijkheid van diverse papieren formulieren. Tijdens bureauonderzoek hebben wij op basis van secundaire bronnen een analyse opgesteld waarin systematisch alle gerealiseerde verbeteringen zijn geïnventariseerd. Vervolgens zijn in praktijkonderzoek oude (gedateerde), en nieuwe (actuele) versies van de geselecteerde formulieren getoetst. Het toetsen heeft plaats gevonden in twee gebruikersgroepen. Dit heeft een kwantitatief en een kwalitatief beeld opgeleverd van de gerealiseerde verbeteringen vanuit het oogpunt van de gebruiker. De resultaten van het praktijkonderzoek zijn vervolgens besproken met deskundigen van de desbetreffende overheidsorganisaties. Tijdens dit gesprek zijn ook de administratieve processen die achter deze formulieren liggen verkend. Op basis van 'expert judgement' is vervolgens een inschatting gemaakt van de baten van de gerealiseerde verbeteringen voor de overheid. In deze eindrapportage zijn de onderzoeksresultaten samengevat en worden de gerealiseerde verbeteringen nader toegelicht.

In de volgende paragrafen bespreken we de drie toegepaste onderzoeksmethoden:

- Bureauonderzoek
- Praktijkonderzoek
- Consultatie deskundigen

#### *Digitalisering dienstverlening*

De hierboven beschreven onderzoeksmethodologie is erop gericht verschillende versies van formulieren van eenzelfde medium (bijvoorbeeld papier) te vergelijken. Dit maakt het mogelijk om verbeteringen ten opzichte van het verleden te inventariseren. De ontwikkeling van papieren naar digitale formulieren kan met deze methode in sommige gevallen niet volledig in beeld worden gebracht. De 'Inschrijving Werk' en de aanvraag van een WW-uitkering gebeurt voornamelijk digitaal. Ook de Belastingdienst en de IB-Groep hebben (een deel van) de dienstverlening gedigitaliseerd. Deze ontwikkeling is beschreven in hoofdstuk 3 (Digitalisering). De formulieren van de Belastingdienst en de IB-Groep hebben we kunnen toetsen in het praktijkonderzoek.

Inschrijving via werk.nl (Inschrijving Werk en WW-aanvraag) is inhoudelijk, procesmatig en organisatorisch zo veranderd ten opzichte van het verleden, dat gekozen is voor het gebruik van diepte-interviews om de verbetering voor deze formulieren in beeld te brengen. De informatie uit de interviews is onderbouwd met data uit 'usability-onderzoek' van UWV. De resultaten van de diepte-interviews en de gebruikerspanels de papieren formulieren zijn op verschillende wijze tot stand gekomen, daardoor zijn de gegevens en resultaten niet één op één met elkaar te vergelijken.

## 2.2 Bureauonderzoek

Met behulp van het door SIRA Consulting ontwikkelde stappenplan Begrijpelijke Formulieren<sup>1</sup> (zie bijlage II) zijn de veranderingen en verbeteringen tussen de oude en nieuwe formulieren geanalyseerd en geïnventariseerd. Tijdens het bureauonderzoek zijn secundaire bronnen die voor de geselecteerde formulieren voorhanden waren (rapporten, onderzoeken, jaarverslagen etc.) geraadpleegd. De verzamelde gegevens zijn vervolgens gekoppeld aan de resultaten uit het praktijkonderzoek en de gesprekken met deskundigen.

## 2.3 Praktijkonderzoek

In het praktijkonderzoek zijn de oude en nieuwe formulieren getoetst door gebruikers. Concreet betekent dit dat deelnemers met de formulieren aan het werk zijn gegaan. Op basis hiervan zijn de veranderingen tussen de nieuwe en oude formulieren in beeld gebracht.

De gebruikers zijn ingedeeld in twee gelijkwaardige groepen. Binnen deze groepen zijn de gebruikers individueel en zelfstandig aan het werk gegaan met de formulieren. Gebruikers hebben de formulieren ingevuld aan de hand van fictieve gegevens, die door het onderzoeksteam zijn verstrekt. Meer informatie over de deelnemers en samenstelling van de groep is opgenomen in het ‘Protocol Gebruikersonderzoek’ (zie bijlage III).

### *Onderzoeksmethodologie*

De onderzoeksmethodologie is erop gericht kwantitatieve en kwalitatieve testresultaten van de twee gebruikersgroepen en daarmee van de formulieren te vergelijken. Bij het evalueren van veranderingen hebben wij in het bijzonder gekeken naar:

#### □ *Tijdsbesteding*

Hoe snel vullen gebruikers het formulier in? Per formulier en per gebruiker is de tijdsbesteding gemeten. Per formulier zijn de resultaten van de testgroepen verzameld, geanalyseerd en in tabellen geplaatst. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De toename/afname in tijdsbesteding is uitgedrukt in een gemiddeld aantal seconden per formulier en in een percentage.

#### □ *Fouten*

Hoeveel fouten maken gebruikers bij het invullen van het formulier? Per formulier en per gebruiker zijn de fouten geteld. Bij het tellen van de fouten is gekeken naar fouten in de interpretatie van de vraag, fouten bij het invullen van de vraag (bijvoorbeeld niet binnen de vakjes), fouten bij doorhalen/aanvinken en onvolledigheid (niet ingevulde onderdelen). Per formulier zijn de resultaten van de twee testgroepen verzameld, geanalyseerd en in een tabel geplaatst. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De toename/afname in fouten is uitgedrukt in een gemiddeld aantal fouten per formulier en in een percentage.

---

<sup>1</sup> Tijdwinst en Foutenreductie Formulieren, januari 2008, SIRA Consulting.



#### □ *Beleving*

Hoe prettig is het formulier in het gebruik en welke belevingsfactoren oefenen de grootste invloed uit? De kwalitatieve beoordeling is gemeten aan de hand van stellingen die gebruikers per formulier hebben beantwoord. Deze stellingen sluiten aan bij de ontwikkelprincipes voor formulieren, zoals toegankelijkheid, leesbaarheid en begrijpelijkheid. Op een schaal van 1 tot 5 gaven de gebruikers aan het eens of oneens te zijn met de stelling (1=helemaal mee oneens, 5=helemaal mee eens). In het 'Protocol Gebruikersonderzoek' (bijlage III) is de lijst met belevingsvragen opgenomen. Per formulier zijn de resultaten van de twee testgroepen verzameld, verwerkt en geanalyseerd. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De toename/afname in beleving is weergegeven in een gemiddelde score en een percentage.

Daarnaast hebben de gebruikers per formulier in een open vraag aangegeven wat volgens hen de belangrijkste goede punten en verbeterpunten zijn. Deze punten hebben we gezamenlijk besproken met de panelleden. Hieruit is bruikbare feedback naar voren gekomen met betrekking tot positieve en negatieve ervaringen bij het invullen. De antwoorden de open vraag maken duidelijk welke verbeteringen de meeste invloed hebben gehad op de beleving van de gebruiker.

## **2.4 Consultatie deskundigen**

In gesprekken met makers en verwerkers van de geselecteerde formulieren zijn gegevens verzameld over de kerncijfers van ieder formulier en achterliggende processen binnen de overheidsorganisaties. Met de deskundigen is op basis van 'expert judgement' een inschatting gemaakt van de (te verwachten) baten van de verbeteringen in de formulieren voor de overheid en de overheidsinstanties. Concreet gaat het dan om de impact van veranderingen in tijdbesteding, foutenreductie, beleving op de overheid en de invloed op het publieke imago van de uitvoeringsorganisaties. De volgende sleutelthema's zijn besproken:

- De achterliggende gedachte bij het doorvoeren van veranderingen in formulieren (doel).
- Effect van de in het formulier gerealiseerde verbeteringen voor de eigen organisatie.
- De kerncijfers die het formulier samenvatten (aantallen per jaar).
- De gevolgen van de verbeteringen voor de burger en de overheid

### 3 Digitalisering

Voor vijf van de geselecteerde formulieren geldt dat de overgang van papieren formulier naar digitale 'formulieren' de belangrijkste verandering is geweest. Het gaat dan om de formulieren van UWV (Inschrijving Werk en aanvraag WW-uitkering), het formulier van de IB-Groep (Wijziging Student) en de formulieren van de Belastingdienst (Teruggaaf jongere en Voorlopige Aanvraag). Per organisatie is in deze paragraaf het effect van deze verandering op burgers en de uitvoeringsorganisatie beschreven.

#### 3.1 UWV

Het doel van de E-intake is het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. UWV heeft ambitie om het systeem te verbeteren, zodat het proces van WW-aanvraag en Werkintake transparanter wordt. Hierdoor raakt de klant beter op de hoogte van de situatie, waardoor men minder vragen hoeft te stellen bij het KCC (klant contact center). Doel is minder controles en een snelle beoordeling van de aanvraag.

Uit de 'usability' onderzoeken gehouden in 2008 en 2009<sup>2</sup> blijkt dat gebruikers de E-intake op andere overheidsformulieren vinden lijken (ontwikkelpincipe: herkenbaarheid). Ook zijn gebruikers tevreden over het taalgebruik (ontwikkelpincipe: gemakkelijk te begrijpen). Het digitale programma is niet ingewikkeld, heeft de juiste toon en is behulpzaam en zakelijk. Tot slot vinden de gebruikers de vormgeving rustig en overzichtelijk (ontwikkelpincipe: gemakkelijk te lezen). Tegenwoordig is de toeslagenwet gekoppeld aan het elektronisch systeem. Eerder moest hiervoor een apart formulier worden ingevuld door de klant.

##### *Administratieve Lasten*

De eerste 10 maanden van 2009 heeft UWV ongeveer 400.000 aanvragen voor een WW-uitkering ontvangen. Ongeveer 240.000 (60%)<sup>3</sup> hiervan zijn digitaal aangevraagd, de overige aanvragen zijn op papier gedaan. Om een uitkering aan te vragen dient men zich in te schrijven bij UWV WERKbedrijf (Inschrijving Werk). Daarom gelden voor beide formulieren dezelfde aantallen en percentages.

UWV geeft aan dat het invullen van de digitale aanvraag voor een WW-uitkering ongeveer een half uur duurt<sup>4</sup> in plaats van de oorspronkelijke anderhalf uur van het papieren formulier. Daaruit volgt dat de invultijd van de klant is gereduceerd met ongeveer een uur. Dat zou een administratieve lastenverlichting voor burgers betekenen van 240.000 uur in 10 maanden (67%). Deze berekening is gedeeltelijk gebaseerd op schattingen van UWV, de percentages en getallen zijn indicatieve cijfers. Gebruikers geven aan de tijdsbesteding van een half uur 'acceptabel' te vinden<sup>3</sup>.

Bovendien hoeven klanten voor de aanvraag en inschrijving nu niet meer naar een UWV kantoor te komen. Dat kan tegenwoordig gemakkelijk vanuit huis en dat scheelt de klant tijd en moeite. Gebruikers geven aan positief te zijn over de dienstverlening via internet<sup>4</sup>. Door de koppeling met het GBA en gegevens uit de Polisadministratie geeft de klant bij inschrijving en aanvraag direct aan of de beschikbare gegevens volledig en correct zijn. Voorheen gebeurde die controle achteraf. Het voorinvullen van gegevens draagt bij aan het verbeteren van de dienstverlening aan de klant en wordt door gebruikers positief ervaren.

<sup>2</sup> Onderzoek E-intake 2008 en 2009, RMI.

<sup>3</sup> Deze getallen zijn afkomstig van UWV WERKbedrijf.

<sup>4</sup> Klantbeleving en gestructureerde klantdialog in de keten van Werk en Inkomen, 2009, M&I.

‘Inschrijving Werk’ kent ook voorinvulling van NAW-gegevens, opleidingen en arbeidsverhoudingen (van de polisadministratie). In 2008 en 2009 heeft er een reductie van vragen plaatsgevonden, waardoor de klant nu in ongeveer 20 minuten de Inschrijving Werk heeft ingevuld. Voorheen was de invultijd 40 minuten. Dat zou een administratieve lastenverlichting voor de burger betekenen van 50% (80.000 uur). Deze berekening is gebaseerd op schattingen van UWV, de percentages en getallen zijn indicatieve cijfers.

De invoering van digitale inschrijving en aanvraag draagt bij aan het halen van de aangescherpte interne prestatienorm van UWV met het doel binnen 4 weken de aanvraag te verwerken en de uitkering uit te keren. In vrijwel alle gevallen (95%) voldoet UWV hieraan. In het huidige proces worden de gegevens – op het moment dat de digitale aanvraag door UWV is ontvangen – automatisch in een systeem geplaatst, zodat het mogelijk is om de afhandeling van de aanvraag geautomatiseerd te bewaken. In de oude situatie (met formulieren) was de verwerkingstijd langer (soms 8 weken).

De kans op (invul)fouten bij de elektronische aanvraag WW is verkleind door hergebruik van gegevens en controles die het systeem uitvoert (bijvoorbeeld voldoende cijfers bij een rekeningnummer). Door met DigiD in te loggen worden persoonsgegevens en arbeidsverledengegevens vooraf ingevuld. Ook is een aantal verplichte velden opgenomen. Door controle van gegevens door de klant bij aanvraag in plaats van na terugkoppeling van UWV, is het aantal fouten dat gemaakt wordt afgenomen. Wanneer iemand een fout maakt bij het invullen wijst het programma de gebruiker hierop<sup>5</sup>. Mocht men bepaalde informatie niet of onjuist invullen, dan kan de aanvraag opnieuw worden verstuurd. Er ontstaat dan een 2<sup>e</sup> aanvraag in het systeem. Dit komt in 2% tot 4% van de gevallen voor.

#### *Beleving door klanten*

De ontwikkeling van de E-intake beïnvloedt het imago van UWV. Klanten zijn minder negatief dan voorgaande jaren. Uit het onderzoek naar klantbeleving blijkt dat gebruikers de totale dienstverlening van UWV als positief ervaren<sup>4</sup>. Men ziet UWV in mindere mate als een grote papiermolen, omdat UWV efficiënter en klantgerichter werkt, waarbij vertrouwen in de klant het uitgangspunt is. Door in het proces gebruik te maken van gegevens uit de polisadministratie is de behoefte aan het verzamelen van bewijslast afgenomen.

#### *Uitvoeringslasten*

De E-intake heeft niet alleen positieve gevolgen voor de klant, ook voor UWV. Archivering is een stuk eenvoudiger geworden door de koppeling van databases. Veel informatie staat al op de aanvraag die de klant doet en hoeft dus niet uit andere systemen te worden gehaald. Doordat het aanvraagproces transparanter is en gegevens vooraf zijn ingevuld, stelt de klant minder vragen bij het invullen van een aanvraag.

#### *Toekomstige ontwikkelingen*

In de toekomst meldt de klant zich met zijn DigiD aan op ‘Mijn Overheid.nl’, waar men alle digitale dienstverlening van de Overheid kan afnemen. In het geval van UWV geeft de klant aan dat hij/zij een WW-uitkering wenst te ontvangen. Het is tevens mogelijke specifieke ondersteuning op het gebied van reïntegratie en bemiddeling aan te vragen. De klant krijgt dan een overzicht te zien van de benodigde persoonlijke gegevens en informatie over recht, duur en hoogte van de WW-uitkering. De klant kan doorklikken naar de onderliggende gegevens en deze controleren, corrigeren of aanvullen. Indien nodig wordt op basis van deze nieuwe informatie het recht, duur en hoogte van de WW uitkering bijgesteld. Tenslotte kan de klant aangeven dat hij/zij een telefonische of fysieke afspraak wil met een medewerker van UWV, d.m.v. een elektronische agenda. De klant krijgt een definitief overzicht van recht, duur en hoogte (bruto en netto) van de uitkering en de onderliggende gegevens. Tevens wordt men gewezen op het feit dat nevenbetrekkingen via de werkgever bij UWV gemeld moeten worden. Daarnaast wordt aangege-

---

<sup>5</sup> Klantbeleving en gestructureerde klantdialog in de keten van Werk en Inkomen, 2009, M&I.

ven wanneer betaald zal worden. Dit wordt gecombineerd met de ondersteuning die digitaal bepaald is op het gebied van reïntegratie en bemiddeling.

### 3.2 Informatie Beheer Groep

Omdat het gros van de wijzigingen van studenten die studiefinanciering ontvangen digitaal worden doorgegeven, is de overgang naar digitale dienstverlening voor de IB-Groep van groot belang. Een nieuwe versie van het papieren WS formulier heeft zowel op de gebruiker als op de organisatie een verwaarloosbaar effect. De reden voor wijziging van het formulier is dan ook vooral verandering van huisstijl.

Het elektronisch loket 'Mijn IB-Groep' is een beveiligde omgeving op internet waar de persoonlijke gegevens van klanten (studenten in dit geval) van IB-Groep zijn weergegeven. Voor deze gegevens wordt gebruik gemaakt van het GBA (klanten loggen in met hun DigiD) en bij IB-Groep bekende gegevens.

Ook voor studenten heeft digitalisering de nodige gevolgen. Doordat wijzigingen direct in het juiste systeem terecht komen, is de verwerkingstijd aanzienlijk afgenomen. In de drukke zomermaanden komt dit neer op een afname van ongeveer 2 maanden, en in minder drukke periodes is dit een afname van 2-3 weken. Een student weet hierdoor dus veel sneller welke gevolgen wijzigingen hebben op bijvoorbeeld de hoogte van de studiefinanciering. Ook is 'Mijn IB-Groep' gebruiksvriendelijker dan het papieren formulier. Digitaal worden niet alle mogelijk te wijzigen categorieën gepresenteerd, maar geeft de klant aan welke categorieën wijzigen.

De kans op (invul)fouten via Mijn IB-Groep is klein door hergebruik van gegevens en een aantal controles dat het systeem doet. Zo hoeft een correspondentienummer niet te worden ingevuld, checkt het systeem of voldoende cijfers zijn ingevuld bij een rekeningnummer en is een aantal verplichte velden opgenomen.

De overgang naar digitale verwerking van wijzigingen voor studenten heeft veel invloed gehad op de processen en het aantal medewerkers bij IB-Groep. Sinds februari 2008 is het elektronische loket aangesloten op de systemen van IB-Groep. Van de 612.000 digitale wijzigingen, zijn in 2008 500.000 verwerkt zonder handmatige verwerking. De schatting voor 2009 is dat de 700.000 digitale wijzigingen ook nagenoeg allemaal zonder tussenkomst van mensen worden verwerkt. In 2008 zijn 184.000 papieren formulieren (waarvan  $\frac{3}{4}$  door IB-Groep zijn verstuurd naar klanten, en  $\frac{1}{4}$  gedownload van de website) verwerkt en de verwachting is dat dit er nog maar 150.000 zullen zijn in 2009 (minder dan 20% van het totaal).

De gevolgen voor de IB-groep van digitalisering:

- Er worden minder fouten gemaakt waardoor minder herstelwerkzaamheden nodig zijn. Herstelwerkzaamheden zijn zeer arbeidsintensief en hebben daarmee veel impact op zowel de organisatie als op de klant.
- Door minder herstelwerkzaamheden zijn minder herhaalde klantcontacten noodzakelijk. Voorheen moest regelmatig herhaaldelijk contact worden opgenomen met klanten om de juiste gegevens te verkrijgen. Dit heeft vooral invloed op het werk van de afdeling Klantenservice.
- Digitalisering heeft ook gevolgen voor de berichtgeving. IB-Groep stuurt altijd een formeel bericht op papier. Echter kunnen klanten de gevolgen van wijzigingen binnen beperkte termijn inzien via 'Mijn IB-groep'. Hierdoor komen minder vragen van klanten bij IB-Groep binnen.

Digitalisering van de dienstverlening zal ook zijn weerslag hebben op het imago van de IB-Groep, al is deze invloed relatief klein. De klanten van de IB-Groep zijn voornamelijk jongeren die zijn opgegroeid met internet. Zij verwachten dan ook dat aanvragen/wijzigingen met betrekking tot studie en studiefinanciering online doorgegeven kan worden. De IB-Groep voldoet met 'Mijn IB-Groep' aan die verwachting.

### 3.3 Belastingdienst

Het aantal aangeleverde aangiften op papier neemt jaarlijks af. Dit komt doordat de Belastingdienst online het aangifteprogramma aanbiedt waardoor het sneller en eenvoudiger is/wordt om aangifte te doen. Het aantal aangeleverde aangiften op papier is in 2009 gedaald met 68.000 ten opzichte van 2008. In 2008 heeft de Belastingdienst zo'n 533.000 papieren aangiften inkomstenbelasting ontvangen, terwijl er dit jaar zo'n 465.000 aangiften op papier zijn ontvangen. De komende jaren zal de belastingdienst stapsgewijs gaan aansturen op digitaal aangifte doen waardoor de papieren versie van de formulieren uitgefaseerd wordt. De belangrijkste reden hiervoor is dat het vele malen goedkoper is voor de Belastingdienst om eenmalig één aangifteprogramma te ontwikkelen waar iedereen (jong/oud/ondernemer/werknemer) gebruik van kan maken. Kosten worden gespaard omdat papieren formulieren duur zijn doordat deze ontwikkeld, gedrukt, verzonden en verwerkt moeten worden.

De voornaamste reden dat het VT formulier uit 2008 is aangepast van een single-user formulier naar een multi-user formulier (VA 2009) is dan ook dat het aangifteprogramma meerdere doelen tegelijk dient en voor iedereen bruikbaar is. Omdat de Belastingdienst zich ten doel heeft gesteld het aantal papieren aangiften terug te brengen en het aantal (digitale) aangiften via het programma te laten toenemen is er voor gekozen het papieren formulier in dezelfde vorm aan te bieden als het programma, dus ook voor meerdere doelgroepen. Bijkomende reden is dat voor de Belastingdienst teruggaaf en aangifte één proces is. Bij een aangifte via het programma merkt de burger hier weinig tot niets van, omdat alleen het gedeelte ingevuld hoeft te worden dat betrekking heeft op de specifieke situatie van de burger. De irrelevante onderdelen worden automatisch overgeslagen door het programma.

Inconsistenties (fouten) in aangiften kunnen in het programma sneller en beter worden opgespoord vanwege de digitale invoer van gegevens. Papieren formulieren worden eerst gedigitaliseerd door een automatische verwerkingsmachine, maar zijn moeilijk(er) leesbaar, waardoor de kans op fouten en de verwerkingstijd toeneemt. Een andere reden waarom er bij het gebruik van het aangifteprogramma minder fouten worden gemaakt dan bij een papieren aangifte is de digitale rekenhulp van het aangifteprogramma. Met de hand uitrekenen leidt logischerwijs tot meer fouten. Daarnaast vult de Belastingdienst sinds 2008 enkele gegevens vooraf in (in het aangifteprogramma) waardoor de kans op fouten afneemt en de snelheid toeneemt t.o.v. papieren formulieren. Dit jaar hebben bijna 2 miljoen mensen gebruik gemaakt van de vooraf ingevulde aangifte. De papieren vorm kost meer tijd om in te vullen, maar qua afhandelingstijd (tijd tot uitbetaling/inning) scheelt het bijna niets met de digitale vorm. Als de papieren formulieren eenmaal digitaal zijn gemaakt worden ze in hetzelfde proces opgenomen als de digitale afhandeling.

De verschuiving van de papieren formulieren richting digitale aangifte, heeft in de nabije toekomst grote gevolgen voor de belastingdienst. Als er minder aangiften op papier binnenkomen zijn er minder mensen nodig om dit te verwerken wat zal leiden tot een personeelsreductie. Daarnaast worden processen anders ingericht, dit heeft gevolgen voor de organisatiestructuur. Er zal steeds meer centraal georganiseerd worden en er zullen functies vervallen en op een ander vlak (technologisch/IT) ontstaan. Voor de burger zal de belastingdienst nog meer één gezicht krijgen met één aangifteprogramma waarbij veel online geregeld kan worden.

## 4 Resultaten van de gebruikerspanels

### 4.1 Algemeen

Het is belangrijk om op te merken dat veranderingen zijn geconstateerd in de formulieren en in de processen achter de formulieren. Dat betekent dat in sommige gevallen het formulier zelf sterk is veranderd, maar dat in andere gevallen de processen achter het formulier zijn gewijzigd, waardoor informatie (deels) vooraf ingevuld kan worden door de uitvoeringsorganisatie. Dit hoofdstuk beschrijft zowel veranderingen in de formulieren als de veranderingen in de processen achter de formulieren.

In tabel 2 zijn de formulieren gerangschikt van ‘meeste verandering’ naar ‘minste verandering’ tussen het oude en nieuwe formulier. Deze veranderingen zijn weergegeven in percentages. De resultaten geven de veranderingen tussen de formulieren weer en niet de ‘prestatie’ van de formulieren. Dat wil zeggen dat een laag veranderingspercentage betekent dat het nieuwe formulier kleine verbeteringen laat zien t.o.v. het oude formulier. Het zegt niets over de begrijpelijkheid van het formulier op zich. Dit geldt ook voor de belevingsscores. Sommige oude versies van formulieren werden al erg goed beoordeeld. Hierdoor ligt de lat voor de nieuwe versies hoog, waardoor verschillen minimaal zijn. Zelfs bij een afname in beleving (negatief percentage), kan het zijn dat de gebruikers het formulier als positief ervaren.

Totaaloverzicht Resultaten				
	Formulier	Tijdsbesteding	Fouten	Beleving
		% (seconden)	% (afname fout p.p.)	% ( $\Delta$ belevingsscore)
1	CIZ - Aanvraag Zorg	-38,1% (-601sec)	-50,0% (-4 ft)	49,0% (+1,37)
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	-11,4% (-89sec)	-63,7% (-3,4 ft)	0,3% (+0,01)
3	Belastingdienst - TJ-biljet	-37,7% (-257sec)	-23,1% (-0,46 ft)	1,6% (+0,06)
4	IBG - Wijziging Student	-16,7% (-96sec)	-43,8% (-0,99 ft)	-15,6% (-0,70)
5	BZK - Stempas	4,7% (+7sec)	0,0%	11,2% (+0,35)
6	Belastingdienst - VT / VA <sup>6</sup>	13,1% (+123sec)	-30,0% (-0,86 ft)	-8,3% (0,33)

Tabel 2. Totaaloverzicht geteste formulieren

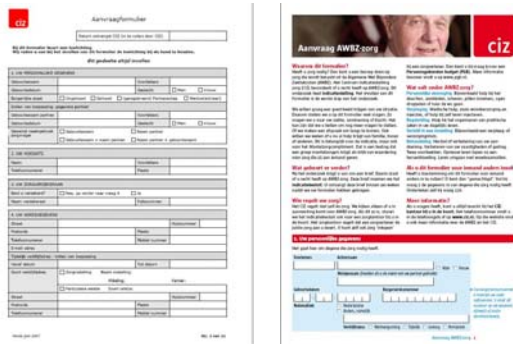
Paragraaf 4.2 geeft de verschillen tussen oude en nieuwe versies van formulieren weer. Deze verschillen zijn ingedeeld naar de ontwikkelprincipes van het ‘stappenplan Begrijpelijke Formulieren’. In §4.3 staat de tijdsbesteding van de gebruikers centraal en de gevolgen van relatieve afname of toename voor de administratieve lasten. Hierbij is gebruik gemaakt van bekende kerncijfers van de formulieren. In §4.4 is de foutenreductie gekoppeld aan de uitvoeringslasten voor overheidsorganisaties. Hierbij is geput uit interviews met deskundigen. Paragraaf 4.5 geeft inzicht in de beleving van gebruikers met betrekking tot de formulieren en het mogelijke effect daarvan voor overheidsorganisaties. Tot slot gaat §4.6 nader in op de huidige ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van formulieren en de achterliggende processen van overheidsorganisaties.

<sup>6</sup> Het VA formulier uit 2009 wordt gebruikt voor zowel aanvraag of wijziging van voorlopige teruggaaf als voor voorlopige aanslag. Het VT formulier uit 2008 is alleen bedoeld voor voorlopige teruggaaf.

## 4.2 Analyse van de verschillen

Op basis van het stappenplan Begrijpelijke Formulieren (zie bijlage II) zijn de verschillen tussen de oude en nieuwe formulieren geanalyseerd<sup>7</sup>. Aan de hand van de ontwikkelprincipes uit het stappenplan zijn hieronder de meest opvallende verschillen gepresenteerd.

### Aanvraag Zorg



Aanvraag AWBZ Zorg 2007    Aanvraag AWBZ Zorg 2009

Het aanvraagformulier voor AWBZ-zorg laat een aantal grote verbeteringen zien. Op tien van de ontwikkelprincipes van het stappenplan Begrijpelijke Formulieren constateerden wij verbeteringen. Dit zijn de belangrijkste: er wordt minder informatie uitgevraagd (van 23 onderdelen naar 12). Het formulier is alleen bedoeld voor Zorg aanvraag en niet meer voor Wmo-voorzieningen (van multi-naar single-user formulier). Er is een duidelijke quick-start toegevoegd. En er is gebruik gemaakt van onderscheidende kleuren en een logische indeling (onderscheid vragen, antwoorden, toelichting).

### Peiljaarverlegging



Peiljaarverlegging 2007    Peiljaarverlegging 2009

Op vier van de ontwikkelprincipes constateren wij de verschillen tussen beide formulieren. Informatie uitvraag – in het nieuwe formulier wordt minder informatie uitgevraagd dan in het oude formulier. Het heeft minder rubrieken en bevat minder pagina's. Het onderdeel 'fiscaal vermogen' is aanzienlijk gereduceerd. Quick Start – in het oude formulier is een korte quick-start opgenomen. In het nieuwe formulier is geen quick-start. Wel wordt hier kort aangegeven wanneer iemand dit formulier niet hoeft in te vullen. Gemakkelijk in te vullen – in het nieuwe formulier is duidelijk aangegeven welke bijlagen moeten worden ingevuld. De burger die

geen aangifte doet mag een verkorte inkomensopgave doen. De burger die wel aangifte doet, moet meer vragen invullen en eventuele bewijsstukken meesturen. In het oude formulier is dit minder duidelijk aangegeven. Toelichting – in het oude formulier staat op pagina 1 wat 'peiljaarverlegging' inhoudt, voor wie het is bedoeld, waar de aanvraag aan moet voldoen en hoe de toewijzing plaatsvindt. Er is geen aparte toelichting bij het oude formulier. Het nieuwe formulier bevat deze korte uitleg niet. Wel is een toelichting van 16 pagina's bijgevoegd. De Raad voor Rechtsbijstand geeft aan dat op hun verzoek een advocatenpanel beide formulieren samen met cliënten in heeft gevuld en reacties hebben doorgegeven. Het panel heeft het nieuwe formulier positief ontvangen.

<sup>7</sup> Voor een uitgebreide weergave van alle verbeteringen verwijzen wij naar bijlage I.

## Teruggaaf Jongere – Tj-Biljet



Tj 2007



Tj 2008

De grootste verandering is de overgang van papieren formulier naar digitale aangifte. In het digitale aangifteprogramma worden gegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst vooraf ingevuld. Denk bijvoorbeeld aan naam- en adresgegevens (NAW) en Burger Service Nummer (BSN). Om het effect op de tijdsbesteding, het aantal fouten en de beleving van de gebruiker van deze vooraf ingevulde gegevens te testen, hebben we het TJ-biljet uit 2008 ook vooraf ingevuld met NAW-gegevens en BSN. De vormgeving van de formulieren van 2007 en 2008 is identiek en verschillen slechts in kleur.

## Wijzigingen student



Wijziging Student 07



Wijziging Student 09

Op drie van de ontwikkelprincipes constateren wij de volgende verschillen tussen beide formulieren: Informatie uitvraag – het adres van beide ouders wordt niet uitgevraagd in het nieuwe formulier. Ook is het invullen van het postadres optioneel geworden. Quick-Start – deze is op beide formulieren minimaal. Op het nieuwe formulier wordt wel aangegeven dat alléén de vragen met betrekking op de wijziging moeten worden ingevuld én welke vragen altijd moeten worden ingevuld. Gemakkelijk te lezen – het lettertype in het nieuwe formulier is iets groter en de afstand tussen de vragen is groter.

## Stempas



Stempas 2006



Stempas 2009

Binnen een drietal ontwikkelprincipes zijn veranderingen geconstateerd tussen beide stempassen, namelijk: Gemakkelijk te lezen – op de nieuwe stempas is het contrast tussen letters en achtergrond duidelijker en door de lichte achtergrond oogt de stempas vriendelijk. Gemakkelijk te begrijpen – op de nieuwe stempas wordt meer uitgelegd over de volmacht-

tiging. Op de nieuwe stempas wordt verwezen naar een website voor meer informatie. Gemakkelijk in te vullen - bij de nieuwe stempas is gebruik gemaakt van een consistente opmaak: links tekst en uitleg, recht adressen en invulvelden. Op de oude stempas is meer ruimte voor de handtekening.

## Voorlopige teruggaaf 2008 (VT)/ Voorlopige Aanslag 2009 (VA)



VT 2007



VA 2008

Het meest opvallende verschil tussen deze twee formulieren is binnen het ontwikkelprincipe 'type formulier'. Het formulier is gewijzigd van een single-user formulier (voor één doelgroep) naar een Multi-user formulier (meerdere doelgroepen). Dit betekent dat het nieuwe formulier niet alleen voor het aanvragen of wijzigen van een voorlopige teruggaaf bestemd is maar ook voor een voorlopige aanslag, waardoor het voor meerdere gebruikers geschikt is (bijvoorbeeld ondernemers). Het nieuwe formulier heeft meer rubrieken gekregen. De opmaak is, afgezien van de kleur, voor beide formulieren grotendeels hetzelfde.



### 4.3 Administratieve Lasten (tijdsbesteding)

Voor vier van de zes formulieren geldt dat gebruikers het nieuwe formulier sneller invullen dan het oude. Hoewel de cijfers in dit onderzoek indicatief zijn (niet generaliseerbaar naar heel Nederland), is het te verwachten dat de administratieve lasten (AL) voor burgers voor deze vier formulieren is afgenomen met het gebruik van het nieuwe formulier. In tabel 3 is per formulier aangegeven hoeveel tijd (in seconden) gebruikers gemiddeld besteden aan het nieuwe formulier en het verschil met het oude formulier in procenten. Een negatief percentage betekent een afname in tijdsbesteding ten opzichte van het oude formulier. Een positief percentage betekent een toename in tijdsbesteding.

Overzicht Tijdsbesteding				
	Formulier	Oud Formulier	Nieuw Formulier	Resultaat
		Gem. tijd (s)	Gem. tijd (s)	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	1579	978	-38,1%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	780	691	-11,4%
3	Belastingdienst - TJ-biljet	681	424	-37,7%
4	IBG - Wijziging Student	575	479	-16,7%
5	BZK - Stempas	150	157	4,7%
6	Belastingdienst - VT / VA	940	1063	13,1%

Tabel 3. Verandering in tijdsbesteding per formulier.

#### *Aanvraag Zorg*

Het aanvraagformulier Zorg laat de grootste tijdswinst zien met het nieuwe formulier. De gemiddelde tijdsbesteding voor het CIZ formulier is **afgenomen met ruim 38%**. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat men minder gegevens hoeft in te vullen in het nieuwe formulier. Ook verbetering van de routinginstructies en logischer volgorde van de diverse onderdelen zijn waarschijnlijk van invloed op de tijdsbesteding. Tot slot geven panelleden aan dat het nieuwe formulier eenvoudiger te gebruiken is dan het oude. Ook dit is terug te zien in de tijd.

CIZ heeft in 2008 een miljoen aanvragen verwerkt, waarvan 979.916 aanvragen in behandeling zijn genomen. Ongeveer 350.000 aanvragen zorg gaat via papieren formulieren, een (klein) deel via hetzelfde formulier maar dan digitaal (retour gezonden). Een belangrijk deel van de miljoen aanvragen zijn herindicaties. Een herindicatie wordt meegerekend als aanvraag zorg, maar hier wordt niet opnieuw een formulier ingediend – er vindt controle plaats of de aanvrager nog aan de voorwaarden voldoet. Tenslotte doen voor een significant deel huisartsen of zorginstellingen de aanvraag direct in overleg met CIZ. Exacte percentages zijn niet bekend.

Zoals eerder aangegeven zijn de resultaten van het onderzoek indicatief. Het is dan ook niet mogelijk om op basis van deze gegevens met zekerheid te zeggen hoeveel lastenvermindering voor burgers is bereikt met de verbeteringen in het formulier van CIZ. Wel geven de cijfers een gerichte indicatie. De gemiddelde tijdswinst is ongeveer 10 minuten  $((1579-978)/60)$ . Bij 350.000 door zorgvragers ingevulde aanvragen, betekent dit een lastenverlichting van ongeveer 58.430 uur op jaarbasis.

#### *Teruggaaf Jongere*

De tijdsbesteding voor het Tj-biljet is **met ruim 37% afgenomen**, dit komt doordat de gegevens deels vooraf waren ingevuld. NAW-gegevens en BSN hoefden de gebruikers niet in te vullen. De Belastingdienst put uit verschillende basisregisters (zoals het GBA – Gemeentelijke Basis Administratie voor persoonsgegevens) en neemt reeds bekende gegevens op in haar aangifteprogramma's. Gebruikers hoeven hierdoor slechts de gegevens te controleren en dat kost minder tijd dan zelf opzoeken en invullen.

#### Voorlopige Teruggaaf/ Voorlopige aanslag

De gemiddelde tijdsbesteding voor de voorlopige aanslag/teruggaaf is met ruim 13% toegenomen wat naar alle waarschijnlijkheid komt doordat het een “multi-user” formulier is geworden. Dat betekent dat gebruikers vragen dienen te lezen en te interpreteren die niet allemaal op hem of haar van toepassing zijn. De gebruiker wordt dus geconfronteerd met meer informatie in één formulier en dit maakt dat het lezen van de vragen meer tijd kost, waardoor de invultijd toeneemt.

Jaarlijks worden ongeveer 3,5 miljoen voorlopige teruggaven en ruim 11 miljoen voorlopige aanslagen verwerkt<sup>8</sup>. Ongeveer tussen 10% en 20% van de aanvragen wordt met een papieren formulier in gediend. Dit percentage is een schatting van een deskundige van de Belastingdienst. Exacte data over de verdeling tussen papier en digitaal zijn niet voorhanden.

In bijlage I is een beschrijving opgenomen van de veranderingen in tijdsbesteding voor alle formulieren.

#### 4.4 Uitvoeringslasten (foutenreductie)

Voor vijf van de zes formulieren geldt dat de gebruikers minder fouten met het invullen maken bij het nieuwe formulier. Voor één formulier is het aantal fouten gelijk gebleven. Het maken van invulfouten in een formulier heeft invloed op de verwerking van dat formulier door de overheidsorganisatie. Hoewel de cijfers in dit onderzoek indicatief zijn, is te verwachten dat de uitvoeringslasten voor de overheid voor deze vijf formulieren is afgenomen met het gebruik van het nieuwe formulier.

Overzicht Fouten				
	Formulier	Oud Formulier	Nieuw Formulier	Resultaat
		Gem. aantal	Gem. aantal	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	8,0	4,0	-50,0%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	4,0	1,6	-63,7%
3	IBG - Wijziging Student	1,9	1,4	-23,1%
4	Belastingdienst - TJ-biljet	2,3	1,3	-43,8%
5	BZK - Stempas	1,0	1,0	0,0%
6	Belastingdienst - VT / VA	2,9	2,0	-30,0%

Tabel 4. Foutenreductie

In tabel 4 is per formulier aangegeven hoeveel fouten gebruikers gemiddeld hebben gemaakt bij het invullen van het nieuwe formulier en het verschil met het oude formulier in percentages. Een negatief percentage betekent een afname in het aantal gemaakte fouten ten opzichte van het oude formulier.

#### Aanvraag Zorg

Er zijn 50% minder fouten gemaakt bij het invullen van het nieuwe formulier. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de verbeteringen die zijn gemaakt op het gebied van ‘invulgemak’. Gebruikers geven aan dat het nieuwe formulier beter toelichting geeft dan het oude, waardoor het duidelijker is wat men moet invullen. Ook betere routering instructies leiden tot minder fouten in het ‘verkeerd’ of niet invullen van onderdelen. De afname in fouten houdt ook verband met het feit dat het nieuwe formulier alleen voor zorgaanvraag kan worden gebruikt. Op het oude formulier werd door de panelleden ook regelmatig het onderdeel voor WMO-voorziening (gedeeltelijk) ingevuld, zonder dat dit nodig was. Ook heeft de afname in fouten te maken met het aantal gegevens dat CIZ uitvraagt. Door minder gegevens uit te vragen, neemt de kans op fouten af.

<sup>8</sup> Bron: jaarverslag 2007 van de Belastingdienst (<http://www.belastingdienst.nl/jaarverslag2007/cijfers-bic.html>)

Het CIZ is van mening dat de organisatie wel degelijk een efficiency slag heeft gemaakt met het nieuwe formulier. Het papieren formulier wordt namelijk met de hand overgetypt (data entry). Met het nieuwe formulier gaat dat een stuk gemakkelijker: er wordt minder uitgevraagd en de invoer is sneller en er worden door aanvragers minder fouten gemaakt waardoor herstelwerkzaamheden uitblijven. De dataverwerking vindt echter plaats in de regio's en het hoofdkantoor van het CIZ heeft momenteel nog onvoldoende inzage in de (verwachte) afname van uitvoeringslasten. Het hoofdkantoor wil dit te zijner tijd wel in beeld brengen.

#### *Verzoek Peiljaarverlegging*

In het nieuwe formulier zijn **61% minder fouten** gemaakt dan in het oude formulier. Dit kan onder andere te maken hebben met de afname van rubrieken in het formulier. Een veel voorkomende fout in het oude formulier was het verkeerd invullen van de rubriek 'fiscaal vermogen'. Dit werd vaak verward met 'fiscaal inkomen'. Het onderscheid tussen deze twee termen is minimaal qua tekstuele vormgeving. Ook vergat men regelmatig aan te vinken welke bijlagen men meestuurd. In het nieuwe formulier werd deze fout niet gemaakt.

Het formulier 'Verzoek Peiljaarverlegging' is gewijzigd, omdat uit een klanttevredenheidsonderzoek bleek dat burgers moeite hebben met de begrijpelijkheid van het formulier. Het was voor de Raad voor Rechtsbijstand niet mogelijk om aan te geven of en zo ja hoeveel fouten gemaakt worden met het invullen van het formulier. Wel is bekend dat van de 13.547 verzoeken 746 open staan, omdat voor deze verzoeken nadere informatie nodig is. Het ontbreken van informatie heeft vanzelfsprekend effect op de uitvoering van werkzaamheden binnen de organisatie, al is het niet met zekerheid te zeggen in hoeverre vormgeving van het formulier hierop van invloed is.

#### *Stempas*

Tussen de stempassen zijn **geen verschillen** geconstateerd in het aantal fouten dat gemaakt is. De stempas heeft dan ook een gering aantal invulvelden. Wat wel vragen oproep was de manier waarop de naam van de gemachtigde moest worden opgeschreven. Dit staat namelijk niet duidelijk aangegeven. Soms werden voornamen voluit geschreven, dan weer alleen de initialen, of slechts één voornaam. Dit riep bij de gebruikers de vraag op wat de gevolgen hiervan zijn bij stemming: "Kan mijn stem verloren gaan?"

We hebben de stempassen vergeleken uit 2006 (gemeenteraadsverkiezingen) en uit 2009 (Europese verkiezingen). In 2006 hebben ongeveer 11,8 miljoen Nederlanders een stempas ontvangen. De gemiddelde opkomst in 2006 was 58,2% en dat betekent dat er ongeveer 6,8 miljoen stemmen zijn uitgebracht. Het is onbekend hoeveel personen een ander gemachtigd hebben om zijn/haar stem uit te brengen. In 2009 hebben ongeveer 12,4 miljoen Nederlanders een stempas ontvangen. De gemiddelde opkomst in 2009 was 36,9% en dat betekent dat er zo'n 4,6 miljoen stemmen zijn uitgebracht. Ook hier is het machtigen onbekend.

In bijlage I is een beschrijving opgenomen van de veranderingen in aantal fouten voor alle formulieren.

## **4.5 Ervaren Lasten (beleving)**

De belevingscores zijn tot stand gekomen aan de hand van een belevingsvragenlijst (zie bijlage III). Om de eerste indruk van het formulier te bepalen, beantwoordden de gebruikers 5 vragen. Pas daarna gingen zij aan het werk met formulier. Nadat de gebruikers het formulier hadden ingevuld, beantwoordden zij 25 vragen ter evaluatie van het formulier. Op een vijf puntsschaal gaven zij aan in hoeverre ze het eens of oneens waren met een stelling.

Allereerst valt op dat de gemiddelde belevingscores van zowel de oude als de nieuwe formulieren bijna allemaal redelijk positief zijn (boven de 3 punten op een vijf-punts schaal). Dit betekent dat het uitgangspunt al redelijk hoog is. Over het algemeen zijn de gebruikers van de formulieren in het onderzoek positiever over de nieuwe formulieren dan over de oude formulieren. Vooral het nieuwe formulier aanvraag Zorg van CIZ wordt aanzienlijk positiever beoordeeld dan het oude formulier. Van een enigszins negatieve score (onder de 3 punten) is dat veranderd in een zeer positieve score. De overige formulieren handhaven redelijk hoge scores.

Belevingscore					
	Formulier	Oud Formulier	Nieuw formulier	Resultaat	
		Gem. punten	Gem. punten	Punten	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	2,79	4,16	1,37	49,0%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	3,06	3,07	0,01	0,3%
3	IBG - Wijziging Student	3,80	3,86	0,06	1,6%
4	Belastingdienst - TJ-biljet	4,50	3,80	-0,70	-15,6%
5	BZK - Stempas	3,13	3,48	0,35	11,2%
6	Belastingdienst - VT / VA	4,00	3,67	-0,33	-8,3%

Tabel 5. Belevingscore

Tabel 5 geeft de gemiddelde belevingscore voor de oude en nieuwe formulieren weer. De score is gebaseerd op een vijf puntsschaal. Dit betekent dat score 3 neutraal is, scores kleiner dan 3 negatief en scores groter dan 3 positief. Het verschil tussen de scores voor de oude en nieuwe formulieren is uitgedrukt in een getal en in een percentage.

#### Aanvraag Zorg

De belevingscore voor het CIZ formulier is ruimschoots verbeterd met 1,37 punten ten opzichte van het oude formulier en scoort gemiddeld 4,16 punten.

De eerste indruk van het formulier is positiever dan bij het oude formulier. Verder geven panelleden aan vooral onderstaande punten als positief te ervaren:

- Het doel van het formulier en voor wie het bedoeld is, is duidelijker.
- De voorpagina vindt men veel toegankelijker en informatiever dan de voorpagina van het oude formulier.
- Het ontwerp van het nieuwe formulier is veel professioneler dan het oude en het is duidelijker wat men nodig heeft om het in te vullen. Hierdoor wordt het als vriendelijker en welwillend beoordeeld.
- Er is een betere balans tussen tekst en lege ruimten ten opzichte van het oude formulier.
- De vragen zijn duidelijker geformuleerd en beter gegroepeerd. Ook geven panelleden aan dat vragen in een logischer volgorde staan dan bij het oude formulier.
- De toelichtingen van het nieuwe formulier vindt men relevanter en behulpzamer. Gebruikers vinden het nieuwe formulier consistent opgebouwd en eenvoudiger om te gebruiken dan het oude.
- Het nieuwe formulier ziet er ordelijk uit en er worden aantrekkelijke kleuren gebruikt.
- De routinginstructies worden als eenvoudiger ervaren bij het nieuwe formulier.
- De uitleg in het nieuwe formulier over wat gebeurt na het invullen en opsturen is duidelijker.
- Bij het invullen van het nieuwe formulier is het beeld van de organisatie sterk positiever dan bij het invullen van het oude formulier

Bij het oude formulier gaven deelnemers aan het formulier onvriendelijk te vinden: “*Alsof het ontwikkeld is om mensen vooral te ontmoedigen om zorg aan te vragen*”. Het nieuwe formulier wordt als veel vriendelijker ervaren: “*Het is duidelijk geschreven met de doelgroep voor ogen!*”.

### *Teruggaaf Jongere (Tj-Biljet)*

De belevingscore voor het Tj-biljet uit 2008 is **enigszins afgenomen** ten opzichte van het Tj-biljet uit 2007. Het is weliswaar een afname van 0,7 punten, maar panelleden blijven echter wel erg positief over het Tj-biljet. Het formulier uit 2007 scoort een 4,5 (op een vijf puntsschaal). Het formulier van 2008 scoort een 3,8. Over de volgende punten is men zowel bij het oude als bij het nieuwe formulier positief:

- Het duidelijk van wie het afkomstig is (herkenbaar).
- De vragen zijn duidelijk geformuleerd en is het lettertype is duidelijk en leesbaar.
- Het duidelijk waar men moet antwoorden en er is voldoende ruimte om te antwoorden.
- De antwoordvelden zijn goed uitgelijnd.
- Het nummeringsysteem vindt men simpel en doeltreffend en de routering instructies ervaart met als eenvoudig.

De afname van de belevingscore wordt voor een belangrijk deel beïnvloed door één persoon die het Tj-biljet erg negatief beoordeeld ten opzichte van de andere panelleden (score van 2,97 ten opzichte van gemiddeld 3,94 van de rest van de groep). Ook is de afname toe te schrijven aan de kleuren die de Belastingdienst heeft gebruikt. De kleuren die zijn gebruikt bij het Tj-biljet uit 2007 worden veel beter ontvangen (score van 5) dan de kleuren voor het Tj-biljet uit 2008 (score van 3,6). Verder zijn er geen meetbare oorzaken toe te schrijven aan de afname in belevingscore.

Bij de plenaire bespreking van dit formulier gaven de deelnemers aan dat het formulier “...achteraf gezien heel makkelijk en overzichtelijk is, maar aan het begin lijkt het lastig omdat het druk en daardoor onoverzichtelijk is”.

### *Voorlopige Teruggaaf / Voorlopige aanslag*

De belevingscore voor het voorlopige aanslag/teruggaaf formulier is **met 0,33 punten afgenomen** t.o.v. het oude formulier en scoort gemiddeld 3,67 punten op een vijf puntsschaal. De oorzaak ligt hoogst waarschijnlijk in de verandering van single naar multi-user. Specifiek geven panelleden aan dat beide formulieren niet gemakkelijk zijn om te gebruiken, maar het nieuwe formulier scoort hierop slechter dan het oude formulier.

## 5 Samenvatting en Conclusies

De afgelopen jaren heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het verbeteren van overheidsformulieren op verschillende manieren op de agenda geplaatst. Om kennis te delen heeft het ministerie workshops georganiseerd, een website ingericht ([www.begrijpelijkeformulieren.nl](http://www.begrijpelijkeformulieren.nl)) en diverse publicaties verspreid. Het verbeteren van overheidsformulieren is belangrijk want daarmee nemen niet alleen administratieve- en beleefde lasten af, maar ook de uitvoeringslasten van de overheid. In dit onderzoek is een deel van de top 25 moeilijkste formulieren onderzocht op gerealiseerde verbeteringen. De verbeteringen zijn geïnventariseerd, gekwantificeerd, en gekwalificeerd vanuit het oogpunt van de burger én van de overheid.

Er zijn twee ontwikkelingen zichtbaar als het gaat om overheidsformulieren. Ten eerste **is er een duidelijke verbetering te signaleren van papieren formulieren**. Ten tweede, **er is een verschuiving van papieren formulieren naar digitale formulieren** via internet, waarbij de overheid waar mogelijk gebruik maakt van bekende gegevens van burgers (in het kader van voorkomen van dubbele of onnodige gegevensuitvraag).

### *Digitalisering van dienstverlening*

Er is een duidelijke verschuiving van papieren formulieren naar digitale formulieren via internet, waar de overheid indien mogelijk gebruikmaakt van bekende gegevens van burgers. Vooral UWV, IB-Groep en Belastingdienst hebben op dit gebied een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. Over het algemeen leidt digitalisering van formulieren tot minder (administratieve) lasten voor burgers, omdat 1) men vanuit huis gebruik kan maken van de diensten van overheidsorganisaties, 2) gegevens (deels) vooraf ingevuld zijn, 3) vraagstelling specifiek is (vragen die niet relevant zijn laat het programma weg), 4) digitale rekenhulp geboden kan worden, en 5) ingevoerde gegevens sneller kunnen worden verwerkt. Bijvoorbeeld een digitale aanvraag van een WW-uitkering bij UWV kost de burger een uur minder tijd ten opzichte van het verleden (indicatief komt dit overeen met een lastenvermindering van 67%).

Bij UWV, Belastingdienst en de IB-Groep verdwijnen papieren formulieren in de toekomst nog verder naar de achtergrond. De dienstverlening aan de klanten wordt hiermee geoptimaliseerd.

### *Verbetering in het algemeen van papieren formulieren*

Over de hele breedte in de afgelopen jaren zijn verbeteringen gerealiseerd. Over het algemeen nemen de tijdsbesteding en het foutenpercentage af, en neemt de beleving ten positieve toe. In tabel 6 is een totaaloverzicht van de resultaten weergegeven.

Totaaloverzicht Resultaten				
	Formulier	Tijdsbesteding	Fouten	Beleving
		% (seconden)	% (afname fout p.p.)	% ( $\Delta$ belevingscore)
1	CIZ - Aanvraag Zorg	-38,1% (-601sec)	-50,0% (-4 ft)	49,0% (+1,37)
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	-11,4% (-89sec)	-63,7% (-3,4 ft)	0,3% (+0,01)
3	Belastingdienst - TJ-biljet	-37,7% (-257sec)	-23,1% (-0,46 ft)	1,6% (+0,06)
4	IBG - Wijziging Student	-16,7% (-96sec)	-43,8% (-0,99 ft)	-15,6% (-0,70)
5	BZK - Stempas	4,7% (+7sec)	0,0%	11,2% (+0,35)
6	Belastingdienst - VT / VA <sup>9</sup>	13,1% (+123sec)	-30,0% (-0,86 ft)	-8,3% (0,33)
	Totaal (gemiddelden)	<b>-14,35%</b>	<b>-35,10%</b>	<b>6,37%</b>

**Tabel 6.** Totaaloverzicht resultaten praktijkonderzoek

#### *Tijdsbesteding*

Het invullen van de formulieren kost door de verbeteringsmaatregelen minder tijd, de daarmee samenhangende administratieve lasten (AL) voor burgers nemen af. **De afname in tijdsbesteding is gemiddeld 14,35%**. De reductie in tijdsbesteding zal in de toekomst verder toenemen naarmate meer mensen, daar waar de gelegenheid wordt geboden, gebruik gaan maken van de digitale formulieren van de overheid.

#### *Foutenreductie*

Bij het invullen van de formulieren worden door de verbeteringsmaatregelen minder fouten gemaakt, de daarmee samenhangende uitvoeringslasten voor de overheidsdiensten nemen af. **De afname van het aantal fouten is gemiddeld 35,10%**. De foutenreductie zal in de toekomst verder toenemen naarmate meer mensen, daar waar de gelegenheid wordt geboden, gebruik gaan maken van de digitale formulieren van de overheid.

#### *Beleving*

De beleving van de formulieren is door verbeteringsmaatregelen verbeterd of blijft gehandhaafd op een hoog niveau, de beleefde lasten nemen daardoor af. **De verbetering in beleving is gemiddeld 6,37%**. We merken op dat de trend naar digitalisering niet moet leiden tot een verslapping van de aandacht voor het papieren formulier. Papieren formulieren blijven zeker nog geruime tijd in omloop.

#### *Verbetering in het bijzonder van papieren formulieren*

Van de geselecteerde papieren formulieren is het formulier **Aanvraag AWBZ Zorg** van het CIZ **het meest verbeterd**. De tijdsbesteding om het formulier in te vullen is met gemiddeld **38%** afgenomen. De raming is dat de administratieve lasten voor burgers hiermee met ongeveer 58.430 uur op jaarbasis afnemen. Het aantal fouten dat gebruikers maken is met ongeveer **50%** afgenomen. Door minder herstelwerkzaamheden zijn minder herhaalde klantcontacten noodzakelijk. De uitvoeringslasten van het CIZ nemen hierdoor af. De beleving is met **1.37** punten toegenomen (op een vijf puntschaal), dat is een gerealiseerde verbetering van **49%** ten opzichte van het oude formulier. Dat wil zeggen, de ervaren lasten (zoals irritatie) nemen af. Deze goede prestaties van de overheidsorganisaties, waaronder van het CIZ, onderschrijft hoe belangrijk het begrijpelijker maken van formulieren is en wat voor positieve effecten begrijpelijke formulieren hebben op zowel burgers als overheid.

<sup>9</sup> Het VA formulier uit 2009 wordt gebruikt voor zowel aanvraag of wijziging van voorlopige teruggaaf als voor voorlopige aanslag. Het VT formulier uit 2008 is alleen bedoeld voor voorlopige teruggaaf.

## **Bijlage bij:**

### **Begrijpelijke Formulieren 2009**

#### **Bijlage**

- I      Overzicht resultaten per formulier**
- II     Protocol gebruikersonderzoek**
- III    Overzicht kwantitatieve resultaten**
- IV    Contactpersonen**



## I Overzicht resultaten per formulier

### Formulier: Aanvraag AWBZ Zorg (CIZ)

Met het formulier aanvraag AWBZ-zorg kan iemand een beroep doen op zorg die vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) wordt betaald. Het CIZ beoordeelt op basis van de gegevens in het formulier of die persoon recht heeft op AWBZ-zorg. In het formulier worden veel vragen gesteld om de indicatiestelling te kunnen uitvoeren.

Het CIZ heeft in 2008 een miljoen aanvragen verwerkt, waarvan 979.916 aanvragen in behandeling zijn genomen. Een deel van de 1 miljoen aanvragen zorg gaat via papieren formulieren (zo'n 350.000).



Aanvraag AWBZ Zorg 2007



Aanvraag AWBZ Zorg 2009

### Analyse van de verschillen:

Op 10 ontwikkelprincipes constateren wij de volgende veranderingen tussen beide formulieren:

- ❑ **Informatievraag**  
Op het nieuwe formulier worden minder gegevens uitgevraagd, waardoor het formulier korter is (van 23 naar 12 onderdelen) en gemakkelijk in het gebruik.
- ❑ **Type formulier (single-user of multi-user)**  
Het oude formulier combineerde de aanvraag van AWBZ en Wmo voorziening (multi-user formulier). Het nieuwe formulier is alleen bedoeld voor een AWBZ aanvraag (single-user formulier). Dit is een vereenvoudiging voor de doelgroep.
- ❑ **Herkenbaarheid**  
Het nieuwe formulier sluit aan bij een aantal bewezen ontwikkelprincipes, zoals een quick-start en het gebruik van (pastel)kleuren. Dit maakt het formulier herkenbaar als overheidsformulier. Tegelijkertijd behoudt het formulier de identiteit van CIZ door gebruik van logo en vormgeving.
- ❑ **Kritische belevingsfactoren**  
Het nieuwe formulier bevat minder pagina's en heeft een warme, behulpzame toonzetting. De routing is duidelijker dan in het oude formulier. Het nieuwe formulier vraagt niet om bijlagen. Op het nieuwe formulier hoeft niet op elke pagina geboortenaam en -datum ingevuld te worden.
- ❑ **Quick-start**  
Bij het nieuwe formulier hoort niet een aparte toelichting (in tegenstelling tot het oude formulier), maar heeft een korte uitleg vooraf. Dit is een goede quick-start. Men wordt voorbereid op het aantal en het soort vragen in formulier. Ook leest men wat er na de aanvraag gebeurt. In de rechter kantlijn staan nog specifieke toelichtingen op een paar vragen.
- ❑ **Gemakkelijk te lezen**  
Ten opzichte van het oude formulier is het nieuwe beter leesbaar. Het formulier ziet er op het eerste gezicht overzichtelijker uit dan het oude formulier. De indeling is logisch: duidelijk onderscheid tussen vraag en ant-

woordblok en toelichtingen steeds in de rechter kantlijn. De verschillende onderwerpen zijn duidelijk door rode balken onderscheiden van de blauwe tekstvakken. Het contrast tussen letters en achtergrond is duidelijker. In tegenstelling tot het oude formulier wordt gebruikgemaakt van vetgedrukte letters. Dit maakt onderscheid duidelijker. Binnen een tekstvak is meer ruimte tussen verschillende invulregels.

❑ **Gemakkelijk te begrijpen**

De volgorde in het nieuwe formulier is logischer. Eerst wordt naar alle persoonlijke gegevens gevraagd, daarna zijn de vragen steeds specifiek richting zorgvraag. In het oude formulier stond bijvoorbeeld het 'postadres' niet direct na 'adresgegevens' en informatie over verblijfstatus stond op een minder logische plek. Er is duidelijk geschreven met de doelgroep voor ogen: jargon is verminderd en de taal is persoonlijker. Onder diverse kopjes staat kort toegelicht wat wordt gevraagd, dit in tegenstelling tot het oude formulier.

❑ **Gemakkelijker in te vullen**

Elke pagina is ongeveer hetzelfde opgebouwd in tegenstelling tot het oude formulier, waardoor vertrouwdheid toeneemt, het rustig en "doenbaar" oogt en de kans op fouten afneemt. Er is meer ruimte tussen kopjes dan in het oude formulier. Er is gebruik gemaakt van voorgevormde invulvelden voor data, BSN, postcode en telefoonnummer. In het oude formulier was dit niet het geval. Nummering van de verschillende invulvelden is duidelijker geworden en het is goed te zien wat bij elkaar hoort.

❑ **Afsluiten met 'Wat nu te doen'**

In de uitleg aan het begin van het nieuwe formulier staat wat men kan verwachten. De afsluiting die wel in het oude formulier staat (waar naartoe te sturen) staat niet onder het nieuwe formulier.

❑ **Laat het formulier testen**

CIZ heeft met verschillende burgerpanels de formulieren getest. Zowel met doelgroep als met belangengroepen. De resultaten zijn snel opgepakt en verbeteringen zijn doorgevoerd in het nieuwe formulier.

**Administratieve Lasten (tijdsbesteding):**

De gemiddelde tijdsbesteding voor het CIZ formulier is **afgenomen met ruim 38%** (gemiddeld 601 seconden per gebruiker). Dit heeft onder andere te maken met het feit dat men minder gegevens hoeft in te vullen in het nieuwe formulier. Ook verbetering van de routering instructies en logischer volgorde van de diverse onderdelen zijn waarschijnlijk van invloed op de tijdsbesteding. Tot slot geven panelleden aan dat het nieuwe formulier makkelijker te gebruiken is dan het oude. Ook dit is terug te zien in de tijd.

Een deel van de 1 miljoen aanvragen zorg gaat via papieren formulieren (zo'n 350.000), een (klein) deel via hetzelfde formulier maar dan digitaal (retour gezonden). Van de 1 miljoen aanvragen bestaat een belangrijk deel uit herindicaties. Een herindicatie wordt wel meegerekend als aanvraag zorg maar hiervoor wordt niet opnieuw een aanvraagformulier ingediend (er wordt alleen gecontroleerd of de aanvrager nog aan de voorwaarden voldoet). Ook wordt een significant deel van de aanvragen door huisartsen of zorginstellingen in direct overleg met het CIZ afgedaan. Met de inschatting van 350.000 papieren formulieren kunnen wij onder voorbehoud rekenen. De gemiddelde tijdswinst is ongeveer 10 minuten ((1579-978)/60). Bij 350.000 door zorgvragers ingevulde aanvragen, betekent dit een lastenverlichting van ongeveer 58.430 uur op jaarbasis.

**Uitvoeringslasten (foutenanalyse):**

Er zijn **50% minder fouten** (gemiddeld 4 fouten minder per persoon) gemaakt bij het invullen van het nieuwe formulier. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de verbeteringen die zijn gemaakt op het gebied van 'invulgemak'. Gebruikers geven aan dat het nieuwe formulier betere toelichting geeft dan het oude, waardoor het duidelijker is wat men moet invullen. Ook betere routering instructies leiden tot minder fouten bij het 'verkeerd' of niet invullen van onderdelen. De afname in fouten heeft ook te maken met het feit dat het nieuwe formulier alleen voor zorgaanvraag kan worden gebruikt. Op het oude formulier werd door de panelleden ook regelmatig het onderdeel voor WMO-voorziening (gedeeltelijk) ingevuld, zonder dat dit nodig was. Ook heeft de afname in fouten te maken met het aantal gegevens dat CIZ uitvraagt. Door minder gegevens uit te vragen, neemt de kans op fouten af.

Het CIZ is van mening dat de organisatie wel degelijk een efficiëntie slag heeft gemaakt met het nieuwe formulier. Het papieren formulier wordt namelijk met de hand overgetypt (data entry). Met het nieuwe

formulier gaat dat een stuk gemakkelijker: er wordt minder uitgevraagd, de invoer is sneller en er worden door aanvragers minder fouten gemaakt waardoor herstelwerkzaamheden uitblijven. De dataverwerking vindt plaats in de regio's en het hoofdkantoor van het CIZ heeft daardoor momenteel nog onvoldoende inzage in de (verwachte) afname van uitvoeringslasten. Het hoofdkantoor wil dit te zijner tijd wel in beeld brengen.

**Ervaren Lasten (beleving):**

De belevingscore voor het CIZ formulier is ruimschoots **verbeterd met 1,37 punten** ten opzichte van het oude formulier en scoort gemiddeld 4,16 punten.

Allereerst is de eerste indruk van het formulier positiever dan bij het oude formulier. Verder geven panelleden aan vooral onderstaande punten als positief te ervaren:

- ❑ Het is duidelijker wat doel van het formulier is en voor wie het is bedoeld.
- ❑ De voorpagina vindt men veel toegankelijker en informatiever dan de voorpagina van het oude formulier.
- ❑ Het ontwerp van het nieuwe formulier vinden de gebruikers professioneler dan het oude en het is duidelijker wat men nodig heeft om het in te vullen. Hierdoor wordt het als vriendelijker en welwillend beoordeeld.
- ❑ Er is een betere balans tussen tekst en lege ruimten ten opzichte van het oude formulier.
- ❑ De vragen zijn duidelijker geformuleerd en beter gegroepeerd. Ook geven panelleden aan dat vragen in een logischer volgorde staan dan bij het oude formulier.
- ❑ De toelichtingen van het nieuwe formulier vindt men relevanter en behulpzamer. Gebruikers vinden het nieuwe formulier consistentier opgebouwd en eenvoudiger om te gebruiken dan het oude.
- ❑ Het nieuwe formulier vindt men er ordelijk uit zien en er worden aantrekkelijke kleuren gebruikt.
- ❑ De routinginstructies worden als eenvoudiger ervaren bij het nieuwe formulier.
- ❑ De uitleg in het nieuwe formulier over wat gebeurt na het invullen en opsturen is duidelijker.
- ❑ Bij het invullen van het nieuwe formulier is het beeld van de organisatie sterk positiever dan bij het invullen van het oude formulier

**Panel Feedback:**

**Tekstkader:** Opmerking vanuit het burgerpanel bij het oude formulier

*“Alsof het ontwikkeld is om mensen toch vooral te ontmoedigen zorg aan te vragen”*

## Formulier: Verzoek Peiljaarverlegging (Raad voor Rechtsbijstand)

De Raad voor Rechtsbijstand (RvR) heeft aangegeven dat het oorspronkelijk geselecteerde formulier – aanvraag toevoeging rechtsbijstand – niet bedoeld is voor burgers maar voor professionals (advocaten). Ook is de ‘aanvraag toevoeging rechtsbijstand’ in de afgelopen jaren niet gewijzigd. De RvR heeft aangegeven dat het formulier met betrekking tot ‘Verzoek Peiljaarverlegging’ wél gericht is aan burgers en in de afgelopen twee jaar is vereenvoudigd. Na overleg met de RvR is ervoor gekozen dit formulier te onderzoeken.

De RvR berekent de eigen bijdrage voor rechtsbijstand standaard op basis van het inkomen en vermogen van 2 jaar geleden. Het ‘Verzoek Peiljaarverlegging’ wordt gebruikt door mensen van wie het inkomen of vermogen sterk is gedaald in de afgelopen 2 jaar. Met dit formulier vraagt men de RvR de hoogte van de eigen bijdrage te berekenen op basis van een ander peiljaar dan dat van 2 jaar geleden. Het formulier ‘Verzoek Peiljaarverlegging’ is gewijzigd, omdat uit een klanttevredenheidsonderzoek bleek dat burgers moeite hebben met de begrijpelijkheid van het formulier.



Peiljaarverlegging 2007



Peiljaarverlegging 2009

### Analyse van de verschillen:

Op vier van de ontwikkelprincipes constateren wij de verschillen tussen beide formulieren. Informatieuitvraag – in het nieuwe formulier wordt minder informatie uitgevraagd dan in het oude formulier. Het heeft minder rubrieken en bevat minder pagina's. Het onderdeel ‘fiscaal vermogen’ is aanzienlijk gereduceerd. Quick Start – in het oude formulier is een korte quick-start opgenomen. In het nieuwe formulier is geen quick-start. Wel wordt hier kort aangegeven wanneer iemand dit formulier niet hoeft in te vullen. Gemakkelijk in te vullen – in het nieuwe formulier is duidelijk aangegeven welke bijlagen moeten worden ingevuld. De burger die geen aangifte doet mag een verkorte inkomensopgave doen. De burger die wel aangifte doet, moet meer vragen invullen, maar mag in plaats daarvan ook stukken opsturen. In het oude formulier is dit minder duidelijk. Toelichting – in het oude formulier staat op pagina 1 wat ‘peiljaarverlegging’ inhoudt, voor wie het is bedoeld, waar de aanvraag aan moet voldoen en hoe de toewijzing plaatsvindt. Er is geen aparte toelichting bij het oude formulier. Het nieuwe formulier bevat deze korte uitleg niet. Wel is een toelichting van 16 pagina's bijgevoegd. De Raad voor Rechtsbijstand geeft aan dat op hun verzoek een advocatenpanel beide formulieren samen met cliënten in heeft gevuld en de reacties hebben doorgegeven. Het panel heeft het nieuwe formulier positief ontvangen.

### Administratieve Lasten (tijdsbesteding):

De gemiddelde tijdsbesteding voor het formulier peiljaarverlegging is met ruim 11% afgenomen (89 seconden gemiddeld per persoon). Oorzaak hiervoor kan zijn dat gebruikers minder gegevens hoeven in te vullen en het formulier korter is. In 2008 zijn 11.830 verzoeken voor peiljaarverlegging bij de RvR ingediend. In 2009 zijn dit er tot nu toe 13.547.

Hoewel de cijfers van dit onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar heel Nederland, is het wel mogelijk om een indicatie van de afname van administratieve lasten te geven. De gemiddelde afname is 89 seconden. Bij 11.830 verzoeken in 2008, betekent dit een lastenvermindering voor de gebruiker van ongeveer 292 uur op jaarbasis.

**Uitvoeringslasten (foutenanalyse):**

In het nieuwe formulier zijn **61% minder fouten** (gemiddeld 3,4 fouten minder per persoon) gemaakt dan in het oude formulier. Dit kan onder andere te maken hebben met de afname van rubrieken in het formulier. Een veel voorkomende fout in het oude formulier was het verkeerd invullen van de rubriek ‘fiscaal vermogen’. Dit werd vaak verward met ‘fiscaal inkomen’. Het onderscheid tussen deze twee termen is minimaal qua tekstuele vormgeving. Ook vergat men regelmatig aan te vinken welke bijlagen men meestuurt. In het nieuwe formulier werd deze fout niet gemaakt.

Het was voor de Raad voor Rechtsbijstand niet mogelijk om aan te geven of en zo ja hoeveel fouten gemaakt worden met het invullen van het formulier. Wel is bekend dat van de 13.547 verzoeken 746 open staan, omdat voor deze verzoeken nadere informatie nodig is. Het ontbreken van informatie heeft vanzelfsprekend effect op de uitvoering van werkzaamheden binnen de organisatie. In hoeverre de vormgeving van het formulier van invloed is op het ontbreken van informatie is het niet met zekerheid te zeggen.

**Ervaren Lasten (beleving):**

De belevingscore voor het formulier voor peiljaarverlegging is **nagenoeg gelijk gebleven (+0,01 punten)** ten opzichte van het oude formulier en scoort gemiddeld 3,86 punten op een vijf-punts schaal. Panelleden geven aan dat in het nieuwe formulier duidelijker is van wie het formulier afkomstig is dan in het oude formulier.

Vooruitgang is volgens de panelleden in het nieuwe formulier geboekt op de volgende punten:

- ❑ Duidelijkheid van de vragen.
- ❑ Beter groepering van de vragen.
- ❑ Verbeterde routering instructies.
- ❑ Leesbaarheid van het formulier (duidelijker lettertype)

Op een drietal onderwerpen scoort het oude formulier volgens de panelleden beter dan het nieuwe:

- ❑ Duidelijkheid over de doelgroep van het formulier (voor wie is het bedoeld).
- ❑ De voorpagina van het oude formulier wordt toegankelijker en informatiever gevonden dan de voorpagina van het nieuwe formulier.
- ❑ Het ontwerp van het oude formulier heeft een professionelere uitstraling dan het nieuwe formulier.

Voor beide formulieren geldt dat:

- ❑ Het duidelijk te zien is waar men moet antwoorden.
- ❑ Het onduidelijk is wat je nodig hebt om het in te kunnen vullen, het antwoordadres moeilijk te vinden is en het onduidelijk is wat na het indienen van het verzoek gebeurt.
- ❑ Men het ontwerp weinig eigentijds vindt (het nieuwe formulier scoort slechter dan het oude formulier op dit item).

**Panel Feedback:**

Reactie vanuit het burgerpanel op het oude formulier Verzoek Peiljaarverlegging:

*“Ik werd er zenuwachtig van! Gaat me dit wel lukken?”*

## Formulier: Teruggaaf Jongeren (Belastingdienst)

Met het Tj-biljet vragen jongeren (jonger dan 29 jaar) met een bijbaantje of vakantiewerk inkomstenbelasting terug bij de Belastingdienst. De Belastingdienst geeft ook de mogelijkheid deze aanvraag digitaal te doen via een aangifteprogramma.



Tj 2007



Tj 2008

### Analyse van de verschillen:

De grootste verandering is de overgang van papieren formulier naar digitale aangifte. In het digitale aangifteprogramma worden gegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst vooraf ingevuld. Denk bijvoorbeeld aan naam- en adresgegevens (NAW) en Burger Service Nummer (BSN). Om het effect op de tijdsbesteding, het aantal fouten en de beleving van de gebruiker van deze vooraf ingevulde gegevens te testen, hebben we het Tj-biljet uit 2008 ook vooraf ingevuld met NAW-gegevens en BSN. De vormgeving van de formulieren van 2007 en 2008 is identiek en verschillen slechts in kleur.

### Administratieve Lasten (tijdsbesteding):

De tijdsbesteding voor het Tj-biljet is **met ruim 37% afgenomen** (gemiddeld 257 seconden minder per persoon), dit komt doordat de gegevens deels vooraf waren ingevuld. NAW-gegevens en BSN hoefden de gebruikers niet in te vullen. De Belastingdienst put uit verschillende basisregisters (zoals het GBA – Gemeentelijke Basis Administratie voor persoonsgegevens) en neemt bekende gegevens op in haar aangifte programma's. Gebruikers hoeven hierdoor slechts de gegevens te controleren en dat kost minder tijd dan zelf opzoeken en invullen.

### Uitvoeringslasten (foutenanalyse):

In het vooringevulde formulier van 2008 worden **44% minder fouten** gemaakt dan in het niet ingevulde formulier van 2007. Dit komt vooral doordat men in het formulier van 2007 vergat het BSN in te vullen dat op de jaargave stond.

Inconsistenties (fouten) in aangiften zijn in het aangifteprogramma sneller en beter op te sporen vanwege de digitale invoer van gegevens. Papieren formulieren worden eerst gedigitaliseerd door een automatische verwerkingmachine, maar zijn moeilijk(er) leesbaar, waardoor de kans op fouten en de verwerkingstijd toeneemt. Een tweede reden waardoor bij digitale aangifte minder fouten worden gemaakt, is dat het aangifteprogramma een digitale rekenhulp verschaft. Met de hand uitrekenen leidt logischerwijs tot meer fouten. Daarnaast vult de Belastingdienst sinds 2008 enkele gegevens vooraf in (in het aangifteprogramma), waardoor de kans op fouten afneemt en de snelheid toeneemt ten opzichte van papieren formulieren. De papieren vorm kost meer tijd om in te vullen, maar qua afhandelingstijd (tijd tot uitbetaling/inning) scheelt het bijna niets met de digitale vorm. Als de papieren formulieren eenmaal digitaal zijn gemaakt, volgen ze hetzelfde proces als de digitale afhandeling.

### Ervaren Lasten (beleving):

De belevingscore voor het Tj-biljet uit 2008 is **enigszins afgenomen** ten opzichte van het Tj-biljet uit 2007. Het is weliswaar een afname van 0,7 punten, maar panelleden zijn wel erg positief over het Tj-biljet.

Het formulier uit 2007 scoort een 4,5 (op een vijf puntsschaal). Het formulier van 2008 scoort een 3,8. Over de volgende punten is men zowel bij het oude als bij het nieuwe formulier positief:

- ❑ Het duidelijk van wie het afkomstig is (herkenbaar).
- ❑ De vragen zijn duidelijk geformuleerd en is het lettertype is duidelijk en leesbaar.
- ❑ Het duidelijk waar men moet antwoorden en er is voldoende ruimte om te antwoorden.
- ❑ De antwoordvelden zijn goed uitgelijnd.
- ❑ Het nummeringsysteem vindt men simpel en doeltreffend en de routeringinstructies ervaart met als eenvoudig.

De afname van de belevingscore wordt voor een belangrijk deel beïnvloed doordat 1 persoon het Tj-biljet erg negatief beoordeelt ten opzichte van de andere panelleden (score van 2,97 ten opzichte van gemiddeld 3,94 van de rest van de groep). Ook is de afname toe te schrijven aan de kleuren die de Belastingdienst heeft gebruikt. De kleuren die zijn gebruikt bij het Tj-biljet uit 2007 worden veel beter ontvangen (score van 5) dan de kleuren voor het Tj-biljet uit 2008 (score van 3,6).

#### **Resultaten Expert Judgement:**

De verschuiving van de papieren formulieren richting digitale aangifte heeft in de nabije toekomst grote gevolgen voor de Belastingdienst. Als er minder aangiften op papier binnenkomen zijn er minder mensen nodig om dit te verwerken. Dit zal leiden tot een personeelsreductie. Daarnaast worden processen anders ingericht (achter de schermen) waardoor een andere structuur ontstaat. Er zal steeds meer centraal geregeld kunnen worden en er zullen functies vervallen en op een ander vlak (technologisch/IT) ontstaan. Voor de burger zal de belastingdienst nog meer één gezicht krijgen met één aangifteprogramma, waarbij veel online geregeld kan worden met DigiD.

## Formulier: Wijziging Student (IB-Groep)

Met het formulier Wijziging Student geven studenten die studiefinanciering ontvangen wijzigingen in hun situatie door aan de IB-groep. De IB-Groep geeft studenten ook de mogelijkheid deze wijzigingen online door te geven via het elektronische loket ‘Mijn IB-Groep’.

‘Mijn IB-Groep’ is een beveiligde omgeving op internet waar de persoonlijke gegevens van klanten (studenten in dit geval) van IB-Groep zijn weergegeven. Voor deze gegevens wordt gebruik gemaakt van het GBA (klanten loggen in met hun DigiD) en bij IB-Groep bekende gegevens. Sinds februari 2008 is het elektronische loket aangesloten op de systemen van IB-Groep. Van de 612.000 digitale wijzigingen, zijn in 2008 500.000 afgehandeld zonder handmatige verwerking. De schatting voor 2009 is dat de 700.000 digitale wijzigingen ook nagenoeg allemaal zonder tussenkomst van mensen worden verwerkt. In 2008 zijn 184.000 papieren formulieren (waarvan  $\frac{3}{4}$  door IB-Groep zijn verstuurd naar klanten, en  $\frac{1}{4}$  gedownload van de website) verwerkt en de verwachting is dat dit 150.000 zullen zijn in 2009 (minder dan 20% van het totaal).



Wijziging Student 2007



Wijziging Student 2009

### Analyse van de verschillen:

Op drie van de ontwikkelprincipes constateren wij de volgende verschillen tussen beide formulieren: Informatie uitvraag – het adres van beide ouders wordt niet uitgevraagd in het nieuwe formulier. Ook is het invullen van het postadres optioneel geworden. Quick-Start – deze is op beide formulieren minimaal. Op het nieuwe formulier is wel aangegeven dat alléén de vragen die betrekking hebben op de wijziging moeten worden ingevuld én welke vragen altijd moeten worden ingevuld. Gemakkelijk te lezen – het lettertype in het nieuwe formulier is iets groter en de afstand tussen de vragen is groter.

### Administratieve Lasten (tijdsbesteding):

De gemiddelde tijdsbesteding voor het IBG formulier is met ruim 16% afgenomen (96 seconden). Dit komt onder andere doordat minder informatie wordt uitgevraagd. Adresgegevens van ouders worden in het nieuwe formulier niet gevraagd en het postadres van de student is optioneel geworden. Het is zeer goed mogelijk dat de betere routing ook invloed heeft op de tijdsbesteding.

In 2008 zijn 184.000 papieren wijzigingsformulieren verwerkt door IBG. Hoewel de cijfers van dit onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar heel Nederland, is het wel mogelijk om een indicatie van de afname van administratieve lasten te geven. De gemiddelde afname is 96 seconden. Bij 184.000 formulieren betekent dit een lastenverlichting voor burgers van ongeveer 4.906 uur.

Aannemelijk is dat de tijdsbesteding bij gebruik van ‘Mijn IB-Groep’ verder afneemt. In deze beveiligde online omgeving, geeft de klant aan welke categorieën wijzigen. De categorieën die iemand kan wijzigen zijn aangegeven met een ‘w-tje’.



### **Uitvoeringslasten (foutenanalyse):**

In het nieuwe formulier worden **23% minder fouten** gemaakt dan in het oude formulier. Dit heeft vooral te maken met de dubbele opgave van adresgegevens van ouders in het oude formulier. De panelleden hebben in het oude formulier niet altijd alle velden ingevuld.

De kans op (invul)fouten via ‘Mijn IB-Groep’ is klein door hergebruik van gegevens en een aantal controles dat het systeem doet. Zo hoeft een correspondentienummer niet te worden ingevuld, checkt het systeem of voldoende cijfers zijn ingevuld bij een rekeningnummer en is een aantal verplichte velden opgenomen.

De overgang naar digitale verwerking van wijzigingen voor studenten heeft veel invloed gehad op de processen en het aantal medewerkers bij de IB-Groep:

- ❑ Er worden minder fouten gemaakt waardoor minder herstelwerkzaamheden nodig zijn. Herstelwerkzaamheden zijn zeer arbeidsintensief en hebben daarmee veel impact op zowel de organisatie als op de klant.
- ❑ Door minder herstelwerkzaamheden zijn minder herhaalde klantcontacten noodzakelijk. Voorheen moest regelmatig herhaaldelijk contact worden opgenomen met klanten om de juiste gegevens te verkrijgen. Dit heeft vooral invloed op het werk van de afdeling Klantenservice.
- ❑ Digitalisering heeft ook gevolgen voor de berichtgeving. De IB-Groep stuurt altijd een formeel bericht op papier. Echter kunnen klanten de gevolgen van wijzigingen binnen beperkte termijn inzien via ‘Mijn IB-groep’. Hierdoor stellen klanten de IB-Groep minder vragen.

### **Ervaren Lasten (beleving):**

De belevingscore voor het huidige IBG formulier is **nagenoeg gelijk gebleven (+0,06 punten)** ten opzichte van het oude formulier en scoort gemiddeld 3,86 punten op een vijf-punts schaal. Voor een aantal specifieke items geldt dat panelleden iets positiever zijn over het nieuwe formulier dan over het oude formulier. Het gaat dan om de volgende punten:

- ❑ De voorpagina van het nieuwe formulier vindt men toegankelijker en informatiever dan de voorpagina van het oude formulier en heeft een meer vriendelijke en welwillende uitstraling.
- ❑ Bij het nieuwe formulier is een sterke vooruitgang geboekt als het gaat om de beleving van het lettertype en leesbaarheid.
- ❑ Het nummeringsysteem bij het nieuwe formulier wordt simpeler en meer doeltreffend ervaren dan het nummeringsysteem van het oude formulier.
- ❑ De routeringstructies en de uitlijning van de vragen en antwoordvelden zijn verbeterd.

Er zijn ook positieve punten geconstateerd die voor beide formulieren gelden, namelijk:

- ❑ Het is duidelijk te zien waar men moet antwoorden.
- ❑ Het is duidelijk van wie het formulier afkomstig is en voor wie het formulier bedoeld is.

Panelleden geven aan minder te spreken te zijn over het kleurgebruik van het nieuwe formulier dan van het oude formulier. Vooral de rode balk in het nieuwe formulier wordt als storend ervaren. Verbeterpunt voor beide formulieren is dat panelleden vinden dat onvoldoende wordt uitgelegd wat er met het formulier gebeurt na invullen en opsturen, en waar het naartoe moet.

Digitalisering van de dienstverlening is ook van invloed op het imago van de IB-Groep, al is deze invloed klein. De klanten van de IB-Groep zijn voornamelijk jongeren die zijn opgegroeid met internet. Zij verwachten dan ook dat alles met betrekking tot studiefinanciering online mogelijk is. De IB-Groep voldoet met ‘Mijn IB-Groep’ aan die verwachting. De verwerking van een papieren WS formulier kost meer tijd dan de verwerking van digitale wijzigingen. Wanneer een student via Mijn IB Groep een wijziging doorgeeft is dit direct in het juiste systeem gewijzigd. Hier komt geen handmatige verwerking

aan te pas. Dit betekent dat de verwerkingstijd van wijzigingen sterk is afgenomen. In de zomermaanden komt dit neer op een afname van ongeveer 2 maanden, en in minder drukke periodes is dit een afname van 2-3 weken. Een student weet dus veel sneller welke gevolgen wijzigingen bijvoorbeeld hebben op de hoogte van de studiefinanciering. Ook dit kan van invloed zijn op de beeldvorming.

## Formulier: Stempas Europese Verkiezingen (Ministerie van BZK)

Met de stempas kunnen stemgerechtigde inwoners van Nederland stemmen. Door het volmachtbewijs aan de achterkant van de stempas in te vullen, machtigt een persoon iemand anders om zijn/haar stem uit te brengen. In het onderzoek is een stempas uit 2006 (gemeenteraadsverkiezingen) vergeleken met een stempas uit 2009 (Europese Verkiezingen).

In 2006 hebben ongeveer 11,8 miljoen Nederlanders een stempas ontvangen. De gemiddelde opkomst in 2006 was 58,2% en dat betekent dat er ongeveer 6,8 miljoen stemmen zijn uitgebracht. Het is onbekend hoeveel personen een ander gemachtigd hebben om zijn/haar stem uit te brengen. In 2009 hebben ongeveer 12,4 miljoen Nederlanders een stempas ontvangen. De gemiddelde opkomst in 2009 was 36,9% en dat betekent dat er zo'n 4,6 miljoen stemmen zijn uitgebracht. Ook hier is het aantal machtigingen onbekend.



Stempas 2006



Stempas 2009

### Analyse van de verschillen:

Binnen een drietal ontwikkelprincipes zijn veranderingen geconstateerd tussen beide stempassen, namelijk: Gemakkelijk te lezen – op de nieuwe stempas is het contrast tussen letters en achtergrond duidelijker en door de lichte achtergrond oogt de stempas vriendelijk. Gemakkelijk te begrijpen – op de nieuwe stempas wordt meer uitgelegd over de volmachtiging. Op de nieuwe stempas wordt verwezen naar een website voor meer informatie. Gemakkelijk in te vullen - bij de nieuwe stempas is gebruikgemaakt van een consistente opmaak: links tekst en uitleg, recht adressen en invulvelden. Op de oude stempas is meer ruimte voor de handtekening.

### Administratieve Lasten (tijdsbesteding):

Er is een **minimale toename van 7 seconden (4,67%)** in de gemiddelde tijdsbesteding. De kans dat dit te maken heeft met verschillen tussen de formulieren is klein, omdat er minimale gegevens uitgevraagd worden. De geringe toename van de tijdsbesteding kan het gevolg zijn van de uitgebreidere uitleg over volmachtiging. De gebruikers besteedden meer tijd aan het lezen van de informatie op de pas. Aannemelijk is dat de uitgebreidere toelichting een positieve invloed heeft op de administratieve lasten voor burgers. Zij begrijpen de boodschap beter, hoeven minder vaak te herlezen en zullen minder snel geneigd zijn te bellen met vragen.

### Uitvoeringslasten (foutenanalyse):

Tussen de stempassen zijn **geen verschillen** geconstateerd in het aantal fouten dat gemaakt is. Wat wel vragen oproep was de manier waarop de naam van de gemachtigde moest worden opgeschreven. Dit staat namelijk niet duidelijk aangegeven. Soms werden voornamen voluit geschreven, dan weer alleen de initialen, of slechts één voornaam. Dit riep bij de gebruikers de vraag op wat de gevolgen hiervan zijn bij stemming: “Kan mijn stem verloren gaan?”

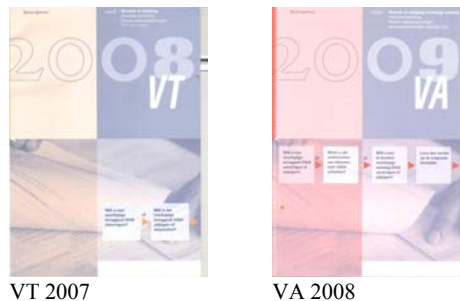
**Uitvoeringslasten (foutenanalyse):**

De belevingscore voor de nieuwe stempas is **toegenomen met 0,35 punten** ten opzichte van de oude stempas en scoort gemiddeld 3,48 punten op een vijf-punts schaal. De nieuwe stempas ziet er ordelijk uit en de score op dit item is verbeterd ten opzichte van de oude stempas. Ook geven panelleden aan dat de vragen op de nieuwe stempas duidelijker zijn geformuleerd dan op de oude stempas. Dat de stempas is bedoeld om mee te stemmen, is duidelijk en ten opzichte van de oude stempas is de score op dit item (doel van het formulier) verbeterd. Panelleden vinden het lettertype slecht leesbaar (erg klein) en op dit punt is de score niet verbeterd ten opzichte van de oude stempas. Jongeren zijn minder negatief over de stempas dan ouderen, wat mogelijk samenhangt met de grootte van het lettertype.

## Formulier: Voorlopige Teruggaaf / Aanslag (Belastingdienst)

Met het formulier uit 2008 kunnen belastingbetalers een voorlopige teruggaaf van inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen aanvragen of wijzigen over het jaar 2008. Met het formulier uit 2009 kunnen belastingbetalers naast het aanvragen/wijzigen van een voorlopige teruggaaf ook een te betalen voorlopige aanslag aanvragen of wijzigen.

Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst ongeveer 3,5 miljoen voorlopige teruggaven en ruim 11 miljoen voorlopige aanslagen<sup>10</sup>. Van de aanvragen wordt tussen 10% en 20% met een papieren formulier ingediend. Dit percentage is een schatting van een deskundige van de Belastingdienst, het is niet met zekerheid te zeggen.



### Analyse van de verschillen:

Het meest opvallende verschil tussen deze twee formulieren is binnen het ontwikkelprincipe ‘type formulier’. Het formulier is gewijzigd van een single-user formulier (voor één doelgroep) naar een multi-user formulier (meerdere doelgroepen). Dit betekent dat het nieuwe formulier niet alleen voor het aanvragen of wijzigen van een voorlopige teruggaaf bestemd is, maar ook voor een voorlopige aanslag, waardoor het voor meerdere gebruikers geschikt is (bijvoorbeeld ondernemers). Het nieuwe formulier heeft meer rubrieken gekregen. De opmaak is, afgezien van de kleur, voor beide formulieren grotendeels hetzelfde.

### Administratieve Lasten (tijdsbesteding):

De gemiddelde tijdsbesteding voor de voorlopige aanslag/teruggaaf is met ruim 13% toegenomen wat naar alle waarschijnlijkheid komt doordat het een “multi-user” formulier is geworden. Doordat het formulier meerdere doelgroepen bedient, moeten gebruikers vragen lezen en te interpreteren die niet op hem of haar van toepassing zijn. De gebruiker wordt dus geconfronteerd met meer informatie in één formulier en dit maakt dat het lezen van de vragen meer tijd kost waardoor de invultijd toeneemt.

De voornaamste reden om het VT formulier uit 2008 aan te passen van een single-user formulier naar een multi-user formulier (VA 2009) is dat het aangifteprogramma ook meerdere doelen tegelijk dient en voor iedereen bruikbaar is. De Belastingdienst wil het aantal papieren aangiften terugbrengen en het aantal (digitale) aangiften via het programma laten toenemen. Daarom is er voor gekozen het papieren formulier in dezelfde vorm aan te bieden als het programma. Bijkomende reden is dat voor de Belastingdienst teruggaaf en aangifte één proces is. Bij een aangifte via het programma merkt de burger hier weinig/niets van, omdat men alleen het gedeelte invult dat betrekking heeft op de eigen specifieke situatie. De overige, niet relevante, onderdelen worden automatisch overgeslagen. Bij het papieren formulier is dat niet mogelijk. Hierdoor wordt de burger geconfronteerd met meer informatie in één formulier. Dit maakt het onoverzichtelijker waardoor de invultijd en fouten toenemen.

### Uitvoeringslasten (foutenanalyse):

<sup>10</sup> Bron: jaarverslag 2007 van de Belastingdienst (<http://www.belastingdienst.nl/jaarverslag2007/cijfers-bic.html>)

In het nieuwe formulier worden **30% minder fouten** gemaakt dan in het oude formulier. Dit kan ermee te maken hebben dat de rubrieken die moesten worden ingevuld voor de casus in het oude formulier verspreid zijn over 5 pagina's en in het nieuwe formulier over 3 pagina's. Dit verkleint de kans op fouten in het nieuwe formulier bij deze casus.

Inconsistenties (fouten) in aangiften zijn in het aangifteprogramma sneller en beter op te sporen vanwege de digitale invoer van gegevens. Papieren formulieren worden eerst gedigitaliseerd door een automatische verwerkingsmachine, maar zijn moeilijk(er) leesbaar, waardoor de kans op fouten en de verwerkingstijd toeneemt. Een tweede reden waardoor bij digitale aangifte minder fouten worden gemaakt, is dat het aangifteprogramma een digitale rekenhulp verschaft. Met de hand uitrekenen leidt logischerwijs tot meer fouten. Daarnaast vult de Belastingdienst sinds 2008 enkele gegevens vooraf in (in het aangifteprogramma), waardoor de kans op fouten afneemt en de snelheid toeneemt ten opzichte van papieren formulieren. De papieren vorm kost meer tijd om in te vullen, maar qua afhandelingstijd (tijd tot uitbetaling/inning) scheelt het bijna niets met de digitale vorm. Als de papieren formulieren eenmaal digitaal zijn gemaakt, volgen ze hetzelfde proces als de digitale afhandeling.

**Ervaren Lasten (beleving):**

De belevingscore voor het voorlopige aanslag/teruggaaf formulier is **met 0,33 punten afgenomen** ten opzichte van het oude formulier en scoort gemiddeld 3,67 punten op een vijf-punts schaal. De meest waarschijnlijk oorzaak ligt in de verandering van single naar multi-user. Specifiek geven panelleden aan dat beide formulieren niet gemakkelijk zijn om te gebruiken, maar het nieuwe formulier scoort hierop iets slechter dan het oude formulier.

**Resultaten Expert Judgement:**

De verschuiving van de papieren formulieren richting digitale aangifte heeft in de nabije toekomst grote gevolgen voor de Belastingdienst. Als er minder aangiften op papier binnenkomen zijn er minder mensen nodig om dit te verwerken. Dit zal leiden tot een personeelsreductie. Daarnaast worden processen anders ingericht (achter de schermen) waardoor een andere structuur ontstaat. Er zal steeds meer centraal geregeld kunnen worden en er zullen functies vervallen en op een ander vlak (technologisch/IT) ontstaan. Voor de burger zal de belastingdienst nog meer één gezicht krijgen met één aangifteprogramma, waarbij veel online geregeld kan worden met DigiD.

## Formulier: Inschrijving Werk en Aanvraag WW-uitkering (UWV)

Met het formulier Inschrijving Werk van het WERKbedrijf (de nieuwe naam van het CWI na de fusie met UWV in december 2008) schrijft men zich in voor werk. Hierbij moeten arbeidsverleden en opleiding en cursussen worden ingevuld. Met het formulier Aanvraag WW kan iemand bij werkloosheid een WW-uitkering aanvragen bij UWV. Vanaf 2007 is van beide formulieren een digitale versie bereikbaar via de E-intake bij [www.werk.nl](http://www.werk.nl). De klant kan via het internet digitaal een aanvraag indienen. Met de digitale Inschrijving Werk van UWV WERKbedrijf, wordt naast de inschrijving voor werk ook een digitaal klantdossier aangemaakt.

Het lopend bestand WW-uitkeringen (peildatum november) ligt op ongeveer 270.000 uitkeringen. Dat is een stijging van ongeveer 70.000 personen ten opzichte van 2008. De prognose voor geheel 2009 is 500.000 WW-aanvragen. Het aantal personen in Nederland in 2009 met een WW-uitkering is minder dan 500.000, omdat er ook aanvragen worden afgewezen en mensen uitstromen. Personen met een uitkering zijn verplicht om zich bij UWV WERKbedrijf in te schrijven als werkzoekende. Van alle inschrijvingen bij het WERKbedrijf en aanvragen voor een WW-uitkering is 60% digitaal.



Aanvraag WW

Inschrijving Werk

Digitale aanvraag WW

### Analyse van de verschillen:

Sinds 2007 zijn de formulieren voor aanvraag en inschrijving werk doorontwikkeld. Voor beide processen maakt UWV steeds meer gebruik van beschikbare gegevens uit diverse basisregisters (GBA en Polisadministratie). Het gaat dan om NAW-gegevens, BSN, en ook informatie over het arbeidsverleden. De klant krijgt steeds meer gegevens uit deze bestanden vooraf ingevuld. Door de koppeling met het GBA en gegevens uit de Polisadministratie geeft de klant bij inschrijving en aanvraag direct aan of de beschikbare gegevens volledig en correct zijn. Voorheen gebeurde die controle achteraf. Daarnaast is tegenwoordig de toeslagenwet gekoppeld aan het elektronisch systeem. Eerder moest hiervoor een apart papieren formulier ingevuld worden door de klant.

### *Inschrijving Werk*

Het formulier dat tot januari 2009 werd gebruikt door mensen die zich inschreven voor werk bestaat uit 2 kantjes A4. Het aantal pagina's dat iemand doorloopt in het digitale formulier is afhankelijk van de persoonlijke situatie. Op de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) staat dat het online inschrijven voor werk met behulp van DigiD ongeveer 20 minuten in beslag neemt. Bij de digitale inschrijving is 1 rubriek toegevoegd, namelijk 'Uw mogelijkheden'. Daar kan men een aantal mogelijke functies kiezen voor een volgende baan. In het oude formulier was dit een open vraag. De reden van inschrijving wordt bij de digitale inschrijving niet gevraagd in tegenstelling tot het papieren formulier.

### *WW-aanvraag*

Het formulier dat tot januari 2009 werd gebruikt voor de WW-aanvraag bestaat uit 6 kantjes A4. Het aantal pagina's dat iemand doorloopt in het digitale formulier is afhankelijk van de persoonlijke situatie. Op de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) staat dat de online aanvraag van een WW-uitkering ongeveer 30 minuten in beslag

neemt. In het digitale formulier zijn 2 rubrieken meer opgenomen dan in het papieren formulier, namelijk ‘Uw arbeidsverleden’ en ‘Toeslag’.

Uit ‘usability’ onderzoeken van 2008 en 2009<sup>11</sup> blijkt dat gebruikers de E-intake op andere overheidsformulieren vinden lijken (ontwikkelpincipe: herkenbaarheid). Ook zijn gebruikers tevreden over het taalgebruik (ontwikkelpincipe: gemakkelijk te begrijpen). Het is niet te ingewikkeld en heeft de juiste toon (behulpzaam en zakelijk). Tot slot vinden de gebruikers de vormgeving rustig en overzichtelijk (ontwikkelpincipe: gemakkelijk te lezen).

Doel van de E-intake is het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. Klanten hoeven voor de inschrijving niet meer naar een kantoor te komen van het WERKbedrijf, maar kunnen zich gemakkelijk vanuit huis inschrijven. Daarnaast worden zoveel mogelijk gegevens digitaal vooraf ingevuld. Dat scheelt tijd en moeite. Via de E-intake schrijft de persoon zich eerst in als werkzoekende en vervolgens kan hij/zij een uitkering aanvragen. Na de inschrijving wordt de klant benaderd door UWV voor specifieke aanvullende vragen en wordt de klant (eventueel) uitgenodigd.

#### **Administratieve Lasten (tijdsbesteding):**

De eerste 10 maanden van 2009 heeft UWV ongeveer 400.000 aanvragen voor een WW-uitkering ontvangen. Ongeveer 240.000 (60%)<sup>12</sup> hiervan zijn digitaal aangevraagd, de overige aanvragen zijn op papier gedaan. Om een uitkering aan te vragen dient men zich in te schrijven bij UWV WERKbedrijf (Inschrijving Werk). Daarom gelden voor de digitale versie beide formulieren dezelfde aantallen en percentages.

UWV geeft aan dat het invullen van de digitale aanvraag voor een WW-uitkering ongeveer een half uur duurt<sup>13</sup> in plaats van anderhalf uur. Daaruit volgt een dat de invultijd van de klant is gereduceerd met ongeveer een uur. Dat zou een administratieve lastenverlichting voor burgers betekenen van 240.000 uur in 10 maanden (67%). Deze berekening is gedeeltelijk gebaseerd op schattingen van UWV, de percentages en getallen zijn indicatieve cijfers. Gebruikers geven aan de tijdsbesteding van een half uur ‘heel acceptabel’ te vinden<sup>13</sup>.

In 2008 en 2009 heeft er reductie van vragen plaatsgevonden bij de Inschrijving Werk, waardoor de klant nu in ongeveer 20 minuten de inschrijving heeft ingevuld. Voorheen was de invultijd 40 minuten. Dat zou bij 240.000 digitale inschrijvingen een administratieve lastenverlichting voor de burger betekenen van 50% (80.000 uur). Deze berekening is gedeeltelijk gebaseerd op schattingen van UWV, de percentages en getallen zijn indicatieve cijfers.

De interne prestatienorm van het UWV is aangescherpt met het doel binnen 4 weken de uitkering uit te keren. In vrijwel alle gevallen (95%) voldoet UWV hieraan. In de oude situatie, met formulieren, was de verwerkingstijd langer (soms 8 weken). Allereerst werd het formulier aangevraagd, ingevuld en per post opgestuurd. Vervolgens werd de post door UWV verspreid en verwerkt. Daarbij kwam het wel eens voor dat post-stukken niet op de juiste plaats terecht kwamen (zoekraken) wat tot fouten en overlast kon leiden. In het huidige proces worden gegevens na inschrijving/ aanvraag direct door de back-office van UWV verwerkt. Het proces per klant is verkort met een week, omdat het werk nu allemaal centraal door UWV uitgevoerd wordt. Er wordt wel goed nagekeken of de aanvraag klopt (fraudecontrole). Om te professionaliseren neemt het UWV de klantsignalen mee om veranderingen door te voeren.

---

<sup>11</sup> Onderzoek E-intake 2008 en 2009, RMI

<sup>12</sup> Deze getallen zijn afkomstig van UWV WERKbedrijf.

<sup>13</sup> Klantbeleving en gestructureerde klantdialogo in de keten van Werk en Inkomen, 2009, M&I



**Uitvoeringslasten (foutenanalyse):**

De E-intake hanteert een casegestuurde vraagstelling. Dit houdt in dat het vervolg op de vragen waar men 'nee' op antwoordt automatisch wordt overgeslagen. De kans op (invul)fouten bij de elektronische aanvraag WW is klein door hergebruik van gegevens en een aantal controles dat het systeem doet. Door met Digid in te loggen worden de persoonsgegevens vooringevuld, checkt het systeem of voldoende cijfers zijn ingevuld bij een rekeningnummer en telefoonnummer, worden arbeidsverledengegevens vooringevuld en is een aantal verplichte velden opgenomen. Ook door controle van gegevens door de klant aan het begin van het proces, is het aantal fouten dat gemaakt wordt in een WW-aanvraag afgenomen. Wanneer iemand een fout maakt bij het invullen wijst het programma de gebruiker hierop<sup>13</sup>. Mocht men bepaalde informatie niet of onjuist invullen bij een aanvraag, dan kan de aanvraag opnieuw verstuurd worden. Er ontstaat dan een 2<sup>e</sup> aanvraag in het systeem. Dit komt in 2% tot 4% van de gevallen voor.

De E-intake heeft niet alleen positieve gevolgen voor de klant, ook voor UWV. Archivering is een stuk eenvoudiger geworden door de koppeling aan databases. Veel informatie staat al op de aanvraag die de klant doet en hoeft dus niet uit andere systemen te worden gehaald. Doordat het aanvraag proces transparanter is en gegevens vooraf ingevuld zijn met de E-intake, stelt de klant minder vragen bij het invullen van een aanvraag.

**Ervaren Lasten (beleving):**

In de nabije toekomst wordt het SV Loon, de verwachte uitkeringsduur en de 4 uit 5 eis (4 van de 5 jaar gewerkt) getoond aan de klant. UWV heeft de ambitie om het klantcontactmoment te optimaliseren. Hiervoor wordt de elektronische aanvraag steeds verder verbeterd, zodat het proces van WW-aanvraag en Werkintake transparanter wordt. Het doel is dat de klant beter op de hoogte raakt van de situatie en dat er minder vragen hoeft te stellen bij het KCC (klant contact center). Doel is minder controles en snelle beoordeling van de aanvraag. Regelmatig wordt een nieuwe release van het systeem getest door gebruikers (usability onderzoek).

De ontwikkeling van de E-intake beïnvloedt het imago van UWV. Mensen zijn minder negatief dan voorgaande jaren. Uit het onderzoek naar de klantbeleving van UWV klanten blijkt dat gebruikers de totale dienstverlening van UWV als zeer positief ervaart<sup>11</sup>. Men ziet UWV in mindere mate als een grote papiermolen, omdat UWV efficiënter en klantgerichter werkt. Het uitgangspunt is vertrouwen in de klant. Door het beter gebruiken van met name de polisadministratie in het aanvraagproces WW is de behoefte aan het verzamelen van bewijslast afgenomen.

**Toekomstige ontwikkelingen**

In de toekomst meldt de klant zich met zijn Digid aan op Mijn Overheid.nl. Hier kan de klant alle digitale dienstverlening van de Overheid afnemen. In dit geval geeft de klant aan dat hij ontslagen is en vraagt een WW-uitkering aan. Het is tevens mogelijke specifieke ondersteuning op het gebied van reïntegratie en bemiddeling aan te vragen. De klant krijgt dan een overzicht te zien van de voor de aanvraag benodigde persoonlijke gegevens en informatie over recht, duur en hoogte van de WW-uitkering. De klant kan doorklikken naar de onderliggende gegevens, en deze controleren, corrigeren of aanvullen. Indien de situatie van de klant dat vereist worden nog enige aanvullende vragen gesteld. Indien nodig wordt op basis van deze nieuwe informatie het recht, duur en hoogte van de WW uitkering bijgesteld. Getoond wordt wanneer de uitkering betaald zal worden en de klant wordt gewezen op het feit dat nevenbetrokkingen via de werkgever bij UWV gemeld moeten worden en dat deze worden verrekend met de uitkering. Tenslotte kan de klant aangeven dat hij een telefonische of fysieke afspraak wil hebben met een medewerker van UWV. Op een elektronische agenda kan hij een beschikbaar tijdstip aangeven. De klant geeft aan dat de aanvraag is afgerond. Hij krijgt een definitief overzicht van recht, duur en hoogte (bruto en netto) van de uitkering en de onderliggende gegevens. Daarnaast wordt aangegeven wanneer betaald zal worden. Dit wordt gecombineerd met de ondersteuning die digitaal bepaald is op het gebied van reïntegratie en bemiddeling.

## II Protocol gebruikersonderzoek

### Gebruikers

#### *Omvang steekproef*

Elke gebruikersgroep bestond uit zeven personen. In totaal deden 14 deelnemers mee aan de test. Iedere deelnemer kreeg een vergoeding voor zijn of haar bijdrage aan het onderzoek. Een gebruikersgroep van zeven personen volstaat om een goed beeld te krijgen van het verbeteringspotentieel. Uit eerder onderzoek blijkt dat in een gebruikersonderzoek minimaal drie personen nodig zijn om toeval uit te sluiten (gebruikers die toevallig erg goed of slecht zijn in het uitvoeren van de gevraagde taken). Wanneer drie of meer personen deelnemen aan een gebruikersonderzoek is het mogelijk om een onderscheid te maken tussen wat uniek is en wat gegeneraliseerd kan worden.

Om de objectiveerbaarheid en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen is hier kort de samenstelling van de gebruikersgroepen toegelicht.

#### **Tekstkader: Samenstelling gebruikersgroepen**

De deelnemers aan de verschillende gebruikersgroepen hebben een vergelijkbaar opleidingsniveau. De deelnemers zijn hoger opgeleid of universitair geschoold. Voor alle deelnemers is Nederlands de eerste taal. De deelnemers krijgen voor hun participatie een onkostenvergoeding. De deelnemers zijn verdeeld over twee panels. De panels zijn onderling vergelijkbaar qua samenstelling. De leeftijdspreiding garandeert gegevens m.b.t. uiterste waarden.

Samenstelling	26 oktober	27 oktober
Deelnemer	Leeftijd	Leeftijd
1	20	19
2	22	22
3	27	26
4	58	29
5	57	60+
6	60+	60+
7	60+	60+

#### *Leereffect*

Het is niet mogelijk om gebruikers zowel oude, huidige als doorontwikkelde formulieren te laten testen. Er is namelijk sprake van een leereffect. Nadat een formulier een eerste keer is ingevuld, is het gemakkelijker de tweede keer, ongeacht het ontwerp, de verwoording of het lettertype. Daarom is in het praktijkonderzoek niet getest *binnen* gebruikersgroepen, maar *tussen* gebruikersgroepen. Dit betekent dat gebruikers aan het werk zijn gegaan met of een oude, of een huidige versie van de formulieren.

#### *Gebruikersgroepen*

In het praktijkonderzoek zijn oude en nieuwe formulieren getest. Per formulier beschikten wij over een oude versie en een huidige (nieuwe) versie. Eén gebruikersgroep ging aan het werk gaat met 6 oude formulieren en één gebruikersgroep ging aan het werk gaat met 6 huidige formulieren<sup>14</sup>. De resultaten zijn na het afronden van het praktijkonderzoek met elkaar vergeleken en geanalyseerd.

<sup>14</sup> Er is uiteindelijk voor gekozen om 6 formulieren te testen in plaats van 8, omdat een tweetal formulieren (WW-aanvraag en Inschrijving Werk), alleen een digitale huidige versie kennen (zie verder §4.1).

## Test procedure

Om de objectiveerbaarheid en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen is hier kort de testprocedure toegelicht.

### Tekstkader: Test procedure

De gebruikers wordt uitgelegd wat het doel is van het onderzoek en op welke wijze er wordt gewerkt. Er wordt benadrukt dat de formulieren worden onderzocht, niet de deelnemers. Van de deelnemers wordt alleen verwacht dat zij een geconcentreerde en serieuze inspanning leveren.

Per formulier beantwoorden de gebruikers 5 stellingen om hun eerste indruk van het formulier weer te geven. Vervolgens laat de begeleider de deelnemers het formulier invullen aan de hand van fictieve gegevens. Een observator ziet toe in stilte, houdt de tijdsbesteding per deelnemer bij en noteert eventuele reacties.

Wanneer iedereen klaar is met invullen beantwoorden de deelnemers 25 stellingen, waarmee hun beleving van het formulier aangeven. Tenslotte wordt per formulier plenair geïnventariseerd wat deelnemers goed of slecht vinden.

## Prestatie- en belevingsmeetmethode

In het onderzoek hebben we 30 stellingen rondom de beleving van het formulier voorgelegd:

### Eerste indruk

- 1 Mijn eerste indruk van het formulier is positief.
- 2 Het is duidelijk wat het doel is van het formulier.
- 3 Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is.
- 4 Het is duidelijk van wie het formulier afkomstig is.
- 5 Het ontwerp is eigentijds.

### Evaluatie achteraf

- 6 De voorpagina is toegankelijk en informatief.
- 7 Het ontwerp is professioneel.
- 8 Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen.
- 9 Het formulier is vriendelijk en welwillend.
- 10 Er is een goede balans tussen tekst en lege ruimte.
- 11 Het lettertype is duidelijk en leesbaar.
- 12 Vragen zijn duidelijk gegroepeerd.
- 13 Vragen zijn duidelijk geformuleerd.
- 14 Vragen staan in een logische volgorde.
- 15 Het is eenvoudig te zien waar ik moet antwoorden.
- 16 Ik krijg voldoende ruimte voor mijn antwoorden.
- 17 Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam.
- 18 Het formulier is eenvoudig om te gebruiken.
- 19 Het formulier is consistent opgebouwd.
- 20 Het formulier ziet er ordelijk uit.
- 21 Het nummeringsysteem is simpel en doeltreffend.
- 22 Routing instructies zijn eenvoudig.
- 23 Vragen en antwoordvelden zijn goed uitgelijnd.
- 24 De tekst is minimaal, zonder overbodige informatie.
- 25 De kleuren die zijn gebruikt zijn aantrekkelijk.
- 26 Elke individuele pagina voelt "doenbaar".
- 27 Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt.
- 28 Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden.
- 29 Er wordt duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren.
- 30 Ik krijg een positief beeld van de organisatie.

Om de objectiveerbaarheid en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen zijn hier kort de prestatie- en belevingsmeetmethoden toegelicht.

**Tekstkader: Prestatie- en belevingsmeetmethode**

De tijdsbesteding is gemeten in seconden.

De fouten zijn geteld in de volgende categorieën:

- Categorie 1: fouten in interpretatie vraag*
- Categorie 2: fouten bij invullen (bijv. niet binnen de vakjes)*
- Categorie 3: fouten bij doorhalen/aanvinken*
- Categorie 4: onvolledigheid (niet ingevulde onderdelen)*

De belevingsstellingen werden beoordeeld op een vijfpuntsschaal:

- 1. Helemaal mee oneens.*
- 2. Enigszins mee oneens*
- 3. Geen mening*
- 4. Enigszins mee eens*
- 5. Helemaal mee eens*

### III Overzicht kwantitatieve resultaten

In onderstaand overzicht staan de resultaten van de uitvoeringslasten, gemeten in tijd (seconden).

Overzicht Tijdsbesteding							
	Formulier	Oud Formulier		Nieuw Formulier		Resultaat	
		Tot. tijd (s)	Gem.tijd (s)	Tot. tijd (s)	Gem.tijd (s)	Aantallen*	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	11054	1579	6846	978	-601	-38,1%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	5461	780	4835	691	-89	-11,4%
3	Belastingdienst - TJ-biljet	4767	681	2965	424	-257	-37,7%
4	IBG - Wijziging Student	4026	575	3352	479	-96	-16,7%
5	BZK - Stempas	1050	150	1099	157	7	4,7%
6	Belastingdienst - VT / VA	6581	940	7441	1063	123	13,1%

In onderstaand overzicht staan de resultaten van de foutenanalyse, gemeten in aantallen per formulier.

Overzicht Fouten						
	Formulier	Oude formulieren		Nieuw Formulier		Resultaat
		Totaal	Gem. aantal	Totaal	Gem. aantal	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	56	8,00	28	4,0	-50,0%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	28	4,00	11	1,6	-63,7%
3	IBG - Wijziging Student	13	1,86	10	1,4	-23,1%
4	Belastingdienst - TJ-biljet	16	2,29	9	1,3	-43,8%
5	BZK - Stempas	7	1,00	7	1,0	0,0%
6	Belastingdienst - VT / VA	20	2,86	14	2,0	-30,0%

In onderstaand overzicht staan de resultaten van de belevingscore, gemeten op een vijf puntschaal per formulier.

Belevingscore					
	Formulier	Oud Formulier	Nieuw formulier	Resultaat	
		Gem. punten	Gem. punten	Score*	Procenten
1	CIZ - Aanvraag Zorg	2,79	4,16	1,37	49,0%
2	RvR - Verzoek Peiljaarverlegging	3,06	3,07	0,01	0,3%
3	IBG - Wijziging Student	3,80	3,86	0,06	1,6%
4	Belastingdienst - TJ-biljet	4,50	3,80	-0,70	-15,6%
5	BZK - Stempas	3,13	3,48	0,35	11,2%
6	Belastingdienst - VT / VA	4,00	3,67	-0,33	-8,3%

\* score gebaseerd op een vijf-punts schaal lopen van helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens, waarbij score 3 is neutraal.

Onderstaand zijn de resultaten van de beleving per item weergegeven, gemeten op een vijf puntschaal per formulier.

GEMIDDELDE BELEVINGSSCORE PER ITEM										
Vragenlijst Belevingsvragen	CIZ - Aanvraag Zorg			RvR - Peiljaarverlegging			Belastingdienst - Tj-biljet			
	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	
1. Mijn eerste indruk van het formulier is positief.	3,3	4,1	0,9	3,0	2,6	-0,4	4,4	3,7	-0,7	
2. Het is duidelijk wat het doel is van het formulier.	2,6	4,6	2,0	3,9	3,3	-0,6	4,7	3,4	-1,3	
3. Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is.	2,4	3,7	1,3	3,6	2,6	-1,0	4,7	4,0	-0,7	
4. Het is duidelijk van wie het formulier afkomstig is.	3,3	3,7	0,4	3,6	4,3	0,7	4,9	4,4	-0,4	
5. Het ontwerp is eigentijds.	2,4	3,4	1,0	2,9	1,9	-1,0	4,4	3,6	-0,9	
6. De voorpagina is toegankelijk en informatief.	2,9	4,7	1,9	2,9	2,3	-0,6	4,6	3,0	-1,6	
7. Het ontwerp is professioneel.	2,4	4,3	1,9	4,1	2,9	-1,3	4,6	3,4	-1,1	
8. Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen.	2,4	3,9	1,4	2,3	2,6	0,3	4,0	3,4	-0,6	
9. Het formulier is vriendelijk en welwillend.	2,1	4,1	2,0	2,4	2,4	0,0	4,4	3,4	-1,0	
10. Er is een goede balans tussen tekst en lege ruimte.	2,7	4,6	1,9	3,7	3,3	-0,4	4,1	4,3	0,1	
11. Het lettertype is duidelijk en leesbaar.	4,3	4,7	0,4	3,6	4,3	0,7	4,9	4,1	-0,7	
12. Vragen zijn duidelijk gegroepeerd.	2,7	4,7	2,0	2,6	3,7	1,1	5,0	3,6	-1,4	
13. Vragen zijn duidelijk geformuleerd.	2,7	4,3	1,6	2,7	3,6	0,9	4,3	3,7	-0,6	
14. Vragen staan in een logische volgorde.	3,0	4,4	1,4	3,3	3,6	0,3	4,6	4,3	-0,3	
15. Het is eenvoudig te zien waar ik moet antwoorden.	3,1	4,4	1,3	4,0	4,1	0,1	4,7	4,4	-0,3	
16. Ik krijg voldoende ruimte voor mijn antwoorden.	4,0	4,9	0,9	3,4	4,0	0,6	5,0	4,6	-0,4	
17. Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam.	2,3	4,3	2,0	3,0	2,9	-0,1	4,3	4,0	-0,3	
18. Het formulier is eenvoudig om te gebruiken.	2,1	4,1	2,0	3,0	3,1	0,1	4,1	3,3	-0,9	
19. Het formulier is consistent opgebouwd.	2,6	4,4	1,9	3,0	3,6	0,6	4,4	3,9	-0,6	
20. Het formulier ziet er ordelijk uit.	2,7	4,4	1,7	3,4	3,6	0,1	4,4	3,4	-1,0	
21. Het nummeringsstelsel is simpel en doeltreffend.	3,3	4,3	1,0	3,4	3,0	-0,4	4,1	4,1	0,0	
22. Routing instructies zijn eenvoudig.	3,0	4,1	1,1	2,7	3,4	0,7	4,1	4,0	-0,1	
23. Vragen en antwoordvelden zijn goed uitgelijnd.	3,7	4,4	0,7	3,1	3,4	0,3	4,7	4,3	-0,4	
24. De tekst is minimaal, zonder overbodige informatie.	3,4	4,1	0,7	3,3	4,0	0,7	4,3	3,6	-0,7	
25. De kleuren die zijn gebruikt zijn aantrekkelijk.	2,4	4,1	1,7	2,4	2,4	0,0	5,0	3,6	-1,4	
26. Elke individuele pagina voelt "doenbaar".	2,7	4,0	1,3	3,4	2,4	-1,0	4,3	3,6	-0,7	
27. Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt.	3,3	4,1	0,9	2,9	3,0	0,1	4,1	3,4	-0,7	
28. Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden.	1,6	2,0	0,4	1,6	1,4	-0,1	4,6	4,0	-0,6	
29. Er wordt duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren.	2,0	3,9	1,9	2,0	2,1	0,1	4,6	3,9	-0,7	
30. Ik krijg een positief beeld van de organisatie.	2,0	3,9	1,9	2,6	2,4	-0,1	4,6	3,7	-0,9	

Onderstaand zijn de resultaten van de beleving per item weergegeven, gemeten op een vijf puntschaal per formulier.

GEMIDDELDE BELEVINGSSCORE PER ITEM										
Vragenlijst Belevingsvragen	IBG - Wijziging Student			BZK - Stempas			Belastingdienst - VT / VA			
	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	Gem. oud	Gem. nieuw	Score	
1. Mijn eerste indruk van het formulier is positief.	3,7	3,7	0,0	3,0	3,3	0,3	4,1	3,0	-1,1	
2. Het is duidelijk wat het doel is van het formulier.	4,0	2,7	-1,3	2,9	4,3	1,5	4,4	3,6	-0,9	
3. Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is.	4,4	4,1	-0,3	3,6	3,3	-0,2	3,7	3,6	-0,1	
4. Het is duidelijk van wie het formulier afkomstig is.	4,7	4,6	-0,1	3,4	2,8	-0,6	4,4	4,3	-0,1	
5. Het ontwerp is eigentijds.	4,4	3,6	-0,9	2,9	3,3	0,5	4,6	3,7	-0,9	
6. De voorpagina is toegankelijk en informatief.	3,3	3,9	0,6	3,1	3,5	0,4	4,4	3,9	-0,6	
7. Het ontwerp is professioneel.	4,1	4,0	-0,1	3,3	3,2	-0,1	4,3	4,0	-0,3	
8. Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen.	3,7	3,9	0,1	4,0	3,3	-0,7	3,4	3,1	-0,3	
9. Het formulier is vriendelijk en welwillend.	3,4	4,0	0,6	2,7	3,0	0,3	3,9	3,3	-0,6	
10. Er is een goede balans tussen tekst en lege ruimte.	3,7	4,0	0,3	2,3	2,2	-0,1	3,7	4,1	0,4	
11. Het lettertype is duidelijk en leesbaar.	2,7	3,7	1,0	1,9	1,7	-0,2	4,0	4,4	0,4	
12. Vragen zijn duidelijk gegroepeerd.	3,9	4,1	0,3	3,0	3,3	0,3	4,0	4,3	0,3	
13. Vragen zijn duidelijk geformuleerd.	4,0	4,0	0,0	3,3	4,3	1,0	4,0	3,7	-0,3	
14. Vragen staan in een logische volgorde.	4,0	3,7	-0,3	4,1	4,5	0,4	3,9	3,7	-0,1	
15. Het is eenvoudig te zien waar ik moet antwoorden.	4,1	4,3	0,1	3,9	4,0	0,1	4,4	4,0	-0,4	
16. Ik krijg voldoende ruimte voor mijn antwoorden.	4,0	4,1	0,1	2,7	3,2	0,5	4,6	4,7	0,1	
17. Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam.	3,7	4,0	0,3	3,4	3,5	0,1	3,7	3,4	-0,3	
18. Het formulier is eenvoudig om te gebruiken.	3,6	3,9	0,3	3,7	3,2	-0,5	3,3	2,4	-0,9	
19. Het formulier is consistent opgebouwd.	3,9	4,0	0,1	3,4	3,5	0,1	4,4	3,9	-0,6	
20. Het formulier ziet er ordelijk uit.	4,0	4,1	0,1	2,3	3,7	1,4	4,3	3,9	-0,4	
21. Het nummeringsstelsel is simpel en doeltreffend.	3,6	4,1	0,6	nvt	nvt	nvt	4,0	4,0	0,0	
22. Routing instructies zijn eenvoudig.	3,1	3,6	0,4	nvt	nvt	nvt	4,1	3,9	-0,3	
23. Vragen en antwoordvelden zijn goed uitgelijnd.	3,6	4,0	0,4	3,4	3,8	0,4	4,6	4,0	-0,6	
24. De tekst is minimaal, zonder overbodige informatie.	3,6	4,0	0,4	3,0	3,8	0,8	4,4	3,9	-0,6	
25. De kleuren die zijn gebruikt zijn aantrekkelijk.	4,3	3,4	-0,9	2,4	3,5	1,1	4,0	3,6	-0,4	
26. Elke individuele pagina voelt "doenbaar".	4,1	3,9	-0,3	3,3	4,0	0,7	3,6	3,3	-0,3	
27. Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt.	3,7	4,0	0,3	3,1	3,8	0,7	2,7	2,6	-0,1	
28. Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden.	3,6	3,6	0,0	3,4	3,5	0,1	3,6	3,4	-0,1	
29. Er wordt duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren.	3,3	3,0	-0,3	3,3	3,7	0,4	3,4	2,9	-0,6	
30. Ik krijg een positief beeld van de organisatie.	3,7	3,7	0,0	2,9	3,3	0,5	4,0	3,6	-0,4	

## IV Contactpersonen

Onderstaand een overzicht van de contactpersonen van de overheidsorganisaties met wie is gesproken in het kader van het onderzoek.

Contactpersonen		
	Uitvoeringsorganisatie	Naam
1	CIZ	Mw. M. Prent
2	Raad voor Rechtsbijstand	Mw. A. van Baarsen
3	IB-Groep	Dhr. M. Verschuren Dhr R. van Oeveren
4	Belastingdienst	Dhr. J. Brouwer Dhr. H. van de Beeten
5	Ministerie van BZK	Dhr. M. Akerboom
6	UWV	Dhr. E. Weijers Dhr. P. van den Homburg Dhr. M. Versteeg