
Rapportage Tijdwinst en Foutenreductie Formulieren

Onderzoek naar het verbeteringspotentieel van overheidsformulieren en de mogelijkheden om dit potentieel systematisch te ontsluiten om zo tijdwinst en foutenreductie te realiseren.

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

Telefoon: 030 – 602 49 00
Fax: 030 – 602 49 19
Email: info@siraconsulting.nl



Rapportage Tijdwinst en Foutenreductie Formulieren

Onderzoek naar het verbeteringspotentieel van overheidsformulieren en de mogelijkheden om dit potentieel systematisch te ontsluiten om zo tijdwinst en foutenreductie te realiseren.

Nieuwegein, 9 januari 2008

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. Vermenigvuldigen 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.

SIRA Consulting - Rapportage Tijdwinst en Foutenreductie Formulieren

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Doelstellingen	7
2 Werkwijze	8
2.1 Algemeen	8
2.2 Bureauonderzoek	9
2.3 Consultatieronde	13
2.4 Gebruikersonderzoek	14
3 Protocol gebruikersonderzoek	19
3.1 Gebruikers	19
3.2 Test procedure	19
3.3 Instructies	20
3.4 Prestatie en belevingsmetriek	20
4 Resultaten gebruikersonderzoek	21
4.1 Tijdsbesteding	21
4.2 Fouten	24
4.3 Beleving	27
5 Analyse en conclusies	30
5.1 Kwantitatief	30
5.2 Kwalitatief	30
5.3 Ontwerpprincipes	31
6 Deskundigenoordeel	46
6.1 Schatting van de vermindering van de verwerkingstijd	46
6.2 Schatting van de kosten om formulieren te vereenvoudigen	47
Bijlage	
I Leden van de Begeleidingscommissie	
II Analyseraamwerk	
III Geïnterviewde deskundigen	
IV Toelichting	
V CD-Rom met Formulieren en Materialen	

Managementsamenvatting

Inleiding

Departementen en overheidsdiensten verstrekken en ontvangen jaarlijks miljoenen papieren formulieren. Hoe goed deze taak wordt uitgevoerd heeft significante gevolgen voor zowel de kostenefficiëntie van departementen en overheidsdiensten, als voor de beleving van burgers en bedrijven van de publieke sector. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aan SIRA Consulting de opdracht gegeven om de mogelijkheden voor verbetering van formulieren in de publieke sector inzichtelijk te maken. Hierbij dient te worden aangegeven welke gevolgen dat heeft met betrekking tot de tijdsbesteding van burgers en bedrijven, het aantal bij het invullen gemaakte fouten, de beleving van burgers en bedrijven en de verwerkingstijd van overheidsdiensten.

Onderzoeksaanpak

In het onderzoek is een aantal methoden gehanteerd. Tijdens het vooronderzoek is op basis van secundaire bronnen een analyseraamwerk opgesteld. Hierin zijn systematisch alle bekende mogelijkheden om formulieren te verbeteren opgenomen en uitgewerkt. Denk daarbij aan slechte leesbaarheid, onlogische volgorde van vragen, onrustige pagina indeling, moeilijk taalgebruik, onduidelijke instructies etc. Vervolgens zijn verschillende formulieren geselecteerd. In tabel 1 zijn deze formulieren weergegeven. Met behulp van het analyseraamwerk zijn deze formulieren verbeterd. Daarna zijn in praktijkonderzoek 8 originele en verbeterde formulieren door burgerpanels ingevuld en beoordeeld. Het testen vond plaats in drie gescheiden panels. De formulieren werden ingevuld onder ‘laboratoriumcondities’. Dit heeft een kwantitatief en een kwalitatief beeld opgeleverd van de baten voor gebruikers van overheidsformulieren. De testresultaten zijn met elkaar vergeleken en afgestemd met deskundigen. Op basis van het oordeel van deskundigen is een inschatting gemaakt van de baten voor de overheid.

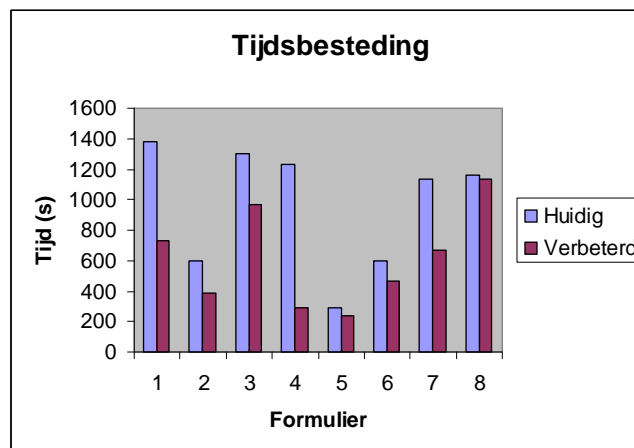
Nr.	Formulier	Organisatie	Huidige vorm
1.	Aanvraag voor een evenement	Gemeente Castricum	Schriftelijk
2.	Aangifte verhuizing	Gemeente Boxtel	E-formulier
3.	Aanvraag gebruiksvergunning voor bouwwerken	Gemeente Wageningen	Schriftelijk
4.	Aanvraag kwijtschelding belastingen	Waterschap rivierenland	Schriftelijk
5.	Aanvraag exploitatie vergunning met terras	Gemeente Zandvoort	Schriftelijk
6.	Declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener	SVB	Schriftelijk
7.	Aanvraag verzoek monumentenvergunning	Gemeente Breda	E-formulier
8.	Aanvraag zorg	CIZ	Schriftelijk

Tabel 1. Selectie formulieren

Bevindingen

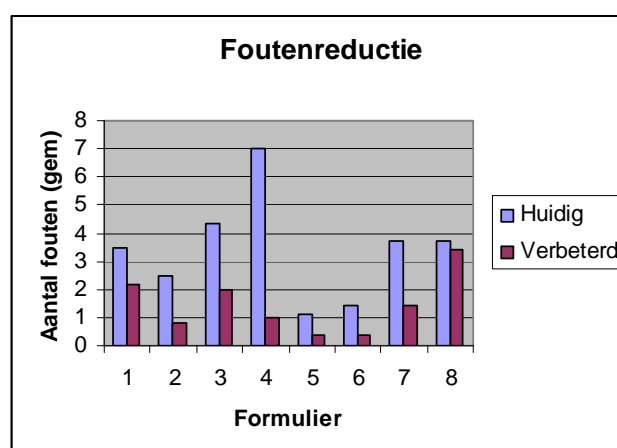
De belangrijkste bevindingen uit het praktijkonderzoek zijn:

- De resultaten (figuur 1) wijzen erop dat het mogelijk is om de **tijdsbesteding** van burgers en bedrijven bij het invullen van formulieren met gemiddeld 30% terug te brengen. Dit betekent voor burgers en bedrijven een aanzienlijke reductie van de administratieve lasten.



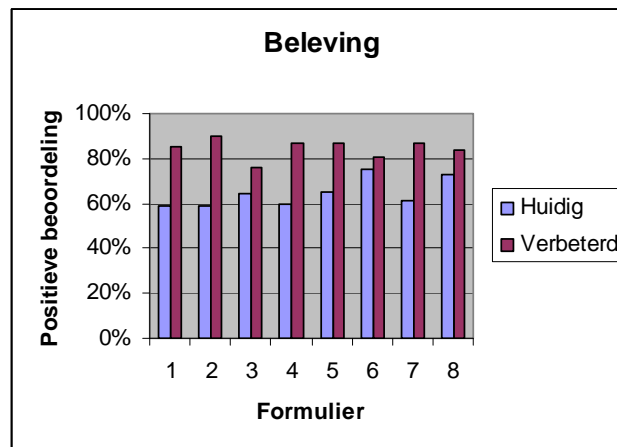
Figuur 1. Relatieve vermindering in de tijdsbesteding

- De resultaten (figuur 2) wijzen erop dat het mogelijk is om het aantal **fouten** dat burgers en bedrijven maken bij het invullen van formulieren met gemiddeld 50% terug te brengen. Een afname van het aantal fouten dat gemaakt wordt bij het invullen van formulieren betekent voor de overheid een reductie in de verwerkingstijd.



Figuur 2. Relatieve vermindering van het aantal fouten

- De resultaten (figuur 3) wijzen erop dat het mogelijk is om de **beleving** van burgers en bedrijven bij het invullen van formulieren met gemiddeld 20% tot 30% te verbeteren. Hierdoor neemt de irritatie af en zijn burgers en bedrijven positiever over de dienstverlening van de overheid.



Figuur 3. Relatieve verbetering in de beleving

Deskundigenoordeel

De bevindingen zijn teruggekoppeld aan makers en verwerkers van formulieren:

- De deskundigen zijn van mening dat overheidsformulieren verbeterd kunnen worden en dat daardoor ook de verwerkingstijd van overheidsdiensten kan worden teruggebracht.
- Dit leidt tot (tijd)winst voor overheidsdiensten.
- Hierdoor zijn verbeteringen minimaal kostenneutraal door te voeren, en leveren mogelijk (lichte) winst op voor de overheid.
- De deskundigen benadrukken het belang van formulieren als zichtbaar communicatiemiddel tussen burgers en bedrijven enerzijds en de overheid anderzijds. Formulieren leveren een essentiële bijdrage aan de dienstverlening en klantgerichtheid van de overheid.

Concrete voorbeelden

In het onderzoek zijn verschillende ontwerpprincipes geïdentificeerd die van doorslaggevende invloed zijn op de beleving en het gebruiksgemak van formulieren. Denk daarbij aan opmaak, kleurgebruik, pagina-indeling, antwoordvelden, meerkeuzevragen etc. Deze ontwerpprincipes zijn de sleutelementen van een gebruikersgericht ontwerp. In figuur 4 is een voorbeeld van een origineel formulier opgenomen en hetzelfde formulier opgemaakt aan de hand van de genoemde ontwerpprincipes. Deskundigen merken op dat er bij overheidsdiensten juist behoefte bestaat aan dit soort concrete voorbeelden en illustraties van hoe formulieren in de praktijk verbeterd kunnen worden.



Figuur 4. Ontwerpprincipes als sleutelementen van een gebruikersgericht ontwerp (origineel links, verbeterd rechts)

Afsluiting

Formulieren zijn voor de overheid een visitekaartje. Het is een communicatiemiddel waarmee overheden indruk kunnen maken op burgers en bedrijven. Wanneer formulieren ouderwets en onaantrekkelijk zijn opgesteld, en bovendien vol staan met fouten en gebruiksproblemen, dan veroorzaakt dan onnodige lasten voor burgers en bedrijven en draagt dat bij aan een slecht imago van de overheid. Door het verbeteringspotentieel van formulieren te ontsluiten beleven burgers en bedrijven de overheid als meer klantgericht en moderniserend. Formulierenmakers spelen daarom een belangrijke rol in het verbeteren van de overheidsdienstverlening.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft SIRA Consulting de mogelijkheden onderzocht om tijdwinst en foutenreductie te realiseren bij het gebruik van overheidsformulieren. In dit rapport presenteren wij de resultaten van ons onderzoek.

Wij gaan ervan uit dat formulieren essentieel zijn, en blijven, voor de levering van diverse overheidsdiensten. Wij zijn van mening dat wanneer formulieren goed ontworpen worden en gemakkelijk zijn te gebruiken, er minder fouten worden gemaakt en de administratieve lasten ook minder worden. Dit leidt niet alleen tot een betere toegang tot overheidsdiensten maar levert ook aanzienlijke efficiency winsten op. Bovendien zijn formulieren een van de meest voorkomende manieren waarop burgers en bedrijven met de overheid en met uitvoeringsorganisaties communiceren. Hoe formulieren worden ontworpen heeft daarom een belangrijk effect op hoe de modernisering van de publieke diensten worden ervaren. Als officiële formulieren slecht ontworpen, moeilijk te begrijpen, en lastig in te vullen zijn, dan zien mensen waarschijnlijk minder vooruitgang richting een meer klantgerichte en toegankelijke dienstverlening van de overheid.

In dit rapport geven wij antwoord op de volgende vragen:

- Is het mogelijk om overheidsformulieren systematisch te verbeteren? En zo ja, hoe?
- Wat zijn de te verwachten gevolgen uitgedrukt in tijdsbesteding en foutenreductie?
- Wat zijn de te verwachten gevolgen met betrekking tot de beleving?
- Wat zijn de te verwachten gevolgen met betrekking tot de verwerkingstijd?

1.2 Doelstellingen

De doelstellingen van het onderzoek zijn:

- Het verkrijgen van inzicht in het verbeteringspotentieel van overheidsformulieren. Het doel is om verbeteringsmogelijkheden te inventariseren, te kwantificeren, en te kwalificeren.
- Het ontwikkelen van een systematische aanpak om bestaande overheidsformulieren te verbeteren en nieuwe overheidsformulieren eenvoudiger en leesbaarder op te zetten.
- Het toetsen van deze systematische aanpak in praktijkonderzoek met gebruikers.
- Het vergelijken van oude, bestaande en doorontwikkelde formulieren.

2 Werkwijze

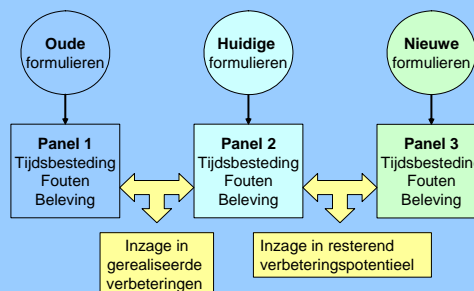
2.1 Algemeen

Het doel van het onderzoek is om verbeteringsmogelijkheden te inventariseren, te kwantificeren, en te kwalificeren. In het onderstaande tekstkader vatten wij de door ons voorgestelde werkwijze beknopt samen.

Tekstkader: Werkwijze

Omschrijving van de werkwijze

Tijdens het vooronderzoek stellen wij op basis van secundaire bronnen (*bureauonderzoek*) een analyseraamwerk op waarin systematisch alle bekende verbeteringsmogelijkheden worden opgenomen. We selecteren 10 formulieren op basis van duidelijk omschreven criteria. Met behulp van het analyseraamwerk proberen we dan om het verbeteringspotentieel van deze formulieren optimaal te ontsluiten. Ook verkennen we de administratieve processen die achter deze formulieren liggen. Dit doen we door direct primaire bronnen te raadplegen (*consultatieronde*). Vervolgens worden oude (gedateerde), huidige (actuele) en geoptimaliseerde (doorontwikkelde) versies van de geselecteerde formulieren getoetst (*praktijkonderzoek*). Deze testen vinden plaats in drie gebruikersgroepen. Dit levert een kwantitatief en een kwalitatief beeld op van de baten van het ontsluiten van het verbeteringspotentieel voor de gebruiker. Tevens geeft dit inzage in wat er tot nu toe is gerealiseerd aan verbeteringen en wat er aan verbeteringspotentieel resteerd.



De resultaten van het praktijkonderzoek worden afgestemd en besproken met deskundigen. Op basis van het oordeel van deskundigen wordt een inschatting gemaakt van de baten van het ontsluiten van het verbeteringspotentieel voor de overheid.

In dit onderzoek is dus gebruik gemaakt van:

- Bureauonderzoek,
- Consultatieronde(s),
- Praktijkonderzoek.

In de volgende paragrafen wordt de wijze waarop deze methoden zijn toegepast nader toegelicht.

2.2 Bureauonderzoek

1. *Opstellen analyseraamwerk*
2. *Selectie formulieren*

Ad 1. Opstellen analyseraamwerk

Op basis van secundaire bronnen is er een analyseraamwerk opgesteld. In dit analyseraamwerk worden invalshoeken onderscheiden die direct van invloed zijn op de tijdsbesteding bij het invullen van een formulier en de waarschijnlijkheid dat er fouten worden gemaakt bij het invullen. Daarnaast zijn er invalshoeken opgenomen die direct van invloed zijn op de wijze waarop een formulier wordt beleefd. In Bijlage II is een illustratie opgenomen van het analyseraamwerk.

Het analyseraamwerk kent een duidelijke logica. Het analyseraamwerk is opgesteld in de vorm van een stroomschema. De invalshoeken vooraan in het stroomschema hebben doorgaans meer invloed op de tijdsbesteding en het foutenpercentage dan de invalshoeken aan het einde van het stroomschema. Zo heeft het bijvoorbeeld (bijna) altijd meer zin om de informatieuitvraag te verminderen dan om verandering aan te brengen in het lettertype.

In het analyseraamwerk zijn in de toelichting directe instructies opgenomen. Deze keuze is gemaakt om het analyse raamwerk direct toepasbaar te maken. Met het analyseraamwerk is het mogelijk om formulieren te analyseren, zicht te krijgen op de resterende verbeteringsmogelijkheden, en onmiddellijk aan de gang te gaan met het doorontwikkelen van de formulieren aan de hand van directe instructies.

Wij benadrukken dat in onze ogen het minimaliseren van de informatieuitvraag een van de meest effectieve manieren is om formulieren gebruiksvriendelijker te maken.¹ Dit leidt tot een dilemma bij het doorontwikkelen van de formulieren richting een versie die het verbeteringspotentieel optimaal ontsluit. Wanneer een formulier wordt ontwikkeld en daarbij minder gegevens worden uitgevraagd, dan heeft dat tot gevolg dat de meetresultaten tijdens het praktijkonderzoek onvergelykbaar worden. Daarom werken we bij het doorontwikkelen van de formulieren met de **aanname** dat de informatieuitvraag niet verder verminderd kan worden.²

¹ Zo kan informatie uitvraag beperkt worden door gebruik te maken van de basisregisters. Een basisregister bevat verschillende soorten basisgegevens en is daarmee de bron van eenmalige gegevensverstrekking. In totaal zijn er zes soorten basisregisters, elk met een ander soort gegevens: de Gemeentelijke Basis Administratie bevat persoonsgegevens, de Basisregistratie Ondernemingen & Andere Organisaties bevat gegevens over bedrijven, de Basis Gebouwen Registratie bevat gegevens over gebouwen, het Basisregistratie Kadaster bevat informatie over grond en grondgebruik, het Basisregistratie Topografie bevat kaartmateriaal, het Basisregistratie Adressen bevat adressen.

² Alleen voor het formulier Kwijtschelding Waterschapsbelasting van het Waterschap Rivierenland is in dit onderzoek een uitzondering gemaakt. Van dit formulier zijn twee versies ontwikkeld, waarvan er in één de informatieuitvraag drastisch wordt verminderd.

Ad 2. Selectie formulieren

Van in totaal 40 willekeurig gekozen overheidsformulieren hebben wij oude en actuele versies onderzocht. Uit deze formulieren zijn 10 formulieren geselecteerd.

Aan onze selectie liggen de volgende criteria ten grondslag:

- Diversiteit van informatievrage organisaties.
- Diversiteit van onderwerpen.
- Diversiteit van doelgroepen.
- Het betreft formulieren waar al een (kleine) verbeteringslag is gemaakt.
- Na het toepassen van het analyseraamwerk blijkt dat voor de betreffende formulieren het verbeteringspotentieel niet optimaal is benut.

In tabel 2.2.1 zijn de geselecteerde formulieren opgenomen. Het analyseraamwerk is voor deze 10 formulieren doorlopen.

Nr.	Formulier	Organisatie	Huidige vorm
1.	Aanvraag voor een evenement	Gemeente Castricum	Schriftelijk
2.	Aangifte verhuizing	Gemeente Boxtel	E-formulier
3.	Aanvraag gebruiksvergunning voor bouwwerken	Gemeente Wageningen	Schriftelijk
4.	Aanvraag kwijtschelding belastingen	Waterschap rivierenland	Schriftelijk
5.	Aanvraag exploitatie vergunning met terras	Gemeente Zandvoort	Schriftelijk
6.	Declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener	SVB	Schriftelijk
7.	Aanvraag verzoek monumentenvergunning	Gemeente Breda	E-formulier
8.	Aanvraag zorg	CIZ	Schriftelijk
9.	Machtigingsformulier	CBS	Schriftelijk
10.	Aanvraag om een vergunning Wet milieubeheer	Gemeente Voorburg	Schriftelijk

Tabel 2.2.1 Selectie formulieren

In het onderstaande tekstkader worden de geselecteerde formulieren kort beschreven.

Tekstkader: Beschrijving formulieren

1. Aanvraag evenementenvergunning

De Gemeente Castricum heeft een formulier in omloop voor het aanvragen van een vergunning voor het organiseren van activiteiten die voor publiek toegankelijk zijn. Als een dergelijke activiteit georganiseerd wordt, is een evenementenvergunning nodig. Er worden jaarlijks 140 aanvragen ingediend.

2. Aangifte verhuizing

De Gemeente Boxtel heeft een formulier in omloop voor het doen van aangifte van verhuizing. De verplichting om een verhuizing door te geven geldt in principe voor iedereen die ingeschreven is in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Er worden jaarlijks ongeveer 4425 aangiftes gedaan.

3. Aanvraag gebruiksvergunning

De Gemeente Wageningen heeft een formulier in omloop voor het aanvragen van een vergunning voor gebouwen waarin:

- Meer dan 50 personen tegelijk aanwezig zullen zijn, anders dan in een één of meergezinshuis.
- Bedrijfsmatig de stoffen zullen worden opgeslagen die in de Regeling Bouwbesluit 2003 zijn omschreven als brandbaar, brandbevorderend en bij brand gevaar opleveren.
- Aan meer dan tien personen bedrijfsmatig of in het kader van verzorging nachtverblijf zal worden verschaft.
- Aan meer dan tien kinderen jonger dan twaalf jaar, of aan meer dan tien lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten dagverblijf zal worden verschaft.

In totaal zijn er 553 gebruiksvergunningen. Deze worden voor onbepaalde tijd verleend. Er wordt vanuit gegaan dat iedere 10 jaar een nieuwe vergunning wordt aangevraagd, dus ongeveer 55 nieuwe aanvragen per jaar.

4. Aanvraag kwijtschelding belastingen

Waterschap Rivierenland zorgt voor schoon en voldoende water in het Rivierengebied. De inkomsten van het waterschap bestaan voor het overgrote deel uit speciale belastingen: de waterschapslasten of waterschapsomslag. Deze worden opgebracht door de inwoners en bedrijven in het (rivieren)gebied. Het Waterschap Rivierenland heeft een formulier in omloop waarmee kwijtschelding van belastingen kan worden aangevraagd. Er worden jaarlijks naar schatting 19.000 aanvragen ingediend. (*Toelichting: Waterschap Delfland 30.000 aanvragen op 1,4 miljoen inwoners, Waterschap Noorderzijlvest 14.000 aanvragen op 375.000 inwoners, Waterschap Regge en Dinkel 1.900 aanvragen op 600.000 inwoners, Waterschap Rijn en IJssel 12.000 aanvragen, Waterschap Rivierenland 950.000 inwoners*).

5. Aanvraag exploitatievergunning met terras

De Gemeente Zandvoort heeft een formulier in omloop voor het aanvragen van een vergunning voor het uitoefenen van een horeca- of slijterbedrijf (eventueel met terras) binnen de gemeentegrenzen. De vergunning is noodzakelijk voor iedereen die tegen betaling alcoholhoudende dranken schenkt. Er worden jaarlijks 34 aanvragen ingediend.

>>

Tekstkader: Beschrijving formulieren (vervolg)

6. Declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener

Burgers die hun eigen zorg, hulp, begeleiding en voorzieningen organiseren, kunnen dat binnen de AWBZ doen met een persoonsgebonden budget (PGB). De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is verantwoordelijk voor de afhandeling. De SVB heeft een formulier in omloop waarmee mensen met een PGB een vergoeding van loon of vakantiegeld kunnen aanvragen, wanneer hun zorgverlener niet kan werken door ziekte of zwangerschap.

7. Aanvraag monumentenvergunning

De Gemeente Breda heeft een formulier in omloop voor het aanvragen van een monumentenvergunning. Dit is een vergunning voor het verbouwen, restaureren of slopen van een gemeentelijk monument. Het gaat bijvoorbeeld om een monumentaal woonhuis, kantoor of kerkgebouw. Er worden jaarlijks 4 aanvragen ingediend.

8. Aanvraag indicatiestelling

Via de Wet Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is iedere Nederlander verzekerd voor zorg en ondersteuning bij langdurige ziekte, handicap of ouderdom. Indien een persoon professionele zorg wenst dan moet eerst worden gekeken of men daar volgens de wet recht op heeft. Dit heet een indicatiestelling. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) heeft een formulier in omloop voor het aanvragen van een indicatie. Er worden jaarlijks 933.275 aanvragen positief beoordeeld.

9. Machtigingsformulier

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft een machtigingsformulier ontwikkeld waarmee ondernemers aan het CBS toestemming kunnen geven om informatie bij het accountantskantoor op te vragen.

10. Aanvraag milieuvergunning

Ondernemingen kunnen bedrijfsactiviteiten uitvoeren die belastend zijn voor het milieu en risico's meebrengen voor de omgeving. Bijvoorbeeld door geluid-, geur- en/of lichtoverlast, uitstoot van stoffen, het ontstaan van afvalstoffen en/of gebruik en opslag gevaarlijke stoffen. Ter beperking van die belasting zijn regels opgesteld op grond van de Wet milieubeheer. De Gemeente Voorburg heeft voor een beperkte groep "zwaardere" bedrijven, met veel invloed op het milieu, een formulier in omloop waarmee men een milieuvergunning dient aan te vragen.

2.3 Consultatieronde

Met de makers en verwerkers van de geselecteerde formulieren is in een dialoog verkend, welke organisatorische en management factoren het ontwerp van de formulieren hebben beïnvloed.

De volgende sleutel thema's zijn aan de orde gekomen:

- ▣ De invloed van bestaande of geplande IT en technische systemen;
- ▣ De noodzaak robuuste en gedegen administratieve procedures op te stellen;
- ▣ De kerncijfers.

Het doel van de gesprekken was om de administratieve achtergrond te begrijpen en de context waarbinnen de geselecteerde formulieren zijn ontwikkeld. De uitkomsten van de gesprekken zijn gebruikt als input bij het doorontwikkelen van de geselecteerde formulieren.

In de volgende paragrafen worden de bovenstaande sleutel thema's kort toegelicht.

De invloed van bestaande of geplande IT en technische systemen

De organisatie en implementatie van informatie systemen kan van invloed zijn op het ontwerp van formulieren. Er zijn drie gangbare manieren om formulieren te verwerken: papieren verwerking, re-keying ofwel overtypen, en scanning. Elke manier heeft voor- en nadelen. Wanneer formulieren worden gescand dan oefenen IT en technische systemen invloed uit op het ontwerp van formulieren. Systemen die gebruik maken van scannen raken namelijk gemakkelijk van slag door een onduidelijk handschrift, de verkeerde inkt kleur, of antwoorden die (gedeeltelijk) buiten het invulveld vallen.

De noodzaak robuuste en gedegen administratieve procedures op te stellen

Administratieve organisaties moeten een balans vinden tussen gebruiksvriendelijkheid en een gedegen administratieve verwerking. Het verminderen van de informatieuitvraag maakt formulieren gemakkelijker in het gebruik, maar kan de veiligheid en integriteit van het controle proces schaden. Om deze reden zijn veel administratieve organisaties voorzichtig bij het aanpassen van bestaande formulieren. Zelfs met betrekking tot relatief eenvoudige zaken moeten zorgvuldig afwegingen worden gemaakt.

De kerncijfers

In de gesprekken is gevraagd of gegevens voorhanden zijn over het aantal maal dat een formulier per jaar wordt ingezonden, het aantal en het type foutmeldingen, en het aantal en type vragen dat aan een helpdesk worden gesteld. Wanneer een organisatie zelf onderzoek heeft verricht naar de eigen formulieren dan worden deze resultaten meegenomen in het onderzoek.

2.4 Gebruikersonderzoek

In het gebruikersonderzoek zijn oude, huidige en geoptimaliseerde formulieren getoetst door de respondenten. Concreet betekent dit dat deelnemers zelf met de formulieren aan het werk zijn gegaan. Hieruit ontstaat een beeld van de baten voor gebruikers van het optimaliseren van het verbeteringspotentieel. De opzet van het gebruikersonderzoek is hieronder beknopt beschreven.

Uitgangspunten

De gebruikers zijn ingedeeld in 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 ons zijn verstrekt. De gebruikers zijn daarbij geobserveerd. Zo hebben wij genoteerd op welke wijze men te werk gaat, waar men succes heeft, en waar men in de problemen komt. De gebruikers hebben in principe alle problemen waar zij tegenaan lopen zelf opgelost. Wij hebben ons beperkt tot observeren, dit om de testresultaten niet te vervuilen.

Bij het evalueren van het verbeteringspotentieel kijken wij in het bijzonder naar:

- *De leercurve*
Hoe eenvoudig is het, de eerste keer dat zij met het formulier in aanraking komen, voor gebruikers om een formulier in te vullen?
- *Efficiency*
Hoe snel vullen gebruikers het formulier in?
- *Fouten*
Hoe veel fouten maken gebruikers bij het invullen van het formulier, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe gemakkelijk zijn deze fouten te herstellen?
- *Beleving*
Hoe prettig is het formulier in het gebruik, en welke belevingsfactoren oefenen de grootste invloed uit?

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 wordt in het praktijkonderzoek niet getest *binnen* gebruikersgroepen, maar wordt getest *tussen* gebruikersgroepen. Dit betekent dat gebruikers aan het werk gaan met òf een oude, òf een huidige òf een geoptimaliseerde versie van de formulieren.

Gebruikersgroepen

In het praktijkonderzoek worden drie ‘systemen’ getoetst. Per formulier hebben wij de beschikking over een oude versie, een huidige versie en een doorontwikkelde versie. Drie gebruikersgroepen toetsen daarom elk één systeem. Dat betekent dat één gebruikersgroep aan het werk gaat met 8 oude formulieren, één gebruikersgroep aan het werk gaat met 8 huidige formulieren, en één gebruikersgroep aan het werk gaat met 8 doorontwikkelde formulieren.³ De resultaten worden na het afronden van het praktijkonderzoek met elkaar vergeleken en geanalyseerd. Indien nodig worden de resultaten gecorrigeerd om de vergelijkbaarheid tussen de verschillende gebruikersgroepen te waarborgen.

Omvang steekproef

Elke gebruikersgroep bestaat uit zeven personen. In totaal worden eenentwintig personen getest. Iedere deelnemer krijgt 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.

³ Er is uiteindelijk voor gekozen om 8 formulieren te testen in plaats van 10, omdat er beperkingen zijn aan de hoeveelheid informatie die gebruikers redelijkerwijs in één sessie kunnen verwerken.

Opzet onderzoeksmethodologie

De opzet van de onderzoeksmethodologie is erop gericht kwantitatieve en kwalitatieve testresultaten tussen de drie gebruikersgroepen te vergelijken. Hier wordt kort toegelicht hoe wij daarbij te werk gaan.

▣ Tijdsbesteding meten

Gebruikers gaan individueel aan het werk met de formulieren. Per formulier wordt de tijdsbesteding gemeten. Per formulier worden de resultaten van de drie testgroepen verzameld, geanalyseerd en in tabellen geplaatst. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De afname in tijdbesteding wordt uitgedrukt in een percentage. De onderstaande tabel dient als illustratie.⁴

Voorbeeld Tabel Tijdsbesteding			
	Formulier oud	Formulier huidig	(~ gemiddeld)
Formulier 1	40 min	20 min	+ 50%

▣ Fouten tellen

Gebruikers gaan individueel aan het werk met de formulieren. Per formulier worden de fouten geteld. Per formulier worden de resultaten van de drie testgroepen verzameld, geanalyseerd en in tabellen geplaatst. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De foutenreductie wordt uitgedrukt in een percentage. De onderstaande tabel dient als illustratie.

Voorbeeld Tabel Foutenreductie			
	Formulier oud	Formulier huidig	(~ gemiddeld)
Formulier 1	10	8	+ 20%

⁴ In de tabellen worden afnamen weergegeven door positieve percentages (omgekeerd of “inverted”).

□ *Kwalitatieve beoordeling*

De kwalitatieve beoordeling vindt plaats door een neutrale stelling aan gebruikers voor te leggen. De gebruikers geven een kwalitatieve beoordeling op een zeven puntsschaal. De vraag wordt in tweevoud gesteld. Er wordt gevraagd om een cijfer, ook wordt deelnemers de mogelijkheid geboden om een toelichting in eigen woorden te geven.

In onderstaand tekst kader is het proces schematisch weergegeven:

Tekstkader: Kwalitatieve beoordeling

Neutrale Stelling.

1. Helemaal mee oneens.
2. Oneens.
3. Enigszins mee oneens.
4. Geen mening.
5. Enigszins mee eens.
6. Mee eens.
7. Helemaal mee eens.

Waarom (in orde van prioriteit)?

In onderstaand tekstkader is een voorbeeld uitgewerkt:

Tekstkader: Voorbeeld kwalitatieve beoordeling

Het formulier is overzichtelijk

Gebruiker: “Helemaal mee oneens” (1 punt)

Gebruiker: “Er staat veel te veel informatie op één pagina, de vraag- en antwoordvelden staan kris kras door elkaar, het ontbreekt aan een coherente indeling”

Per formulier wordt de score opgemaakt. Voor ieder formulier, ongeacht de versie (gedateerd, actueel, geoptimaliseerd), worden dezelfde vragen gesteld. Per formulier worden de resultaten van de drie gebruikersgroepen verzameld, geanalyseerd en in tabellen geplaatst. Dit maakt een vergelijking mogelijk tussen de testresultaten. De verbetering in de kwalitatieve beoordeling wordt uitgedrukt in een percentage. De onderstaande tabel dient als illustratie.

Voorbeeld Tabel kwalitatieve beoordeling			
	Formulier oud	Formulier huidig	(~ gemiddeld)
Formulier 1	5.0	4.2	+ 19%

Onderzoeksresultaten

Nadat voor elk van de formulieren in de drie gebruikersgroepen kwantitatieve en kwalitatieve gegevens zijn verzameld is het mogelijk het verbeteringspotentieel te kwantificeren. Hieronder wordt kort toegelicht hoe wij daarbij te werk gaan.

▣ *Inzage in het verbeteringspotentieel*

De testresultaten uit de verschillende gebruikersgroepen worden vergeleken. De percentages drukken het verbeteringspotentieel uit. Aan de hand van het percentage zijn een aantal algemene conclusies te trekken. Bijvoorbeeld:

- De *relatieve* toe- of afname van de tijdbesteding bij het invullen.
- De *relatieve* toe- of afname van het aantal gemaakte fouten.
- De *relatieve* verbetering of verslechtering in de subjectieve beleving.

Kwantificeren van het verbeteringspotentieel

In gesprekken met makers en verwerkers van formulieren zijn gegevens verzameld over de kerncijfers van ieder formulier. Met behulp van deze gegevens kan het verbeteringspotentieel worden gekwantificeerd. Stel een formulier wordt jaarlijks 140 maal ingezonden. De gemiddelde tijdbesteding voor het invullen van het huidige (actuele) formulier is 1381 seconden. Dit is geverifieerd in een gebruikersgroep. Het verbeteringspotentieel is vastgesteld op 47%. Dat betekent dat de jaarlijkse tijdbesteding potentieel kan worden teruggebracht van 23 uur naar 11 uur⁵. Dit betekent een aanzienlijke vermindering van de administratieve lasten voor gebruikers. Omdat hier verschillende aannames worden gedaan heeft deze aanpak een speculatief karakter. Daarom wordt alleen op deze mogelijkheid gewezen om het verbeteringspotentieel verder te kwantificeren maar beperkt het eindrapport zich tot de waargenomen procentuele verschillen.

Koppelen van het verbeteringspotentieel aan de resultaatgebieden

Om het verbeteringspotentieel te koppelen aan de in het analyseraamwerk onderscheiden resultaatgebieden, kijken wij enerzijds naar de toelichting die gebruikers in hun eigen woorden hebben gegeven bij hun kwalitatieve beoordeling, en anderzijds naar het gedrag dat is waargenomen. De toelichting in eigen woorden maakt duidelijk welke ontwerpprincipes, de meeste invloed hebben uitgeoefend op de prestatie van de gebruiker. De gebruikers worden immers gevraagd hun overwegingen te prioriteren. Op basis van het geobserveerde gedrag is het ook mogelijk conclusies te trekken over de mate waarin de verschillende ontwerpprincipes hebben bijgedragen aan de verbetering van de prestatie. Door het gedrag nauwlettend te observeren is het ook mogelijk afwijkingen te signaleren tussen wat gebruikers zeggen, en wat zij doen.

⁵ Natuurlijk moet het voorbehoud worden gemaakt dat dit alleen opgaat voor een vergelijkbare casus binnen een “laboratorium” opzet. Het is een ex ante voorspelling op basis van gebruikersonderzoek. Pas nadat geoptimaliseerde formulieren ook daadwerkelijk in de praktijk worden gebruikt kan ex post onderzoek een eventueel gerealiseerde vermindering van de administratieve lasten bevestigen. Wel kan op basis van deze ex ante voorspelling worden geargumenteed dat het wenselijk is om formulieren te optimaliseren.

3 Protocol gebruikersonderzoek

3.1 Gebruikers

Om de objectiviteit en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen wordt 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 drie panels. De panels zijn onderling vergelijkbaar qua samenstelling. De leeftijdspreiding garandeert gegevens m.b.t. uiterste waarden.

Samenstelling	21 november	22 november*	23 november
Deelnemer	Leeftijd	Leeftijd	Leeftijd
1	21	25	19
2	27	23	24
3	18	23	27
4	25	28	23
5	25	22	60+
6	60+	25	60+
7	60+	26	60+

* Op 22 november zijn twee deelnemers van 60+ door ziekte verhinderd, hierdoor is het niet gelukt om een naar leeftijd gemengde gebruikersgroep te realiseren.

3.2 Test procedure

Om de objectiviteit en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen wordt hier kort de test procedure 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 vullen de gebruikers een pre-questionnaire in waarin hen wordt gevraagd om 5 stellingen te beoordelen. 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 wordt deelnemers gevraagd om een post test questionnaire in te vullen waarin hen wordt gevraagd om 25 stellingen te beoordelen. Tenslotte wordt per formulier plenair geïnventariseerd wat deelnemers goed of slecht vinden, en wat met prioriteit verbeterd moet worden.

3.3 Instructies

Om de objectiviteit en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen worden hier kort de instructies toegelicht.

Tekstkader: Instructies

Gebruikers worden gevraagd om in stilte, zelfstandig op basis van fictieve gegevens de formulieren in te vullen.

Gebruikers worden gevraagd de hand op te steken wanneer zij klaar zijn met invullen.

Gebruikers worden gevraagd om 30 stellingen te beoordelen op onderstaande wijze:

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Enigszins mee oneens	Neutraal	Enigszins mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gebruikers worden gevraagd opmerkingen en verbetermogelijkheden te noteren op een apart blad.

Gebruikers worden gevraagd om plenair de formulieren te bespreken.

3.4 Prestatie en belevingsmetriek

Om de objectiviteit en herhaalbaarheid van het onderzoek te waarborgen worden hier kort de prestatie en belevingsmetrieken toegelicht.

Tekstkader: Prestatie en belevings metriek

De tijdsbesteding wordt gemeten in seconden.

De fouten worden geteld en onderverdeeld 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 beleving wordt beoordeeld op een zevenpuntsschaal:

1. Helemaal mee oneens.

2. Oneens.

3. Enigszins mee oneens.

4. Geen mening.

5. Enigszins mee eens.

6. Mee eens.

7. Helemaal mee eens.

4 Resultaten gebruikersonderzoek

4.1 Tijdsbesteding

In onderstaande tabellen zijn de resultaten weergegeven van de tijdsbesteding door gebruikers zoals gemeten in het praktijkonderzoek. In het praktijkonderzoek zijn drie gebruikersgroepen bezig geweest met òf de oude (gedateerde) formulieren, òf de huidige (actuele) formulieren òf de doorontwikkelde (geoptimaliseerde) formulieren. Het onderzoek richt zich in de eerste plaats op de tijdsbesteding van gebruikers die voor het eerst met een formulier worden geconfronteerd.⁶

Het testen van de doorontwikkelde formulieren en de oude formulieren gebeurde door een heterogene gebruikersgroep van deelnemers met gevarieerde leeftijd. De huidige formulieren werden getest door een homogene gebruikersgroep met deelnemers van dezelfde leeftijd. Uit het onderzoek blijkt dat de leeftijd relevant is voor de prestaties (tijdsbesteding en fouten) maar niet voor de beoordeling (beleving). Daarom worden bij het vergelijken van de resultaten van de prestaties van de gebruikersgroepen de cijfers gecorrigeerd. Er wordt een filter aangebracht naar leeftijd zodat vergelijkbare gebruikersgroepen ontstaan. Hier worden de gecorrigeerde cijfers samengevat en weergegeven. In de toelichting in de bijlage zijn de ongecorrigeerde cijfers opgenomen.

In de eerste kolom van elke tabel staat aangegeven welk formulier het betreft (zie tabel 2.2.1 voor de selectie formulieren). In de kolom “gem” is het gemiddelde opgenomen van de tijdsbesteding (uitgedrukt in seconden) van alle deelnemers. In de kolom “min” is de tijdsbesteding (uitgedrukt in seconden) van de, op dat onderdeel, snelste respondent opgenomen. In de kolom “max” is de tijdsbesteding (uitgedrukt in seconden) van de, op dat onderdeel, langzaamste respondent opgenomen. In de laatste kolom is de relatieve verbetering of verslechtering opgenomen die is waargenomen in de gemiddelde tijdsbesteding. Deze verbetering of verslechtering wordt weergegeven door een omgekeerd (of “inverted”) percentage.

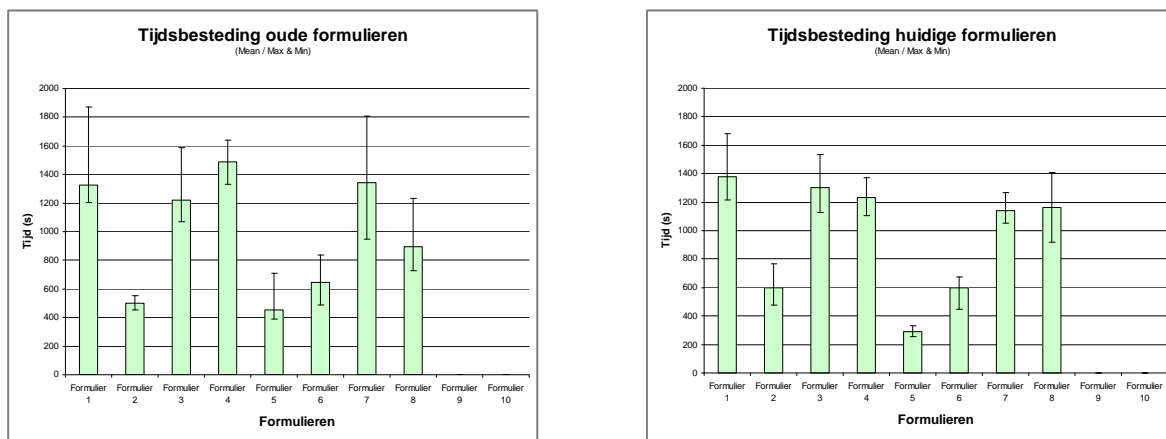
⁶ Het is waarschijnlijk dat gebruikers die hetzelfde formulier regelmatig invullen dit sneller doen vanwege het leereffect (zie paragraaf 2.4). Mogelijk is de gerealiseerde tijdswinst in dat geval ook minder.

Gecorrigeerde vergelijking tijdsbesteding oude en huidige formulieren

Voor een goede onderlinge vergelijking tussen de testresultaten van de gebruikersgroepen is naar leeftijd een filter aangebracht, hierdoor ontstaat een vergelijking tussen twee homogene gebruikersgroepen. In tabel 4.1.1 zijn de resultaten van homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen opgenomen. Het contrasteren van de resultaten van de oude formulieren met de resultaten van de huidige formulieren geeft inzicht in de tot op heden gerealiseerde verbetering.

Formulier	Oude formulieren			Huidige formulieren			(~ 2%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	1326	1204	1426	1381	1216	1678	- 4%
2	499	456	551	599	479	767	- 20%
3	1222	1070	1506	1303	1130	1532	- 7%
4	1486	1330	1600	1234	1102	1370	+ 17%
5	454	390	486	288	258	332	+ 37%
6	643	490	702	596	445	676	+ 7%
7	1344	947	1755	1138	1052	1270	+ 15%
8	893	727	1191	1163	920	1407	- 30%

Tabel 4.1.1 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)



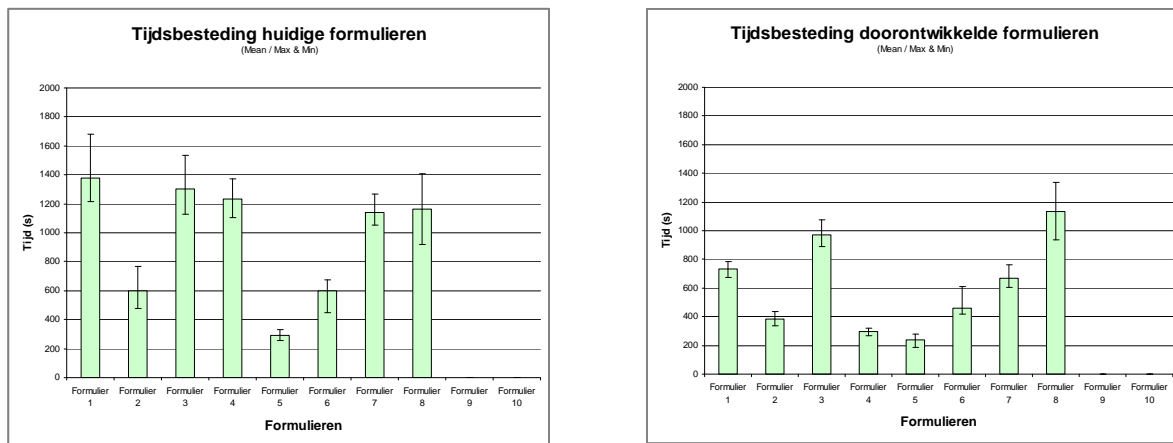
Figuur 4.1.1 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

Gecorrigeerde vergelijking tijdsbesteding huidige en doorontwikkelde formulieren

Voor een goede onderlinge vergelijking tussen de testresultaten van de gebruikersgroepen is naar leeftijd een filter aangebracht, hierdoor ontstaat een vergelijking tussen twee homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen. In tabel 4.1.2 zijn de resultaten van homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen opgenomen. Het contrasteren van de resultaten van de huidige formulieren met de resultaten van de doorontwikkelde formulieren geeft inzicht in het resterende verbeteringspotentieel.

Formulier	Huidige formulieren			Doorontwikkelde formulieren			(~ 30%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	1381	1216	1678	733	672	782	+ 47%
2	599	479	767	386	335	435	+ 36%
3	1303	1130	1532	969	890	1076	+ 26%
4*	1234	1102	1370	294	270	322	+ 76%
5	288	258	332	238	187	279	+ 17%
6	596	445	676	462	416	608	+ 22%
7	1138	1052	1270	669	603	761	+ 41%
8	1163	920	1407	1132	937	1338	+ 3%

Tabel 4.1.2 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)



Figuur 4.1.2 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

4.2 Fouten

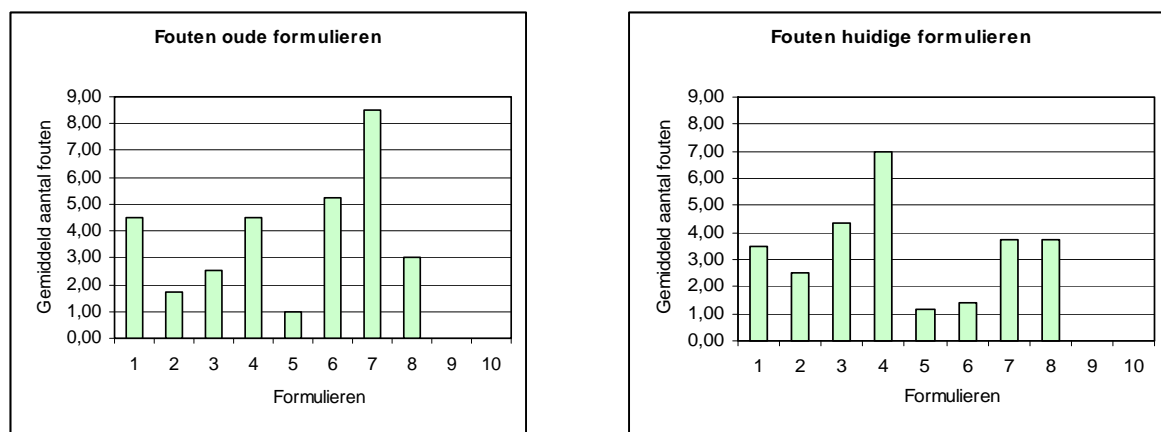
In onderstaande tabellen zijn de resultaten weergegeven van de foutenanalyse die is uitgevoerd op de gegevens verkregen uit het praktijkonderzoek. In de kolom “gem” zijn het gemiddelde aantal fouten opgenomen van alle deelnemers. Ook zijn de beste en slechtste prestaties weergegeven (min/max). In de laatste kolom is de relatieve verbetering of verslechtering opgenomen die is waargenomen in het gemiddelde aantal gemaakte fouten. Deze verbetering of verslechtering wordt weergegeven door een omgekeerd (of “inverted”) percentage.

Gecorrigeerde vergelijking fouten oude en huidige formulieren

Voor een goede onderlinge vergelijking tussen de testresultaten van de gebruikersgroepen is naar leeftijd een filter aangebracht, hierdoor ontstaat een vergelijking tussen twee homogene gebruikersgroepen. In tabel 4.2.1 zijn de resultaten van homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen opgenomen. Het contrasteren van de resultaten van de oude formulieren met de resultaten van de huidige formulieren geeft inzicht in de tot op heden gerealiseerde verbetering.

Formulier	Oude formulieren			Huidige formulieren			(~ -7%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	4,50	3	7	3,50	1	5	+ 22%
2	1,75	1	2	2,50	1	3	- 42%
3 ⁷	2,50	1	4	4,33	4	5	- 73%
4	4,50	4	6	7,00	5	10	- 56%
5	1,00	0	2	1,14	0	3	- 14%
6	5,25	3	10	1,43	0	3	+ 73%
7	8,50	1	12	3,71	2	6	+ 56%
8	3,00	1	5	3,71	0	7	- 24%

Tabel 4.2.1 Fouten vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)



Figuur 4.2.1 Fouten vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

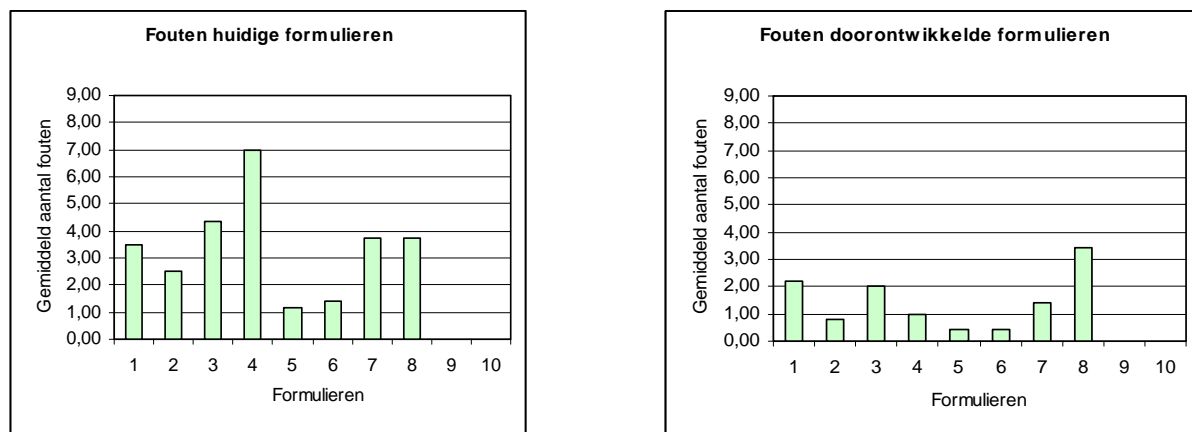
⁷ De makers van Formulier 3 (Gebruiksvergunning Wageningen) en formulier 8 (Aanvraag Zorg CIZ) hebben te maken gekregen met veranderde wetgeving, dit is de oorzaak van de toename van het aantal fouten (zo moet in het huidige formulier Aanvraag Zorg, in tegenstelling tot het oude formulier, een onderscheid worden gemaakt tussen AWBZ zorg en wmo ondersteuning, door de toename in de complexiteit van de wetgeving wordt het formulier voor gebruikers moeilijker).

Gecorrigeerde vergelijking fouten huidige en doorontwikkelde formulieren

Voor een goede onderlinge vergelijking tussen de testresultaten van de gebruikersgroepen is naar leeftijd een filter aangebracht, hierdoor ontstaat een vergelijking tussen twee homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen. In tabel 4.2.2 zijn de resultaten van homogene (vergelijkbare) gebruikersgroepen opgenomen. Het contrasteren van de resultaten van de huidige formulieren met de resultaten van de doorontwikkelde formulieren geeft inzicht in het resterende verbeteringspotentieel.

Formulier	Huidige formulieren			Doorontwikkelde formulieren			(~ 57%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	3,50	1	5	2,20	1	6	+ 37%
2	2,50	1	3	0,80	0	1	+ 68%
3	4,33	4	5	2,00	0	4	+ 54%
4*	7,00	5	10	1,00	0	2	+ 86%
5	1,14	0	3	0,40	0	2	+ 65%
6	1,43	0	3	0,40	0	1	+ 72%
7	3,71	2	6	1,40	0	3	+ 62%
8	3,71	0	7	3,40	0	9	+ 8%

Tabel 4.2.2. Fouten vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)



Figuur 4.2.2 Fouten vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

4.3 Beleving

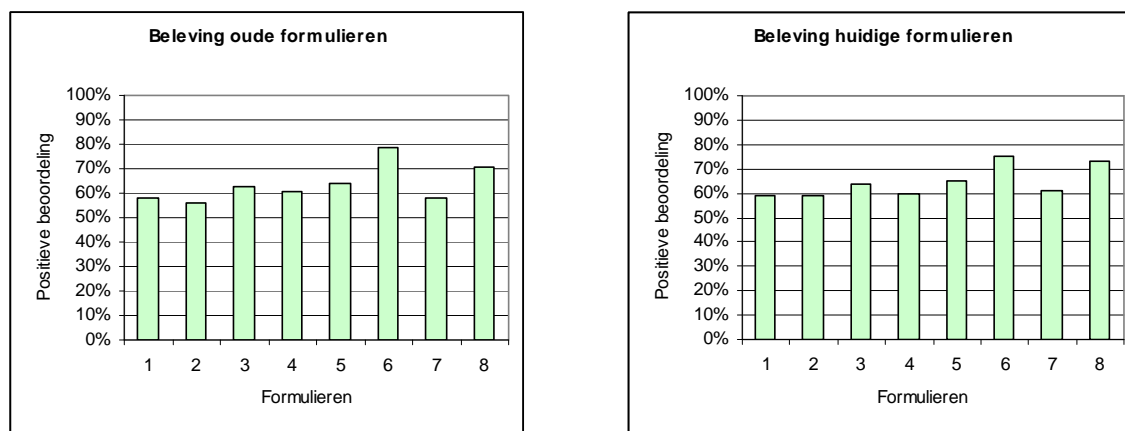
In onderstaande tabellen zijn de resultaten weergegeven van de kwalitatieve beoordeling zoals vastgesteld in het praktijkonderzoek. In de kolom “som (≤ 210)” is de gemiddeld behaalde belevingscore weergegeven. Omdat de deelnemers scoren op een schaal van 1 tot 7 en de deelnemers 30 stellingen beoordelen, is de score minimaal 30 en maximaal 210. Deze score is uitgedrukt in een percentage (%) en afgezet tegen het resterende verbeteringspotentieel (rest). In de laatste kolom is de relatieve verbetering of verslechtering opgenomen die is waargenomen in de gemiddelde belevingscore. Deze verbetering of verslechtering wordt weergegeven door een omgekeerd (of “inverted”) percentage.

Vergelijking resultaten beleving oude en huidige formulieren

In tabel 4.3.1 worden de resultaten van de test op de kwalitatieve beleving voor de oude en de huidige formulieren samengevat en vergeleken. Het contrasteren van de resultaten van de oude formulieren met de resultaten van de huidige formulieren geeft inzicht in de tot op heden gerealiseerde verbetering.

Formulier	Oude formulieren			Huidige formulieren			(~ 1%)	
	som (≤210)	%	rest	som (≤210)	%	rest		%
1	121	58%	42%	123	59%	41%		+ 1%
2	118	56%	44%	123	59%	41%		+ 3%
3	132	63%	37%	135	64%	36%		+ 1%
4	128	61%	39%	125	60%	40%		- 1%
5	134	64%	36%	137	65%	35%		+ 1%
6	165	79%	21%	158	75%	25%		- 4%
7	122	58%	42%	128	61%	39%		+ 3%
8	150	71%	29%	153	73%	27%		+ 2%

Tabel 4.3.1 Beleving oude en huidige formulieren (alle deelnemers)



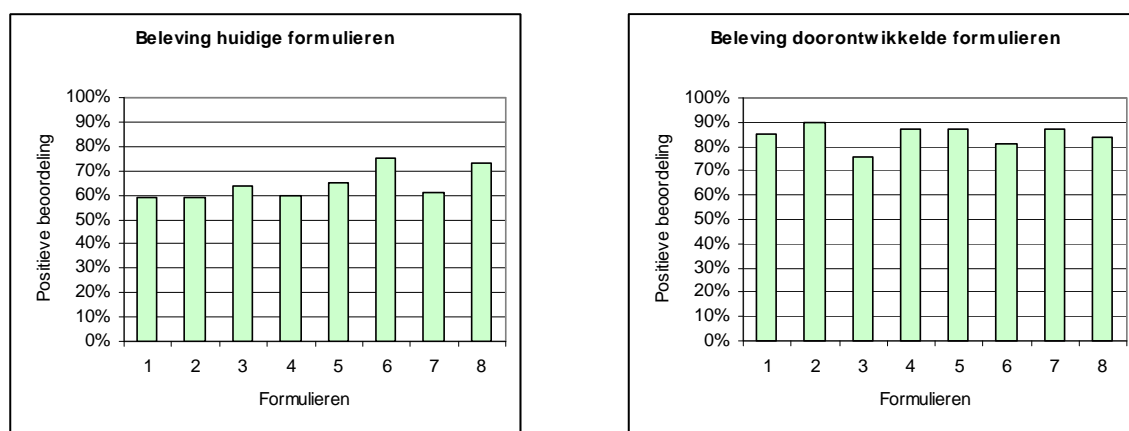
Figuur 4.3.1 Beleving oude en huidige formulieren (alle deelnemers)

Vergelijking resultaten beleving huidige en doorontwikkelde formulieren

In tabel 4.3.2 worden de resultaten van de test op de beleving van de huidige en de doorontwikkelde formulieren samengevat en vergeleken. Het contrasteren van de resultaten van de huidige formulieren met de resultaten van de doorontwikkelde formulieren geeft inzicht in het resterende verbeteringspotentieel.

Formulier	Huidige formulieren			Doorontwikkelde formulieren			(~ 20%)
	som (≤ 210)	%	rest	som (≤ 210)	%	rest	%
1	123	59%	41%	178	85%	15%	+ 26%
2	123	59%	41%	188	90%	10%	+ 31%
3	135	64%	36%	159	76%	24%	+ 12%
4	125	60%	40%	183	87%	13%	+ 27%
5	137	65%	35%	182	87%	13%	+ 22%
6	158	75%	25%	170	81%	19%	+ 6%
7	128	61%	39%	182	87%	13%	+ 26%
8	153	73%	27%	176	84%	16%	+ 11%

Tabel 4.3.2 Beleving huidige en doorontwikkelde formulieren (alle deelnemers)



Figuur 4.3.2 Beleving huidige en doorontwikkelde formulieren (alle deelnemers)

5 Analyse en conclusies

5.1 Kwantitatief

- Door het analyseraamwerk systematisch te doorlopen tijdens het ontwerpen van formulieren en door de belangrijkste ontwerpprincipes consequent toe te passen, wordt tijdwinst gerealiseerd voor gebruikers – wij concluderen dat gebruikers gemiddeld 30% minder tijd kwijt zijn met het invullen van formulieren. Dit betekent dat tijdwinst kan worden gerealiseerd door het ontwerp van overheidsformulieren te verbeteren.
- Door het analyseraamwerk systematisch te doorlopen tijdens het ontwerpen van formulieren en door de belangrijkste ontwerpprincipes consequent toe te passen, wordt een reductie gerealiseerd van het aantal fouten dat door gebruikers wordt gemaakt bij het invullen van formulieren – wij concluderen dat gebruikers tot 50% minder fouten maken bij het invullen van formulieren. Dit betekent dat foutenreductie kan worden gerealiseerd door het ontwerp van overheidsformulieren te verbeteren.

5.2 Kwalitatief

- Door het analyseraamwerk systematisch te doorlopen tijdens het ontwerpen van formulieren en door de belangrijkste ontwerpprincipes consequent toe te passen, wordt de beleving van gebruikers op een positieve wijze beïnvloed - wij concluderen dat gebruikers de geoptimaliseerde formulieren gemiddeld 20% positiever beoordelen. Dit betekent dat door het ontwerp van formulieren te verbeteren de beleving positief kan worden beïnvloed.
- Door formulieren te testen kan de beleving van gebruikers nog verder verbeterd worden, naar verwachting met nog eens 10%. Het doorlopen van alle stappen die worden genoemd in het analyseraamwerk, inclusief het testen, kan de beleving van gebruikers dus met gemiddeld 30% verbeteren. Wij concluderen dat door het testen van overheidsformulieren de beleving nog verder positief kan worden beïnvloed.

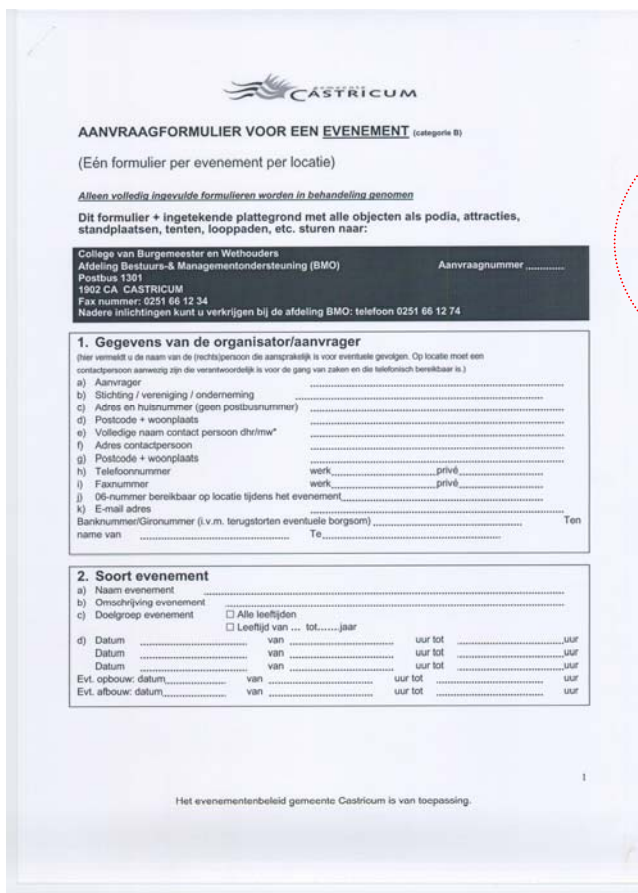
5.3 Ontwerpprincipes

In het analyseeraamwerk wordt vanuit verschillende invalshoeken gekeken naar de beleving en gebruiksvriendelijkheid van formulieren. Hierbij worden diverse ontwerpprincipes systematisch doorgenomen. In de doorontwikkelde (geoptimaliseerde) formulieren zijn deze ontwerpprincipes toegepast. Op basis van de feedback van de deelnemers aan het praktijkonderzoek zijn de belangrijkste ontwerpprincipes die bij het doorontwikkelen van de formulieren zijn toegepast vastgesteld. Deze ontwerpprincipes zijn de sleutelementen van een gebruikersgericht ontwerp.

In de volgende pagina's worden de ontwerpprincipes die de meeste invloed hebben uitgeoefend op de beleving en het gebruiksgemak toegelicht en geïllustreerd.

Vliegende start

Alle formulieren beginnen met een korte duidelijke uitleg voor wie het formulier bedoeld is, van wie het afkomstig is, wat het doel is dat met het formulier bereikt kan worden, bij wie men met vragen terecht kan, wat men in het formulier kan verwachten aan te treffen en wat nodig is om het formulier in te vullen. Dit is de informatie die gebruikers nodig hebben om snel met het invullen van het formulier te kunnen beginnen. Niet meer en niet minder.



Aanvraagformulier Evenementvergunning

Waarom dit formulier?

Met dit formulier kunt u bij de gemeente Castricum een aanvraag indienen voor één vergunningsplichtig evenement. U heeft een vergunning nodig wanneer de gemeente voorziet dat een evenement een aanzienlijke belasting kan vormen voor de leefomgeving. Twijfelt u of het om een vergunningsplichtig evenement gaat, bel dan de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning: 0251 66 12 74.

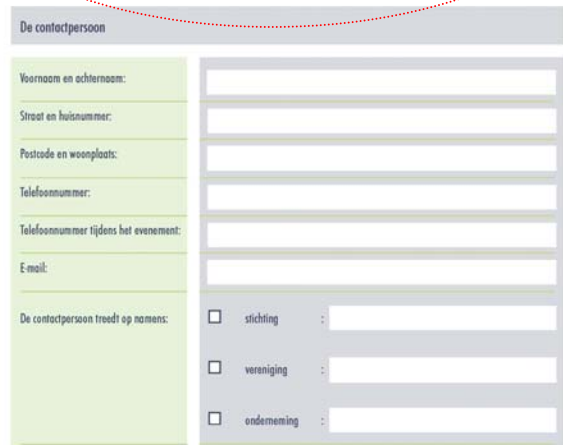
Wat willen wij van u weten?

Wij willen in ieder geval van u weten wie tijdens het evenement optreedt als contactpersoon (pagina 1). Ook willen wij van u weten wat voor soort evenement u wilt organiseren, en waar en wanneer u dat wilt gaan doen (pagina 2). Het kan het zijn dat wij van u aanvullende informatie vragen, dit is afhankelijk van het soort evenement (pagina 3 en verder).

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?

Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:

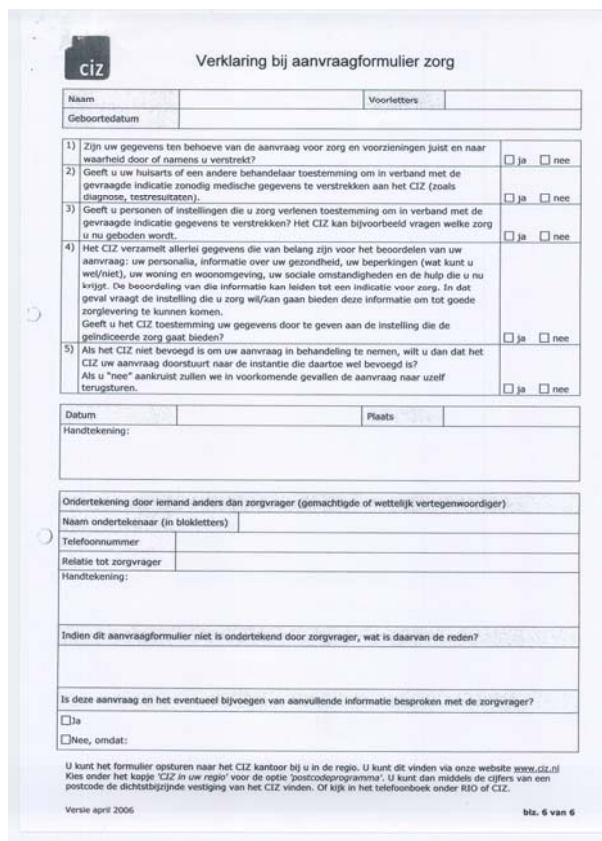
- Contactgegevens.
- Draaiboek of programma.
- Plattegrond of situatietekening.



Figuur 5.3.1 Vliegende start

Consistente opmaak

Alle formulieren hanteren een consistente opmaak met op het eerste 1/3 deel van de pagina ruimte voor vragen en toelichtingen en op het resterende 2/3 deel ruimte voor antwoorden. Hierdoor lijnen vragen en antwoorden horizontaal uit. Dit verticale en horizontale patroon maakt het formulier voor de gebruiker overzichtelijk.



ciz Verklaring bij aanvraagformulier zorg

Naam		Voorletters	
Geboortedatum			

- Zijn uw gegevens ten behoeve van de aanvraag voor zorg en voorzieningen juist en naar waarheid door of namens u verstrekt? ja nee
- Geeft u uw huisarts of een andere behandelaar toestemming om in verband met de gevraagde indicatie zondig medische gegevens te verstrekken aan het CIZ (zoals diagnose, testresultaten)? ja nee
- Geeft u personen of instellingen die u zorg verlenen toestemming om in verband met de gevraagde indicatie gegevens te verstrekken? Het CIZ kan bijvoorbeeld vragen welke zorg u nu geboden wordt. ja nee
- Het CIZ verzamelt allerlei gegevens die van belang zijn voor het beoordelen van uw aanvraag: uw personalia, informatie over uw gezondheid, uw beperkingen (wat kunt u wel/niet), uw woning en woonomgeving, uw sociale omstandigheden en de hulp die u nu krijgt. De beoordeling van die informatie kan leiden tot een indicatie voor zorg. In dat geval vraagt de instelling die u zorg wil/kan gaan bieden deze informatie om tot goede zorglevering te kunnen komen. Geeft u het CIZ toestemming uw gegevens door te geven aan de instelling die de geïndiceerde zorg gaat bieden? ja nee
- Als het CIZ niet bevoegd is om uw aanvraag in behandeling te nemen, wilt u dan dat het CIZ uw aanvraag doorstuurt naar de instantie die daartoe wel bevoegd is? Als u "nee" aankruist zullen we in voorkomende gevallen de aanvraag naar uzelf terugsturen. ja nee

Datum: _____ Plaats: _____

Handtekening: _____

Ondertekening door iemand anders dan zorgvrager (gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger)

Naam ondertekenaar (in blokletters): _____

Telefoonnummer: _____

Relatie tot zorgvrager: _____

Handtekening: _____

Indien dit aanvraagformulier niet is ondertekend door zorgvrager, wat is daarvan de reden? _____

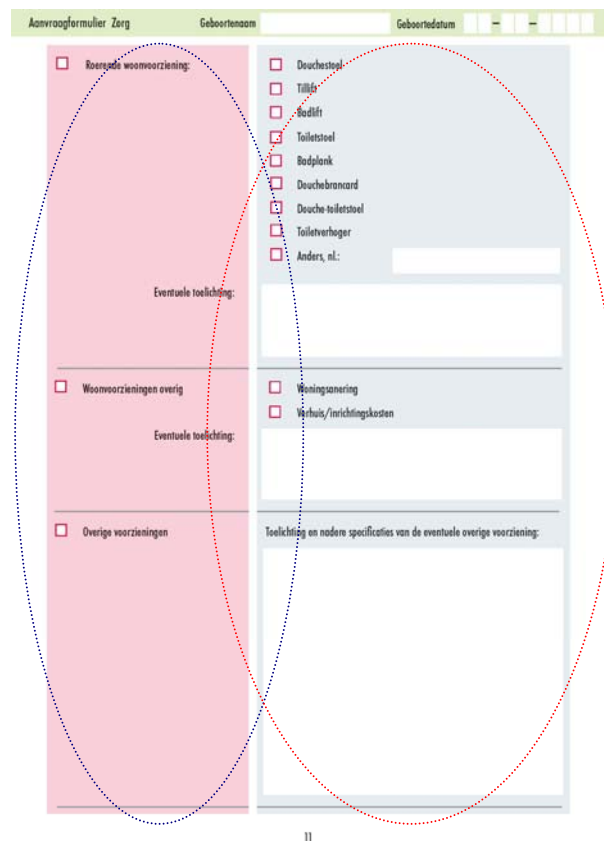
Is deze aanvraag en het eventueel bijvoegen van aanvullende informatie besproken met de zorgvrager?

Ja

Nee, omdat: _____

U kunt het formulier opsturen naar het CIZ kantoor bij u in de regio. U kunt dit vinden via onze website www.ciz.nl. Kies onder het kopje 'CIZ in uw regio' voor de optie 'postcodeprogramma'. U kunt dan middels de cijfers van een postcode de dichtstbijzijnde vestiging van het CIZ vinden. Of kijk in het telefoonboek onder RZO of CIZ.

Versie april 2006 blz. 6 van 6



Aanvraagformulier Zorg Geboortenaam: _____ Geboortedatum: _____

Roerende woonvoorziening: Douchestoel Toldif Badlift Toiletstoel Badplank Douchebrandaard Douche-toiletstoel Toiletverhoger Anders, nl: _____

Eventuele toelichting: _____

Woonvoorzieningen overig Woningaanering Verhuys/mrchtingskosten

Eventuele toelichting: _____

Overige voorzieningen Toelichting en nadere specificaties van de eventuele overige voorziening: _____

11

Figuur 5.3.2 Consistente opmaak met 1/3 ruimte voor vragen en 2/3 ruimte voor antwoorden

Consequent gebruik van visuele richtsnoeren

Alle formulieren maken gebruik van aanvinkhokjes, kleuren en andere visuele richtsnoeren die gebruikers helpen zo snel mogelijk langs niet relevante vragen te gaan waardoor de tijdsbesteding afneemt.

6. Verkoop- en promotie-activiteiten (zie toelichting)

a. Wilt u waren en/of goederen te koop aanbieden? Ja/Nee*

Zo ja: - locatie: _____

- soort waren: _____

- Afmetingen standplaats (wegen, kraam etc.)? _____m x _____m = _____m²

- Aantal wagens, kramen etc.? _____

Totaal aantal = _____

- De tijden zijn:

Datum _____ van _____ uur tot _____ uur

Datum _____ van _____ uur tot _____ uur

b. Wilt u promotie maken voor producten? Ja/Nee*

commercieel/niet commercieel

Zo ja: - locatie: _____

- Afmetingen standplaats (wegen, kraam etc.)? _____m x _____m = _____m²

- Aantal wagens, kramen etc.? _____

Totaal aantal = _____

- De tijden zijn:

Datum _____ van _____ uur tot _____ uur

Datum _____ van _____ uur tot _____ uur

7. Gebruik grond voor horeca activiteiten (zie toelichting)

a. Wilt u terras/ste creëren? Ja/Nee*

Zo ja: - oppervlakte _____m x _____m = _____m²

- locatie _____

b. Wilt u een biertap plaatsen? (zie ook vraag 4) Ja/Nee*

Zo ja: - Aantal _____ stuks

- oppervlakte _____m x _____m = _____m²

- locatie _____

8. Overige activiteiten (zie toelichting)

a. Wilt u een tijdelijk bouwwerk plaatsen (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: - soort bouwwerk _____

- Aantal mensen dat naar verwachting tegelijkertijd in of op het bouwwerk aanwezig zal zijn: _____personen

b. Situatieschets bijgevoegd (zie toelichting)? Ja/Nee*

c. Wilt u brandgevaarlijke stoffen plaatsen (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: exacte locatie _____

d. Wilt u ballonnen oplaten (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: exacte locatie _____

e. Is een vuurwerkvergunning aangevraagd (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: exacte locatie _____

f. Wilt u folders of samplers uitdelen (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: exacte locatie _____

g. Wilt u één of meer spandoeken over de openbare weg hangen (zie toelichting)? Ja/Nee*

Zo ja: exacte locatie _____

9. Hekken (zie toelichting)

Heeft u hekken nodig? Ja/Nee*

Zo ja: - Aantal _____ stuks

- aanleveren op: datum _____ om _____ uur, locatie: _____

- ophalen op: datum _____ om _____ uur, locatie: _____

10. Toiletvoorziening (zie toelichting)

Dit dient u zelf te regelen!

Wordt er een toiletvoorziening geplaatst? Ja/Nee*

Zo ja: - soort _____ chemisch/via riolering*

- Aantal _____ stuks

- aanleveren op: datum _____ om _____ uur, locatie: _____

- ophalen op: datum _____ om _____ uur, locatie: _____

* doorhalen wat niet van toepassing is. 3

Veiligheid en overlast

Wilt u bij het evenement zwakalcoholische dranken (bier, wijn) schenken? Nee

Ja, in een horecagelegenheid*

Ja, buiten een horecagelegenheid**

* Voeg bij het formulier een kopie horecavergunning.
** Voeg bij het formulier een kopie SVH diploma.

Indien u zwakalcoholische dranken schenkt buiten een horeca-inrichting heeft u daar een ontheffing voor nodig. Wij sturen u automatisch een aanvraagformulier toe voor deze ontheffing. In ieder geval is vereist dat de drankverstreking van alcohol onder aanvaardbare leiding geschiedt van een persoon die een bewijsstuk heeft op het gebied van sociale hygiëne - SVH diploma. Voor sterk alcoholische drank wordt geen ontheffing verleend.

Wilt u tijdens het evenement geluid produceren? Nee

Ja, een omroepinstallatie van/tot _____

Ja, live muziek van/tot _____

Ja, versterkte of mechanische muziek van/tot _____

Plaats u een feesttent? Nee

Ja, een open tent

Ja, een gesloten tent*

* Indien u een gesloten tent wilt plaatsen dient u een situatietekening bij te sluiten met aanduiding van de vluchtwegen.

Waar kunnen bezoekers aan het evenement parkeren? Niet van toepassing (alleen buurtbezoekers / gering aantal bezoekers)

Ja, parkeergelegenheid wordt geboden op de volgende locaties: _____

Is het nodig verkeersmaatregelen te treffen? Nee

Ja, de volgende straat of straten moeten worden afgesloten: _____

Wilt u van de gemeente hekken of borden krijgen om wegen af te sluiten? Nee

Ja, hekken _____ stuks

Ja, borden _____ stuks

3

Figuur 5.3.3 Consequent gebruik van visuele richtsnoeren

Afronding

Alle formulieren sluiten af met een korte uitleg waar het formulier naar toe moet worden gestuurd, wat er moet worden bijgevoegd (in de vorm van een checklist), wat er gaat gebeuren wanneer de gebruiker het formulier inlevert (doorlooptijd etc.) en tot wie de gebruiker zich kan wenden met vragen over de status van zijn of haar aanvraag. Dit is de informatie die de gebruiker nodig heeft om met zelfvertrouwen het formulier in te leveren. Niet meer en niet minder.

n -De plaats, het aantal en type dragbare blustoesluis(lok op tekening aangeven):

o -Overige van belang zijnde gegevens:

5 Bij deze aanvraag worden de volgende bescheiden overlegt:

- Een situatietekening, vermeldende de kadastrale aanduiding en zo mogelijk de straatnaam en het huisnummer van het bouwwerk c.q. het object niet zijnde een bouwwerk, op een schaal niet kleiner dan 1:1000.
- Een bouwkundige plattegrondtekening en een doorsnede van het bouwwerk c.q. de bouwwerken op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de indeling, de bestemming van de verschillende ruimten en de aan te brengen brandveiligheidsvoorzieningen, waarop voor de in artikel 6.1.1, eerste lid, onder c en d, van de bouwverordening bedoelde bouwwerken tevens de opstelling van de bodden moet zijn aangegeven.
- Voor een bouwwerk, als bedoeld in artikel 6.1.1, eerste lid, onder a, van de bouwverordening, daarnaast: een plattegrond en een doorsnede op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de vrij te houden gang- en looppaden en de overige voor het publiek beschikbare vrije vloeroppervlakte.
- Voor een bouwwerk, als bedoeld in artikel 6.1.1, eerste lid, onder a, van de bouwverordening, voor zover daarin ten behoeve van de gebruikers zitplaatsen in rijen worden opgesteld; daarenboven: een plattegrondtekening en een doorsnede op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de opstelling van zitplaatsen, de vrij te houden gang- en looppaden en de overige voor het publiek beschikbare vrije vloeroppervlakte.

N.B.1 De tekeningen moeten duidelijk en zakdoekdig zijn uitgevoerd, een en ander overeenkomstig het gestelde in bijlage 2 en artikel 6 van de bouwverordening, c.q. van de brandveiligheidsverordening.

N.B.2 Alle bijlagen moeten door de aanvrager of diens eventuele gemachtigde zijn ondertekend, resp. gewaarmerkt.

6 Overige:

- Is voor de inlichting een bouwvergunning aangevraagd? Zo ja, ontvangsbewijs bijvoegen.
- Is het pand een monument? Zo ja, dan dient ook een monumentvergunning aangevraagd te worden.
- Is voor de inlichting een milieuvergunning aangevraagd? Zo ja, ontvangsbewijs bijvoegen.

7 Plaats: _____ Datum: _____

Plaats: _____ Datum: _____

Handtekening eventuele gemachtigde: _____ Handtekening exploitant: _____

© vno uitgeverij nr. 30271 1/2003

Wageningen

Waar stuurt u het formulier naar toe?

Gemeente Wageningen
Afdeling Sector Ruimte
t.e.v. cluster vergunningverlening
Postbus 1
6700 AA Wageningen

Wat moet u met dit formulier meesturen?

Bij uw aanvraag stuurt u kopieën mee in tweevoud van situatietekeningen en plattegronden. Stuur altijd kopieën. Bewaar zelf de originele documenten.

Checklist

- Situatietekening (schaal 1:1000) waarop aangegeven:
 - Kadastrale aanduiding van het terrein
 - Situering monument op het terrein inclusief maatvoering
 - Aangrenzende percelen en bouwwerken
 - Ontsluiting van het terrein
- Plattegrond van iedere bouwlaag (schaal 1:100) waarop aangegeven:
 - Maatvoering
 - Bestemming en gebruik van de ruimten
 - Toegangen
 - Vrij te houden gang en looppaden
 - Voor zover aanwezig de plaats van brandveiligheidsvoorzieningen
 - Zelfsluitende rook en brandwerende deuren
 - Indien van toepassing, de opstellingsruimten van tafels, stoelen stand of podia

U heeft de aanvraag opgestuurd. En dan?

Nadat wij uw aanvraag hebben ontvangen wordt u benaderd door een medewerker van de Brandweer om een afspraak te maken om uw pand te inspecteren op brandveilig gebruik. De Brandweer controleert uw pand. Indien uw pand akkoord wordt bevonden, ontvangt u een gebruiksvaardigheidsvergunning volgens uw aanvraag. Indien uw pand niet helemaal akkoord wordt bevonden, dient u het binnen bepaalde termijnen in overeenstemming te brengen met de eisen, of ontvangt u een gebruiksvaardigheidsvergunning met beperking.


Voor informatie over de status van uw aanvraag kunt u contact opnemen met Loket Ruimte, Stadskantoor 1, telefoon 0317 492 700. Het loket is op werkdagen geopend van 9.00 t/m 12.00 uur.

Figuur 5.3.4 Afronding

Behulpzaam en meedenkend

Waar mogelijk zijn de formulieren behulpzaam en meedenkend. Wanneer uit antwoorden blijkt dat ook andere formulieren moeten worden ingevuld of dat ook andere organisaties bij de aanvraag betrokken moeten worden, dan wordt, voor zover mogelijk, een inspanning toegezegd om dit proces zo soepel mogelijk voor de gebruiker te laten verlopen.

Gemeente Zandvoort AANVRAAG EXPLOITATIE VERGUNNING MET TERRAS



Gegevens aanvrager
 Naam rechtspersoon: _____
 (indien van toepassing)
 Naam en voorletter(s) ondernemer: _____
 (natuurlijke persoon)
 Adres: _____
 Postcode en woonplaats: _____
 Telefoonnr. overdag / mobiel nummer: _____

Gegevens inrichting
 Soort bedrijf: _____
 Naam inrichting: _____
 Adres: _____
 Telefoonnummer: _____

Overige gegevens
 Betreft het eigen grond/gemeentegrond?
 Wat is de afstand vanaf de voorgevel tot de looper? _____

Afmetingen van het terras, waar u vergunning voor wenst in m²:
 Lengtem X Breedte m = m²
 (inmaten schets bijvoegen)

Wenst u tevens terraschotten te plaatsen? (zie toelichting)
 Nee
 Ja, vaste terraschotten (tevens bouw aanvraag indienen)
 Ja, losse terraschotten

Wenst u tevens een zonneschermen of luifel e.d. te plaatsen? (zie toelichting)
 Nee
 Ja, (tevens bouw aanvraag indienen)

Ondertekening
 Datum en plaats: _____

Handtekening: _____

Begripsomschrijving
 Terras:
 a. een buiten de besloten ruimte van de inrichting liggend deel van een horecabedrijf waar zittinggelegenheid en/of sta-gelegenheid kan worden geboden en waar tegen vergoeding dranken worden geschenken en/of opijzen voor directe consumptie ter plaatse worden bereid en/of verzocht;
 b. een deel van het detailhandelbedrijf dat buiten de besloten ruimte van het bedrijf ligt waar zittinggelegenheid en/of sta-gelegenheid kan worden geboden en waar tegen vergoeding dranken

Copyright © Gemeente Zandvoort Alle rechten voorbehouden Versie
 «iprd_jaarkodes»/«iprd_volgnummer» / «iprd_dat_regis»

3. Gegevens terras

Staat het terras op eigen grond of op gemeentegrond?
 Eigen grond
 Gemeente grond

Wat is de afstand vanaf de voorgevel tot het loopgedeelte van het voetgangerspad? _____
 * Het loopgedeelte moet obstakelvrij zijn.

Afmeting van het terras:
 Lengte _____ m X Breedte _____ m = _____ m²
 * Voeg bij het formulier een situatietekening van het terras.

Goat u terraschotten plaatsen?
 Nee.
 Ja, losse terraschotten.
 Ja, vaste terraschotten.*
 * Indien u vaste terraschotten wilt plaatsen heeft u door een bouwvergunning voor nodig. Wij sturen u automatisch een aanvraagformulier toe voor deze bouw aanvraag.

Goat u zonneschermen of luifels plaatsen?
 Nee.
 Ja.*
 * Indien u zonneschermen of luifels wilt plaatsen heeft u door een bouwvergunning voor nodig. De openbare orde en veiligheid op de weg kan namelijk worden verstoord wanneer niet aan bepaalde criteria wordt voldaan. Wij sturen u automatisch een aanvraagformulier toe voor deze bouw aanvraag.

4. Opmerkingen en eventuele toelichting

2

Figuur 5.3.5 Behulpzaam en meedenkend

Vooraf gestructureerde invulvelden

Alle formulieren maken gebruik van vooraf gestructureerde invulvelden. Een voorbeeld hiervan is de datum, waar het antwoord van de gebruiker door het formulier zelf in de gewenste vorm wordt gegoten. Het formulier maakt zonder overbodige tekst of uitleg duidelijk dat het antwoord “05-12-2007” moet zijn en niet “vijf december van dit jaar”.

Origineel

ciz Aanvraagformulier zorg

Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ)

Bij dit formulier hoort een toelichting. Wij raden u aan bij het invullen van dit formulier de toelichting bij de hand te houden.

1. UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

Geboortenaam	Voorletters
Geboortedatum	Geslacht <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw
Burgerlijke staat <input type="checkbox"/> Ongehuwd <input type="checkbox"/> Gehuwd <input type="checkbox"/> (geregistreerd) Partnerschap <input type="checkbox"/> Weduw(e)(naar)	

Indien van toepassing: gegevens partner

Geboortenaam partner	Voorletters
Geboortedatum	Geslacht <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw

Gewenst naamgebruik zorgvrager Geboortenaam Naam partner Geboortenaam + naam partner Naam partner + geboortenaam

2. UW HUISARTS

Naam	Voorletters
Telefoonnummer	Plaats

3. UW ZORGVERZEKERAAR

Bent u verzekerd? Nee, ga verder naar vraag 4 Ja

Naam verzekeraar	Polisnummer
------------------	-------------

4. UW ADRESGEGEVENS

Straat	Huisnummer
Postcode	Plaats
Telefoonnummer	Mobiel nummer

E-mail adres

Tijdelijk verblijfsadres - indien van toepassing

Vanaf datum	Tot datum
Soort verblijfsadres <input type="checkbox"/> Zorginstelling <input type="checkbox"/> Naam instelling: _____	Afdeling: _____ Kamer: _____
<input type="checkbox"/> Particuliere relatie <input type="checkbox"/> Soort relatie: _____	

Straat	Huisnummer
Postcode	Plaats
Telefoonnummer	Mobiel nummer

versie april 2006 blz. 1 van 1

Aanvraagformulier Zorg

• Waarom dit formulier?

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is een volksverzekering. Iedere ingezetene van Nederland kan er in principe gebruik van maken. U kunt uw aanvraag voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) schriftelijk of telefonisch indienen. Ook kan een groot aantal zorgaanbieders, cliëntondersteuners en huisartsen uw aanvraag voor u indienen. Met dit formulier kunt u zelf AWBZ-zorg aanvragen. Als u op dit moment al zorg ontvangt en u wilt tussentijds de zorgomvang wijzigen, kunt u ook dit formulier gebruiken.

• Wat willen wij van u weten?

Wij willen van u weten wie u bent, en wij vragen u om informatie over uw gezondheid, uw beperkingen (wat u wel of niet meer kunt), uw woning en woonomgeving, uw sociale omstandigheden en de hulp die u nu krijgt. Wij vragen u ook om uw eigen beoordeling welke hulp of zorg u nodig heeft, en geven u de gelegenheid om bijzonderheden te vermelden die voor uw aanvraag van belang zijn.

• Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?

Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:

- Uw persoonlijke gegevens.
- Gegevens van uw gemachtigde of wettelijke vertegenwoordiger.
- Gegevens van uw partner of huisgenoten.
- Gegevens van uw huisarts.
- Gegevens van uw zorgverzekeraar.
- Gegevens van uw behandelaar.

Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ)

Bij dit formulier hoort een toelichting. Wij raden u aan bij het invullen van dit formulier de toelichting bij de hand te houden. Dit gedeelte altijd invullen

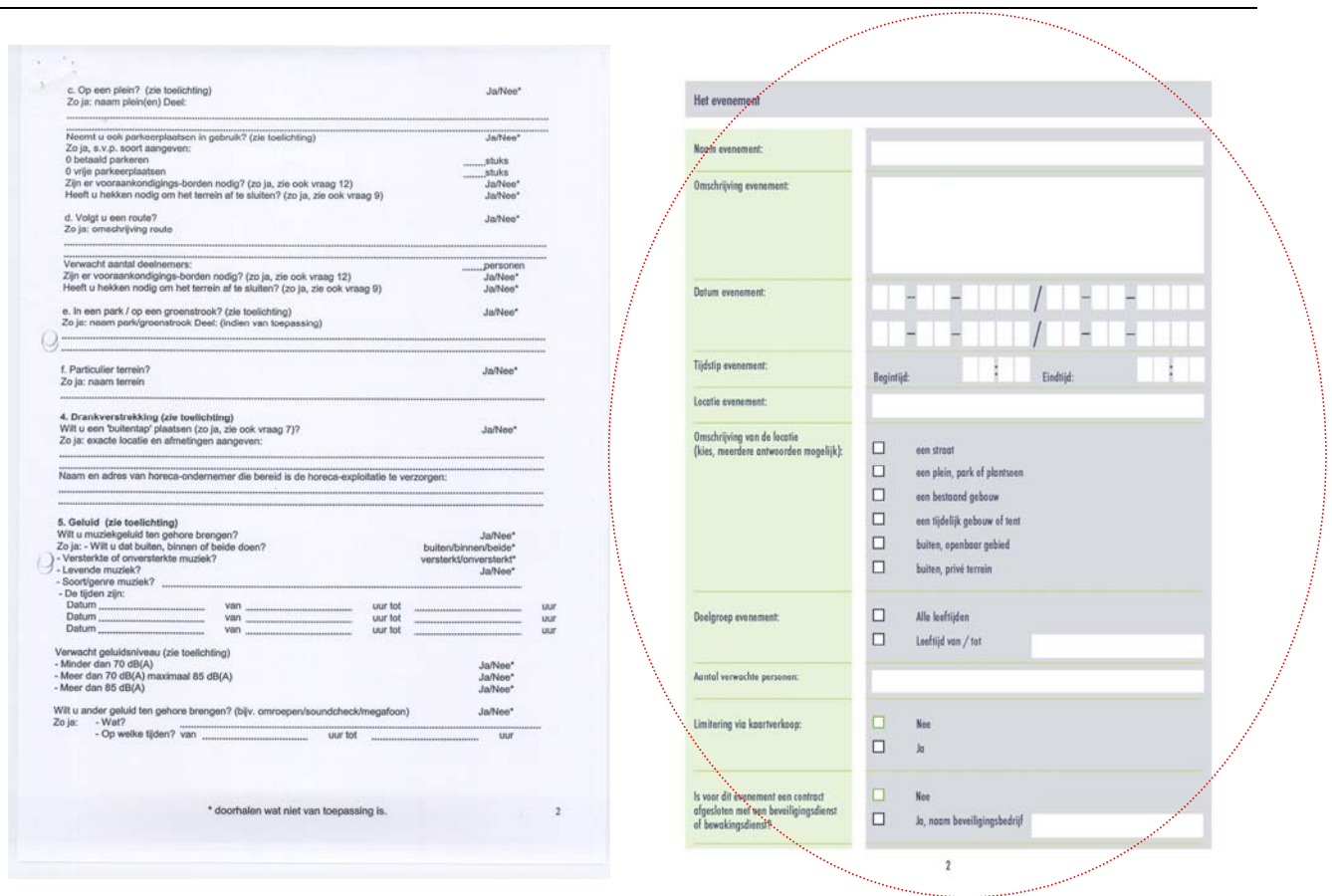
1. Persoonsgegevens

Geboortenaam	
Voorletters	
Geboortedatum	05 - 12 - 2007
Geslacht	<input type="checkbox"/> Vrouw <input type="checkbox"/> Man
Burgerlijke staat	<input type="checkbox"/> Ongehuwd <input type="checkbox"/> Gehuwd <input type="checkbox"/> (geregistreerd) Partnerschap <input type="checkbox"/> Weduw(e)(naar)

Figuur 5.3.6 Vooraf gestructureerde invulvelden

Creatief gebruik van kleur, opmaak en witte invulvelden

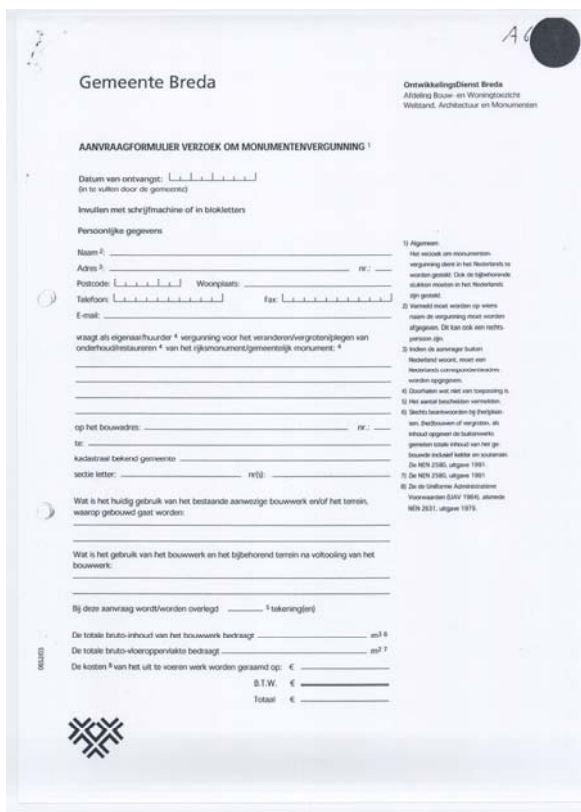
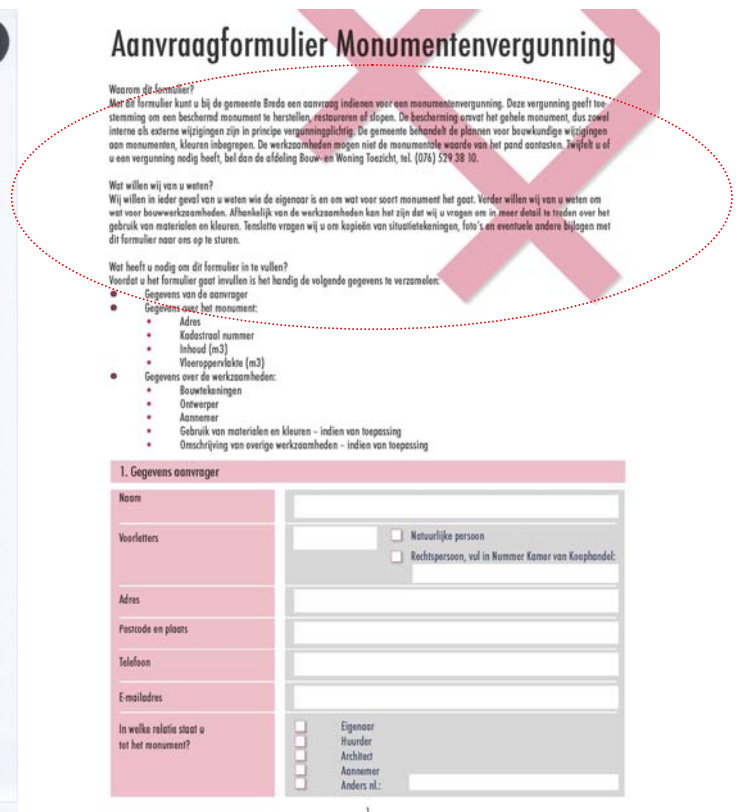
Elke nieuwe sectie in de formulieren start met hetzelfde patroon. Het patroon laat altijd ruimte wanneer een nieuwe sectie begint, laat de (sectie)titel balk over de hele pagina lopen om het verticale patroon te doorbreken, maakt duidelijk dat de titel bij de sectie hoort die volgt, gebruikt dezelfde lettergrootte voor alle titels, begint, voor zover mogelijk, elke nieuwe sectie op een nieuwe pagina, gebruikt kleur om het contrast tussen vragen en antwoorden te vergroten en het formulier aantrekkelijker te maken, en verzekerd dat gebruikers weten waar zij hun antwoorden moeten invullen door witte kaders op een getinte achtergrond vrij te laten voor antwoorden.



Figuur 5.3.7 Creatief gebruik van kleur, opmaak en witte invulvelden

Begrijpelijke taal

Alle formulieren hanteren begrijpelijke taal. Denk daarbij aan het gebruik van alledaagse spreektaal, het vermijden van jargon of ambtelijk taalgebruik, het persoonlijk maken van het taalgebruik (“u” in plaats van “de aanvrager”), en het gebruik van actieve woorden en actieve zinnen.

Aanvraagformulier Monumentenvergunning

Waarom dit formulier?
Met dit formulier kunt u bij de gemeente Breda een aanvraag indienen voor een monumentenvergunning. Deze vergunning geeft toestemming om een beschermd monument te herstellen, restaureren of slopen. De bescherming omvat het gehele monument, dus zowel interne als externe wijzigingen zijn in principe vergunningplichtig. De gemeente behandelt de plannen voor bouwkundige wijzigingen aan monumenten, kleuren inbegrepen. De werkzaamheden mogen niet de monumentale waarde van het pand aantasten. Twijfelt u of u een vergunning nodig heeft, bel dan de afdeling Bouw- en Woning Toezicht, tel. (074) 524 28 10.

Wat willen wij van u weten?
Wij willen in ieder geval van u weten wie de eigenaar is en om wat voor soort monument het gaat. Verder willen wij van u weten om wat voor bouwwerkzaamheden. Afhankelijk van de werkzaamheden kan het zijn dat wij u vragen om in meer detail te treden over het gebruik van materialen en kleuren. Tenslotte vragen wij u om kopieën van situatietekeningen, foto's en eventuele andere bijlagen met dit formulier naar ons op te sturen.

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:

- Gegevens van de aanvrager
- Gegevens over het monument:
 - Adres
 - Kadastraal nummer
 - Inhoud [m³]
 - Vloeroppervlakte [m²]
- Gegevens over de werkzaamheden:
 - Bouwtekeningen
 - Ontwerper
 - Aannemer
 - Gebruik van materialen en kleuren - indien van toepassing
 - Omschrijving van overige werkzaamheden - indien van toepassing

1. Gegevens aanvrager

Naam: _____

Voorletters: _____ Natuurlijke persoon Rechtspersoon, vul in Nummer Kamer van Koophandel: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Telefoon: _____

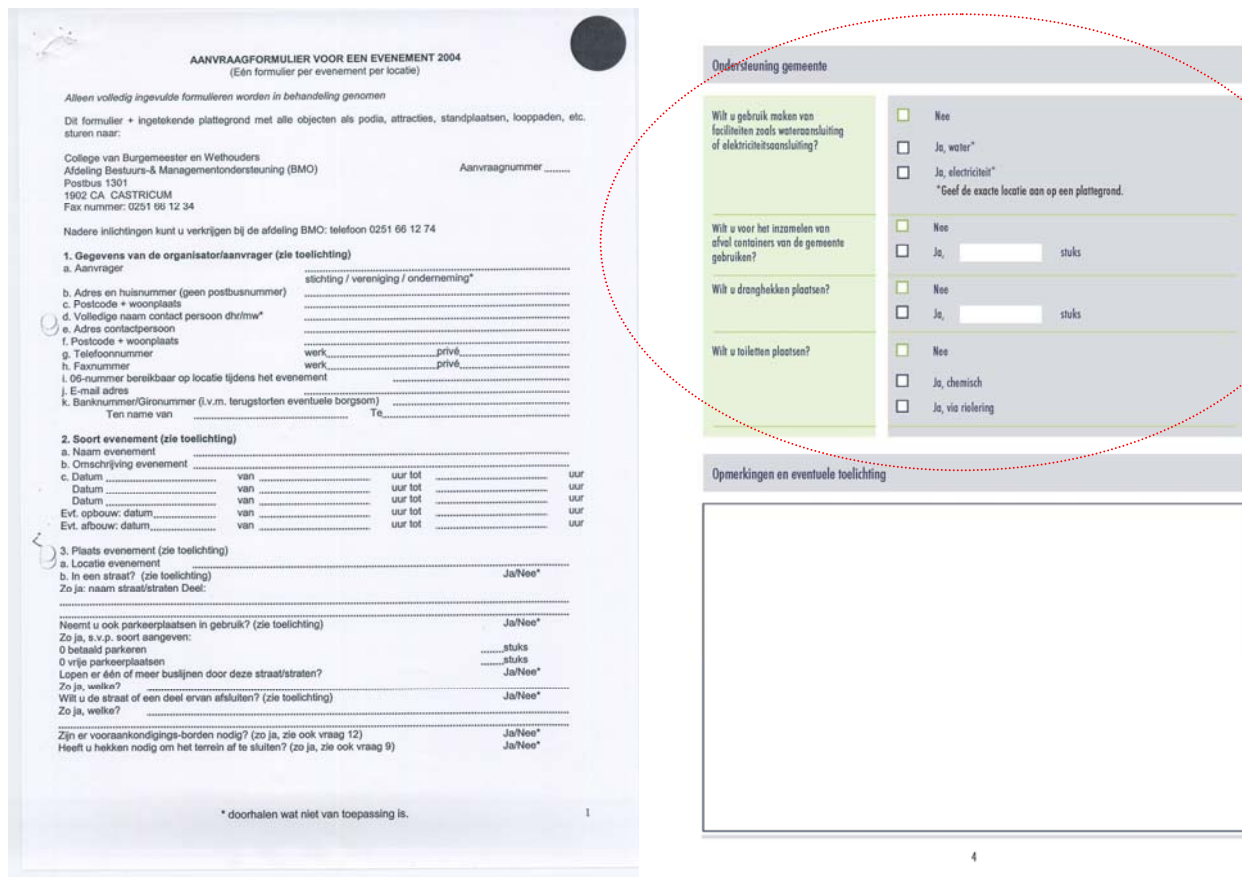
E-mailadres: _____

In welke relatie staat u tot het monument? Eigenaar Huurder Architect Aannemer Anders nl.: _____

Figuur 5.3.8 Begrijpelijke taal

Groepering samenhangende onderwerpen

Onderwerpen die thematisch met elkaar verband houden worden samen gegroepeerd. Hierdoor wordt onder andere een meer logische volgorde van vragen bereikt en neemt het risico op verwarring bij de gebruiker af.



AANVRAAGFORMULIER VOOR EEN EVENEMENT 2004
(Eén formulier per evenement per locatie)

Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen

Dit formulier + Ingetekende plattegrond met alle objecten als podia, attracties, standplaatsen, looppaden, etc. sturen naar:

College van Burgemeester en Wethouders
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning (BMO) Aanvraagnummer

Postbus 1301
1902 CA CASTRICUM
Fax nummer: 0201 66 12 34

Nadere inlichtingen kunt u verkrijgen bij de afdeling BMO: telefoon 0251 66 12 74

1. Gegevens van de organisator/aanvrager (zie toelichting)

a. Aanvrager stichting / vereniging / onderneming*

b. Adres en huisnummer (geen postbusnummer)

c. Postcode + woonplaats

d. Volledige naam contact persoon dhr/mw*

e. Adres contactpersoon

f. Postcode + woonplaats

g. Telefoonnummer werk privé

h. Faxnummer werk privé

i. 06-nummer bereikbaar op locatie tijdens het evenement

j. E-mail adres

k. Banknummer/Circnummer (i.v.m. terugstorten eventuele borgsom)

Ten name van Te

2. Soort evenement (zie toelichting)

a. Naam evenement

b. Omschrijving evenement

c. Datum van uur tot uur

Datum van uur tot uur

Datum van uur tot uur

Evt. opbouw: datum van uur tot uur

Evt. afbouw: datum van uur tot uur

3. Plaats evenement (zie toelichting)

a. Locatie evenement! Ja/Nee*

b. In een straat? (zie toelichting) Ja/Nee*

Zo ja: naam straat/straten Deel:

Neeemt u ook parkeerplaatsen in gebruik? (zie toelichting) Ja/Nee*

Zo ja, s.v.p. soort aangeven: stuks

0 betaald parkeren stuks

0 vrije parkeerplaatsen stuks

Lopen er één of meer buslijnen door deze straat/straten? Ja/Nee*

Zo ja, welke?

Wilt u de straat of een deel ervan afsluiten? (zie toelichting) Ja/Nee*

Zo ja, welke?

Zijn er voorankondigings-borden nodig? (zo ja, zie ook vraag 12) Ja/Nee*

Heeft u hekken nodig om het terrein af te sluiten? (zo ja, zie ook vraag 9) Ja/Nee*

* doorhalen wat niet van toepassing is. 1

Ondersteuning gemeente

Wilt u gebruik maken van faciliteiten zoals wateraansluiting of elektriciteitsaansluiting? Nee Ja, water* Ja, electriciteit*
*Geef de exacte locatie aan op een plattegrond.

Wilt u voor het inzamelen van afval containers van de gemeente gebruiken? Nee Ja, stuks

Wilt u dranghekken plaatsen? Nee Ja, stuks

Wilt u toiletten plaatsen? Nee Ja, chemisch Ja, via riolering

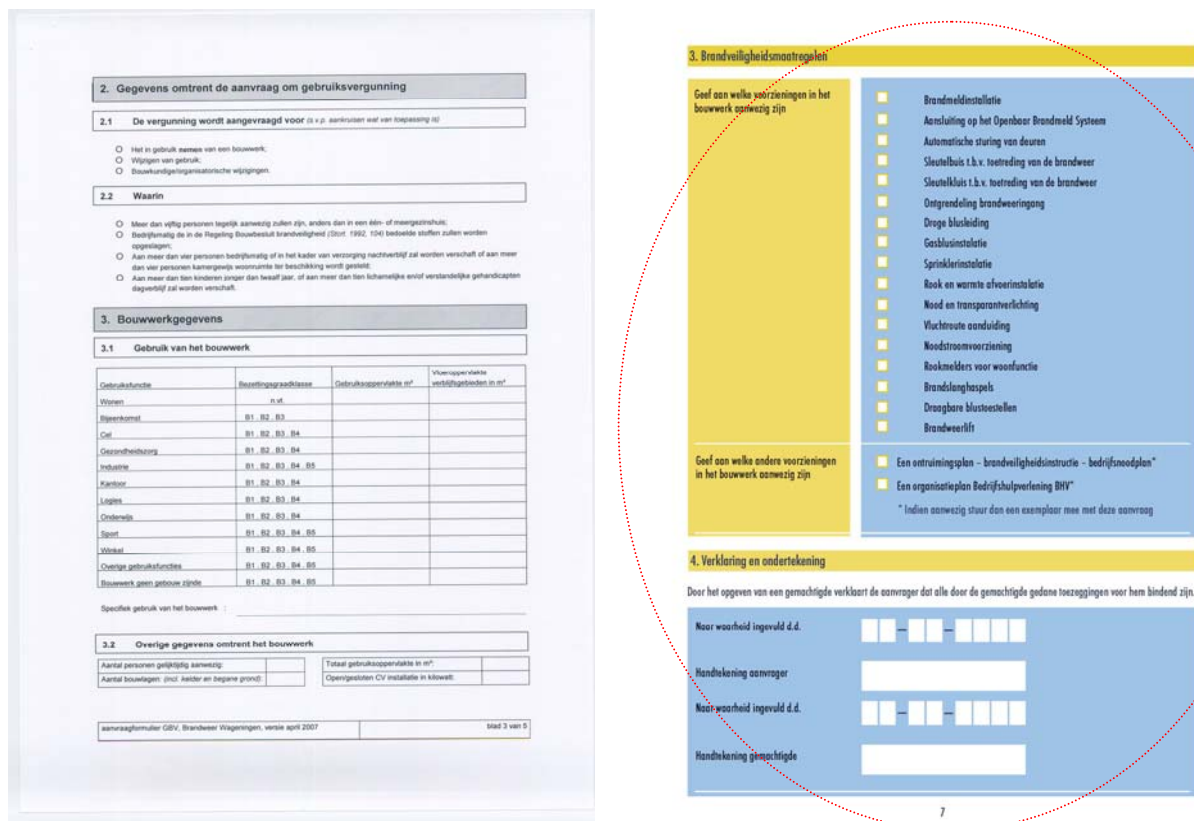
Opmerkingen en eventuele toelichting

4

Figuur 5.3.9 Groepering samenhangende onderwerpen

Logische volgorde vragen – van algemeen naar bijzonder

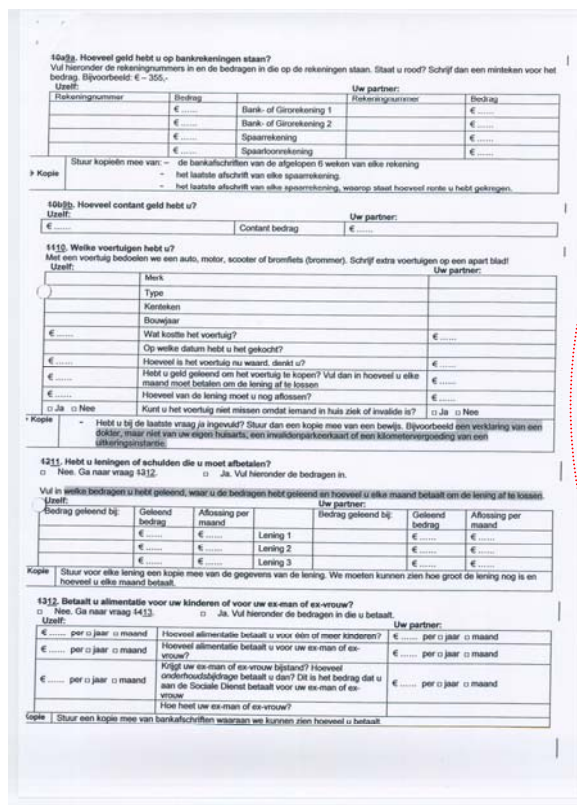
Vragen die door alle gebruikers ingevuld moeten worden staan vooraan in het formulier. Vragen die slechts door een enkeling ingevuld moeten worden staan achteraan. Gebruikers verwachten eerst te worden gevraagd naar persoonsgegevens en andere algemene zaken en pas later naar de details rondom de aanvraag.



Figuur 5.3.10 Logische volgorde vragen – van algemeen naar bijzonder

Ruimtelijke opzet

Alle formulieren gebruiken een vast patroon met een duidelijke en heldere vormgeving. Hierdoor ontstaat rust en orde. Door ook het aantal onderwerpen per pagina te beperken kan het zelfvertrouwen van de gebruiker versterkt worden. Elke pagina voelt “doenbaar”. Het aantal gebruikers dat afhaakt of ongeconcentreerd doorploeterd neemt hierdoor sterk af. Deelnemers aan het praktijkonderzoek merkten op: *“Het formulier is bijna leuk om in te vullen!”*.



140j. Hoeveel geld hebt u op bankrekeningen staan? Vul hieronder de rekeningnummers in en de bedragen in die op de rekeningen staan. Staat u rood? Schrijf dan een minteken voor het bedrag. Bijvoorbeeld: € -35,-.

Rekeningnummer	Bedrag	Bank- of Girorekening	Rekeningnummer	Bedrag
€	€	Bank- of Girorekening 1	€	€
€	€	Bank- of Girorekening 2	€	€
€	€	Spaarrekening	€	€
€	€	Spaarrekening	€	€

140k. Hoeveel contant geld hebt u? Uzelf: € Uw partner: €

141. Welke voertuigen hebt u? Met een voertuig bedoelen we een auto, motor, scooter of bromfiet (brommer). Schrijf extra voertuigen op een apart blad!

Merk	Type	Kenteken	Bouwjaar	Wat kostte het voertuig?
€	€	€	€	€

142. Hebt u leningen of schulden die u moet afbetalen? Ja. Ga naar vraag 143. Nee. Ga naar vraag 143.

Bedrag geleend bij:	Geleend bedrag	Aflossing per maand	Bedrag geleend bij:	Geleend bedrag	Aflossing per maand
€	€	€	€	€	€
€	€	€	€	€	€
€	€	€	€	€	€

143. Betaalt u alimentatie voor uw kinderen of voor uw ex-man of ex-vrouw? Ja. Vul hieronder de bedragen in die u betaalt. Nee. Ga naar vraag 143.

Uzelf:	Uw partner:
€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand	€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand
€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand	€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand
€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand	€ per <input type="checkbox"/> jaar <input type="checkbox"/> maand



Aanvraagformulier Zorg

5. Is er sprake van een wettelijk vertegenwoordiger?

Nee, ga verder naar vraag 6
 Ja, gaag hieronder invullen

Achternamen
Voornamen
Straat
Huisnummer
Postcode
Plaats
Telefoonnummer
Mobiel nummer
E-mail adres
Relatie tot zorgvrager

6. Uw soort woning

Eengezinswoning
 Woonwagen
 Appartement / flatwoning (gelijkvloers met lift tussen etages)
 Appartement / flatwoning (gelijkvloers zonder lift tussen etages)
 Woonboot
 Zwerfbed, dakloos
 AWBZ-instelling (verzorgingshuis, verpleeghuis, begeldigd woon etc.)
 Anders, namelijk:

7. Uw leefstijtuatie

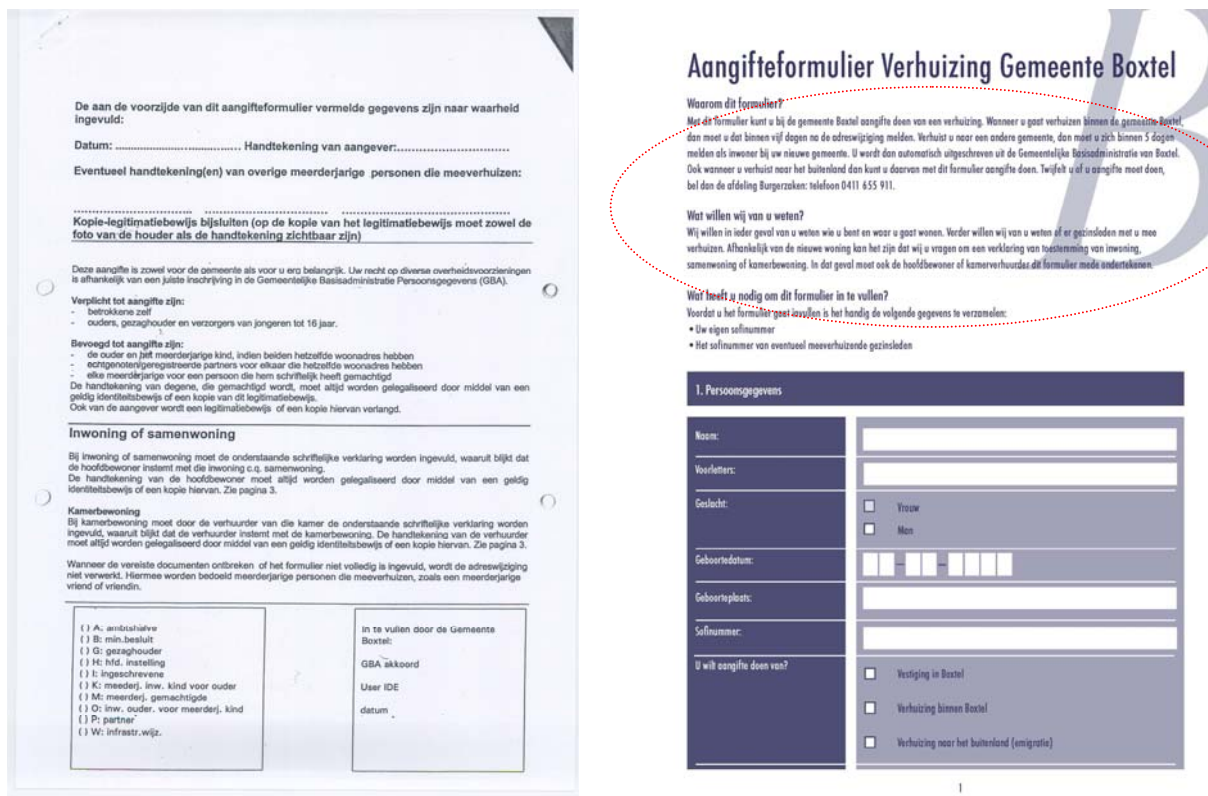
Alleenstaand
 Samenlevend met partner (gegevens partner invullen bij vraag 1)
 Samenlevend met andere huisgenoten, namelijk (vul hieronder in):

Figuur 5.3.11 Ruimtelijke opzet – witte marges, beperkt aantal onderwerpen per pagina, kernwoorden: rust en orde

⁸ Ter illustratie is hier een voorbeeld opgenomen van een formulier dat duidelijk niet ruim is opgezet, weinig tot geen gebruik maakt van witte marges en onvoldoende rust uitstraalt.

Vriendelijk en welwillend

Alle formulieren zien af van het dreigen met juridische of andere gevolgen. Dus geen “als u het formulier niet naar waarheid invult wordt u mogelijk strafrechtelijk vervolgd” of “als u het formulier onjuist of onvolledig invult wordt uw aanvraag onherroepelijk afgewezen”. In plaats daarvan is de toonzetting beleefd, vriendelijk en welwillend.



Aangifteformulier Verhuizing Gemeente Bostel

Waarom dit formulier?
Met dit formulier kunt u bij de gemeente Bostel aangifte doen van een verhuizing. Wanneer u gaat verhuizen binnen de gemeente Bostel, dan moet u dat binnen vijf dagen na de adreswijziging melden. Verhuist u naar een andere gemeente, dan moet u zich binnen 5 dagen melden als inwoner bij uw nieuwe gemeente. U wordt dan automatisch uitgeschreven uit de Gemeentelijke Basisadministratie van Bostel. Ook wanneer u verhuist naar het buitenland dan kunt u daarvan met dit formulier aangifte doen. Twijfelt u of u aangifte moet doen, bel dan de afdeling Burgerzaken: telefoon 0411 655 911.

Wat willen wij van u weten?
Wij willen in ieder geval van u weten wie u bent en waar u gaat wonen. Verder willen wij van u weten of er gezinsleden met u mee verhuizen. Afhankelijk van de nieuwe woning kan het zijn dat wij u vragen om een verklaring van toetsing van inwenning, samenwoning of kamerbewoning. In dat geval moet ook de hoofdbewoner of kamerverhuurder dit formulier mede ondertekenen.

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:

- Uw eigen sofnummer
- Het sofnummer van eventueel meeverhuizende gezinsleden

1. Persoonsgegevens

Naam:

Voorletters:

Geslacht: Vrouw Man

Geboortedatum:

Geboorteplaats:

Sofnummer:

U wilt aangifte doen van? Vestiging in Bostel Verhuizing binnen Bostel Verhuizing naar het buitenland (emigratie)

Legend:

() A: anstandsafre	In te vullen door de Gemeente Bostel:
() B: min. besluit	GBA akkoord
() G: gezaghouder	User IDE
() H: hfd. instelling	datum
() I: ingeschrevene	
() K: meederj. inv. kind voor ouder	
() M: meederj. gemachtigde	
() O: inv. ouder. voor meederj. kind	
() P: partner	
() W: infrastr. wijk.	

Figuur 5.3.12 Vriendelijk en welwillend – geen dreigementen met juridische of andere gevolgen

Gebruik logo en kleur

Door in alle formulieren hetzelfde consequente patroon te gebruiken wordt de “herkenbaarheid” van overheidsformulieren verhoogd en daardoor nemen de vaardigheden van gebruikers, over tijd, toe. Dit bevordert de zelfredzaamheid van gebruikers. Om toch organisaties de mogelijkheid te geven “persoonlijke” formulieren uit te brengen, kan gebruik worden gemaakt van logo en kleur. Gebruikers merken op dat een zwart lettertype op een licht gekleurde achtergrond het plezierigst werkt.



Centraal Bureau voor de Statistiek **Machtigingsformulier**

Enquêteformulier:

CBS correspondentienummer:

Gegevens bedrijf
Ondergetekende verleent hierbij het Centraal Bureau voor de Statistiek toestemming, ter verkrijging van opgaven en inlichtingen ten behoeve van hierboven genoemd enquêteformulier, zich te wenden tot zijn/haar accountantskantoor (resp. boekhoudkantoor, administratiekantoor e.d.):

Naam:

Datum: Functie:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Handtekening:

Gegevens accountantskantoor

Accountantskantoor:

Contactpersoon:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Formulier ondertekend versturen aan: **Centraal Bureau voor de Statistiek**
CBS Contact Center
Postbus 4481
6401 CZ Heerlen

De gegevens die u verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van statistische overzichten. Deze overzichten zijn zo samengesteld dat geen gegevens over herkenbare afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te ontlezen. Wel kan een bedrijf, instelling of persoon het CBS daartoe toestemming geven. Ook worden aan andere (overheids)instellingen, bedrijven of personen geen gegevens verstrekt waaruit afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te herleiden.

Machtigingsformulier - CBS

Waarom dit machtigingsformulier?
Met dit formulier verleent u toestemming aan het Centraal Bureau voor de Statistiek, om zich te wenden tot uw accountantskantoor om opgaven en inlichtingen te verkrijgen ten behoeve van de in dit formulier benoemde enquête.

1 Enquête

Enquêteformulier:

CBS correspondentienummer:

2 Gegevens bedrijf

Bedrijfsnaam:

Vestigingsplaats:

Telefoon:

3 Gegevens accountantskantoor

Accountantskantoor:

Contactpersoon:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

4 Ondertekening

Datum:

Handtekening:

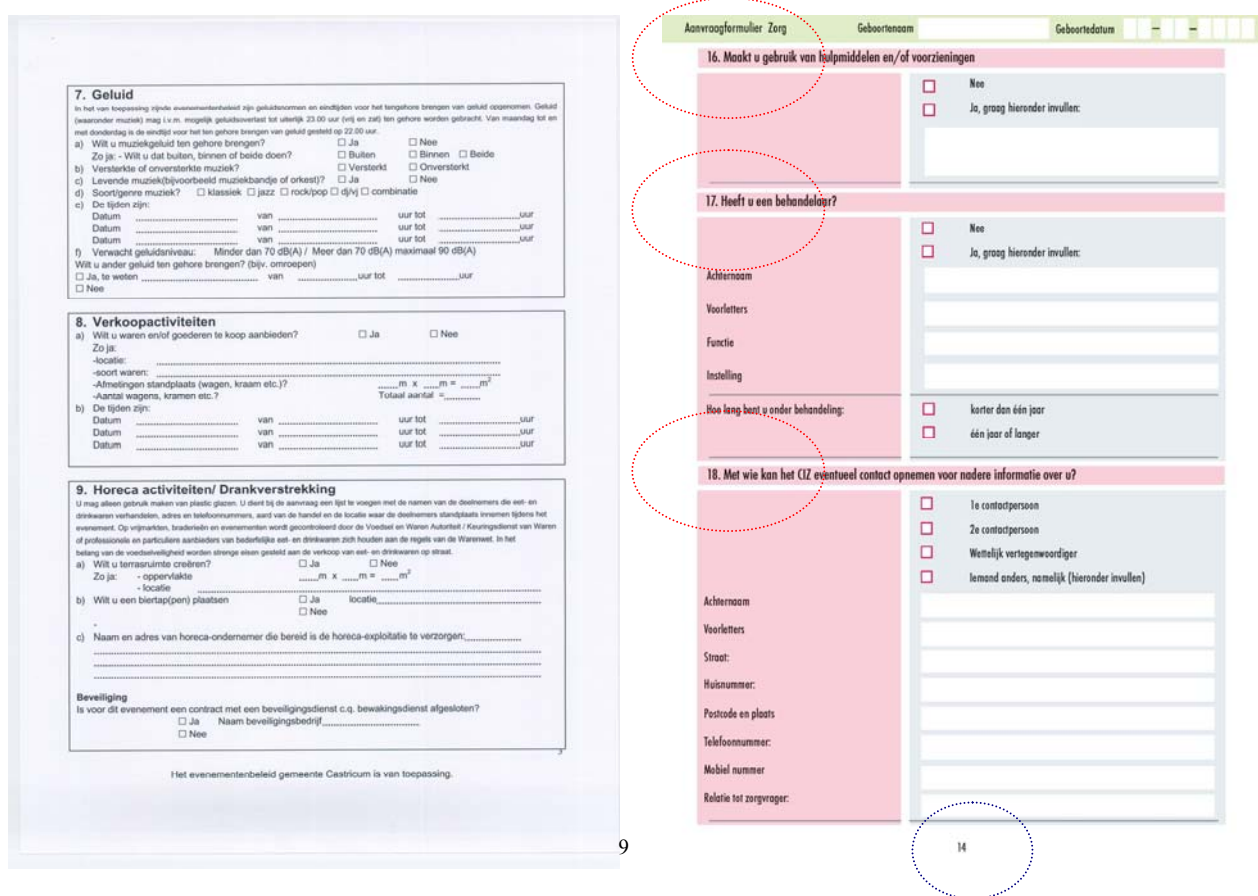
Waar stuurt u het machtigingsformulier naar toe?
Centraal Bureau voor de Statistiek
CBS Contact Center
Postbus 4481
6401 CZ Heerlen

U heeft het machtigingsformulier opgesteld. En dan?
De gegevens die u verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van statistische overzichten. Deze overzichten zijn zo samengesteld dat geen gegevens over herkenbare afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te ontlezen. Wel kan een bedrijf, instelling of persoon het CBS daartoe toestemming geven. Ook worden aan andere (overheids)instellingen, bedrijven of personen geen gegevens verstrekt waaruit afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te herleiden.

Figuur 5.3.13 Gebruik logo en kleur om het formulier te personaliseren, maar bewaar de “herkenbaarheid”

Duidelijke en eenvoudige nummering

Alle formulieren gebruiken een logisch en rechttoe rechtaan sectie nummeringsstelsel. Er worden geen Romeinse cijfers gebruikt (I t/m VI) en ook geen cijfers met letters (5a t/m 5h). Veel gebruikers worden hier namelijk doorin verwarring gebracht. Door secties te nummeren is het mogelijk duidelijke instructies te geven zoals “Ga door naar sectie 4”. Soms is het nuttig om bij de paginanummering de relatie tot het totaal aan te geven (bijvoorbeeld pagina 5 van 7), hierdoor kunnen gebruikers hun voortgang polsen.



The figure shows two versions of a form. The left version is a printed form with sections numbered 7, 8, and 9. The right version is a digital form with sections numbered 16, 17, and 18. Red dashed circles highlight the section numbers in both versions, illustrating the lack of consistency in numbering between the two versions.

Figuur 5.3.14 Duidelijke en eenvoudige nummering van vragen en pagina's

⁹ Ter illustratie is hier een voorbeeld opgenomen van een formulier waarin de nummering complex is en inconsequent wordt toegepast.

6 Deskundigenoordeel

6.1 Schatting van de vermindering van de verwerkingstijd

De bevindingen en conclusies van het onderzoek zijn afgestemd met deskundigen.¹⁰ Aan deze makers en verwerkers van formulieren is gevraagd om een inschatting te geven van de te verwachten baten voor de overheid van het optimaal ontsluiten van het verbeteringspotentieel van formulieren.

Onder de deskundigen bestaat overeenstemming op de volgende punten:

- ❑ Deskundigen zijn van mening dat overheidsformulieren verbeterd kunnen worden. Door formulieren te verbeteren worden het aantal fouten teruggebracht, die burgers en bedrijven maken bij het invullen van formulieren.
- ❑ Deskundigen zijn van mening dat door het verminderen van het aantal fouten in te verwerken formulieren de verwerkingstijd van overheidsdiensten teruggebracht kan worden. Dit leidt tot (tijd)winst voor overheidsdiensten.
- ❑ Deskundigen zijn van mening dat de omvang van de te realiseren reductie in de verwerkingstijd onder andere afhankelijk is van de volgende factoren:
 - Voert een overheidsdienst wel of geen ambtshalve correctie door?
 - Doorloopt een overheidsdienst wel of geen dereguleringstraject?
 - Test een overheidsdienst wel of niet zelf de in omloop zijnde formulieren?
 - Heeft een overheidsdienst wel of geen periodieke evaluatie van formulieren ingepland?

Onder de deskundigen bestaat geen overeenstemming over de omvang van de vermindering van de verwerkingstijd.

¹⁰ In Bijlage III is een overzicht opgenomen van de 10 geïnterviewde deskundigen.

6.2 Schatting van de kosten om formulieren te vereenvoudigen

Aan de deskundigen is ook gevraagd om een inschatting te maken van de te verwachten kosten voor de overheid om het verbeteringspotentieel optimaal te ontsluiten.

Onder de deskundigen bestaat overeenstemming op de volgende punten:

- ❑ Deskundigen zijn van mening dat verbeteringen minimaal kostenneutraal zijn uit te voeren, en mogelijk (lichte) winst opleveren voor de overheid.
- ❑ Deskundigen zijn van mening dat het er in de eerste plaats om gaat om burgers en bedrijven te ontlasten, (tijd)winst voor de overheid is een mooie bijkomstigheid, maar niet het doel.
- ❑ Deskundigen benadrukken het belang van formulieren als zichtbaar communicatiemiddel tussen burgers en bedrijven enerzijds en de overheid anderzijds. Formulieren leveren een essentiële bijdrage aan de dienstverlening en klantgerichtheid van de overheid.
- ❑ Deskundigen geven aan dat er bij overheidsdiensten behoefte bestaat aan concrete voorbeelden hoe formulieren in de praktijk verbeterd kunnen worden. Beschikbare informatie en kennis zou volgens een systematische aanpak gedeeld moeten worden.

Bijlage bij:

Rapportage Tijdwinst en Foutenreductie Formulieren

Bijlage

- I Leden van de Begeleidingscommissie**
- II Analyseraamwerk**
- III Geïnterviewde deskundigen**
- IV Toelichting**
- V CD-Rom met Formulieren en Materialen**

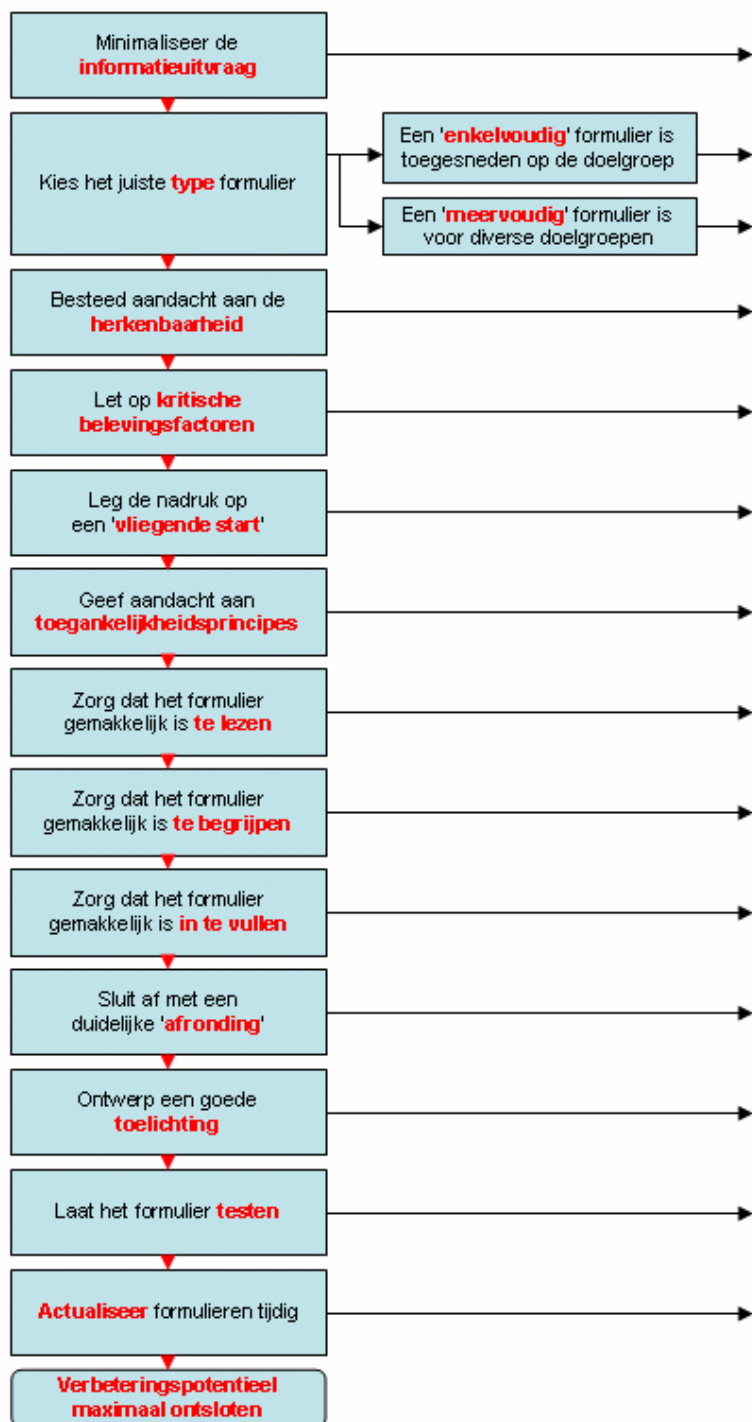
I Leden van de Begeleidingscommissie

Begeleidingscommissie	
Naam	Organisatie(s)
De heer Rinze Bulstra	Projectleider, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
De heer Tim Aarts	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
De heer Peter Sevat	Adviescollege toetsing administratieve lasten (ACTAL)
De heer Herman Schippers	Interdepartementale Projectdirectie Administratieve Lasten (IPAL)
De heer Ad Bischoff	Ministerie van Economische Zaken (EZ)
De heer Helmut Kaltenbrunner	SIRA Consulting
De heer Joey van den Hurk	SIRA Consulting

Klankbordgroep	
Naam	Organisatie(s)
Mevrouw Sandra Strotkamp	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Mevrouw Karin van den Oort	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Mevrouw Ellen Molenaar	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

II Analyseraamwerk

Analyseraamwerk optimalisatie formulieren



Toelichting en voorbeelden

De meest effectieve lastenverlichting is te bereiken is door de informatieverzameling in focus te brengen en de gegevens uitvraag te beperken. Voorbeelden zijn 1) sturen op risico's, 2) informatie delen met andere overheidsorganisaties, 3) formulieren personalifiëren en gedeeltelijk vooraf invullen.

Een 'enkeltvoudig' formulier toegesneden op de specifieke behoeften van een doelgroep vereenvoudigd het invullen voor de gebruiker, maar compliceert de taak van de overheid (de logistiek van het verspreiden, verzamelen en verwerken) en verhoogt de kans dat mensen een verkeerd formulier insturen.

Een 'meervoudig' formulier dat diverse doelgroepen bediend vereenvoudigd de taak van de overheid, maar maakt het complex voor gebruikers, want zij moeten vragen interpreteren die voor hen niet relevant zijn. In een goed 'meervoudig' formulier worden secties voor verschillende doelgroepen goed afgebakend. Het doel is om mensen door het formulier te leiden zonder dat zij vragen of problemen tegenkomen die voor hen niet relevant zijn.

De overheid kan formulieren vereenvoudigen door een herkenbare en gemeenschappelijke 'look & feel' te ontwerpen, bijvoorbeeld hoe formulieren starten of de toelichting is uitgewerkt.

Mensen ervaren formulieren als moeilijk, wanneer het formulier: 1) verplicht is, 2) geen directe toegang geeft tot een dienst of uitkering, 3) kan leiden tot een financieel verlies, 4) de overheid uitgebreide nieuwe informatie geeft, 5) blanco is, en geen velden vooringevuld zijn, 6) veel pagina's en vragen heeft, 7) tweedelige nummering hanteert, 8) complexe routing instructies heeft, 9) vraagt om berekeningen uit te voeren, 10) vraagt om een ID nummer, 11) vraagt om veel bijlagen, 12) dreigt met juridische of financiële gevolgen, of vertragingen bij onjuiste antwoorden.

Zorg dat formulieren onmiddellijk begrijpelijk zijn zodat mensen snel kunnen beginnen met invullen en vragen tegenkomen die recht toe recht aan zijn, met korte uitleg of hulp aanwezig op het formulier zelf. Adviseer mensen niet eerst de toelichting te lezen. Vermeld op de eerste pagina wat je nodig hebt om het formulier in te vullen.

Zorg dat het formulier kan worden gedownload, of kan worden ingevuld en ingezonden via het web. Stel toelichting en advies beschikbaar via het web. Maak gebruik van de mogelijkheden die elektronische formulieren bieden om de vragen op een andere wijze te presenteren; voor blinden kan bijvoorbeeld tekst worden omgezet in geluid.

Let op de lettergrootte en gebruik hetzelfde lettertype. Gebruik geen hoofdletters om woorden te benadrukken, geen *italics* voor tekst, geen onderstreping. Gebruik **bold** (vet) om woorden te benadrukken. Gebruik mat, ondoorzichtig papier, en zorg voor goed contrast (zwarte tekst op wit papier). Gebruik veelvuldig witte ruimtes, met grote marges en afstand tussen secties. Lijn links uit. Gebruik design om lezers aan te trekken en door het formulier te leiden.

Organiseer ideeën in een logische volgorde. Schrijf met de doelgroep voor ogen. Schrijf coherente secties opgebouwd rond een enkel concept. Vermijd jargon of bureaucratische formuleringen. Gebruik bekende woorden. Hanteer actieve vorm en maak het persoonlijk. Geef directe instructies. Vermijd dubbele ontkenningen. Schrijf in korte zinnen. Wanneer je klaar bent: Stop. Zeg alleen wat je moet zeggen. Zie ook de uitgave 'Schrijfwijzer'.

Laat voldoende ruimte open voor het invullen van antwoorden op de vragen. Vraag om informatie in een logische volgorde. Bouw elke pagina op volgens een consistent patroon. Begin een nieuwe sectie op een nieuwe pagina. Zorg dat het nummeringsysteem logisch en duidelijk is. Zorg dat mensen weten waar ze de antwoorden moeten invullen; bijvoorbeeld een wit kader voor het antwoord afgedrukt op een getinte achtergrond.

Eindig het formulier met een duidelijk overzicht, inclusief checklist van documenten die moeten worden bijgevoegd. Verstrek in de afronding informatie over 1) het (post)adres waar het formulier naar toe kan worden gestuurd, 2) wat er vervolgens met het formulier gebeurt en wanneer men een reactie kan verwachten, en 3) waar men met vragen terecht kan over bijvoorbeeld de status van de aanvraag.

De toelichting moet erop gericht zijn om mensen te helpen om zo snel mogelijk en met minimale belasting het formulier in te vullen. Beperk de tekst in de toelichting tot een minimum. Geef geen overbodige informatie. Maak, indien mogelijk, gebruik van illustraties.

Laat formulieren testen door onafhankelijke focusgroepen. Dit is een betrekkelijk goedkope en eenvoudige manier om een formulier te toetsen op gebruiksvriendelijkheid en om problemen vroegtijdig te signaleren en op te lossen.

Licht formulieren regelmatig en systematisch door. Wanneer problemen met een formulier worden gesignaleerd reageer hier dan op. Zorg dat formulieren actueel en zijn, en opgesteld volgens de laatste inzichten.

III Geïnterviewde deskundigen

Deskundige	Expertise gebied	Organisatie(s)
Dhr. Weusten	Frontoffice	Gemeente Voerendaal
Dhr. Brouwer	Monumentenvergunningen	Gemeente Urk
Dhr. de Bie	Handhaving en Vergunningen	Gemeente Apeldoorn
Dhr. de Bakker	APV / Drank en Horeca	Gemeente St. Michielsgestel
Mw. Hamelink	Evenementenvergunningen	Gemeente Terneuzen
Mw. Bolt	Handhaving en Vergunningen	Gemeente Breda
Dhr. Wessels	Standplaatsvergunningen	Gemeente Dinkelland
Dhr. Rood	Evenementenvergunningen	Gemeente Castricum
Dhr. Arabi	Milieuvergunningen	Gemeente Voorburg
Mw. Sommes	Aangifte Verhuizingen	Gemeente Boxtel

IV Toelichting

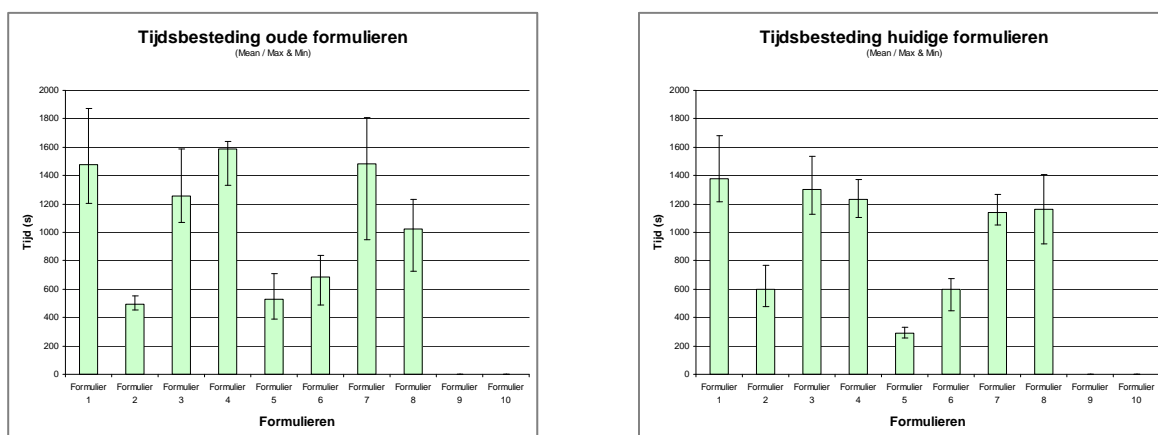
Toelichting bij paragraaf 4.1

Het testen van de doorontwikkelde formulieren gebeurde door een heterogene gebruikersgroep van deelnemers met gevarieerde leeftijd. De huidige formulieren werden getest door een homogene gebruikersgroep met deelnemers van dezelfde leeftijd.

In tabel 4.1.3 zijn de resultaten van alle deelnemers opgenomen die bezig zijn geweest met de oude (gedateerde) en de huidige (actuele) formulieren. Het contrasteren van de resultaten van de oude formulieren met de resultaten van de huidige formulieren geeft inzicht in de tot op heden gerealiseerde verbetering.

Formulier	Oude formulieren			Huidige formulieren			(~ 9%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	1476	1204	1870	1381	1216	1678	+ 6%
2	496	456	551	599	479	767	- 21%
3	1255	1070	1587	1303	1130	1532	- 4%
4	1587	1330	1830	1234	1102	1370	+ 22%
5	529	390	708	288	258	332	+ 46%
6	684	490	840	596	445	676	+ 13%
7	1482	947	1811	1138	1052	1270	+ 23%
8	1021	727	1231	1163	920	1407	- 14%

Tabel 4.1.3 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)



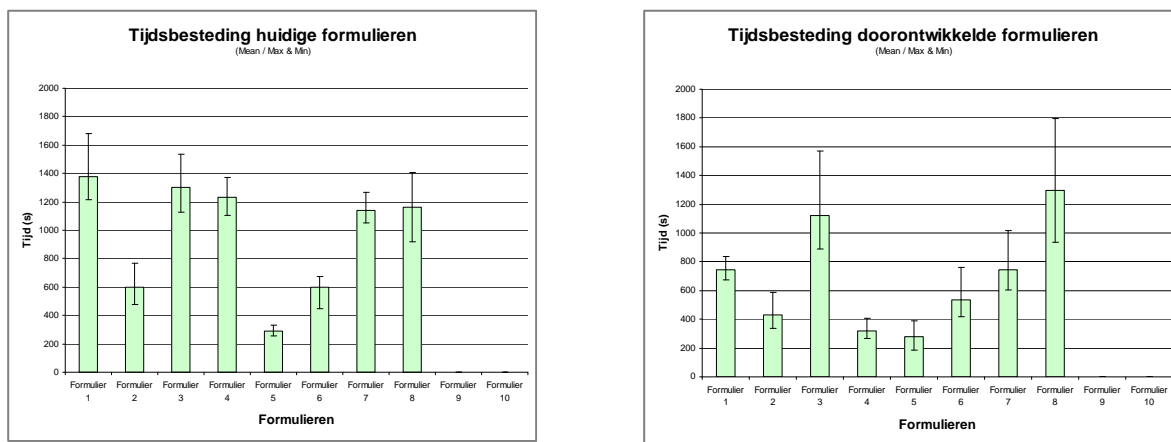
Figuur 4.1.3 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

Toelichting bij paragraaf 4.1

In tabel 4.1.4 zijn de resultaten van alle deelnemers opgenomen die bezig zijn geweest met de huidige en de doorontwikkelde formulieren. Het contrasteren van de resultaten van de huidige formulieren met de resultaten van de doorontwikkelde formulieren geeft inzicht in het resterende verbeteringspotentieel.

Formulier	Huidige formulieren			Doorontwikkelde formulieren			(~ 25%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	1381	1216	1678	742	672	840	+ 46%
2	599	479	767	431	335	588	+ 28%
3	1303	1130	1532	1121	890	1572	+ 14%
4 ¹¹	1234	1102	1370	320	270	405	+ 74%
5	288	258	332	281	187	389	+ 2%
6	596	445	676	533	416	763	+ 11%
7	1138	1052	1270	745	603	1015	+ 35%
8	1163	920	1407	1294	937	1798	- 11%

Tabel 4.1.4 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

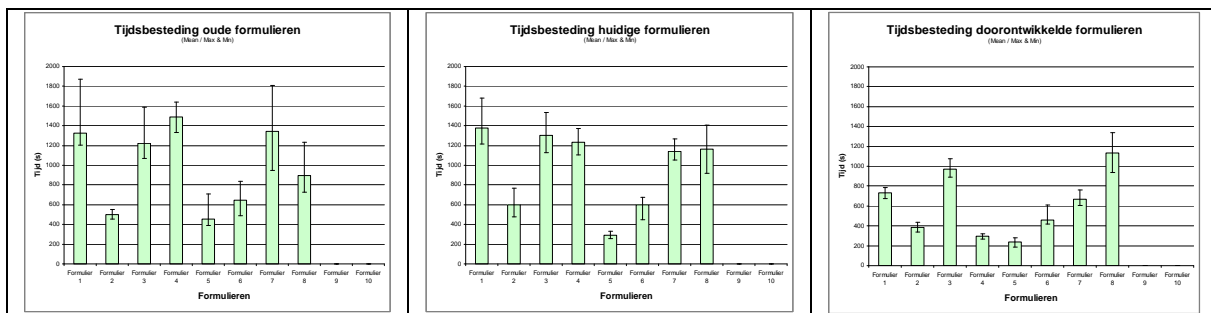


Figuur 4.1.4 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

¹¹ Bij het formulier Kwijtschelding Waterschapsbelasting Waterschap Rivierenland is bij het doorontwikkelen doelbewust als experiment ook de informatieuitvraag veranderd. Het experiment toont duidelijk aan dat het toepassen van het analysekader samen met het verminderen van de informatieuitvraag tot de beste resultaten leidt.

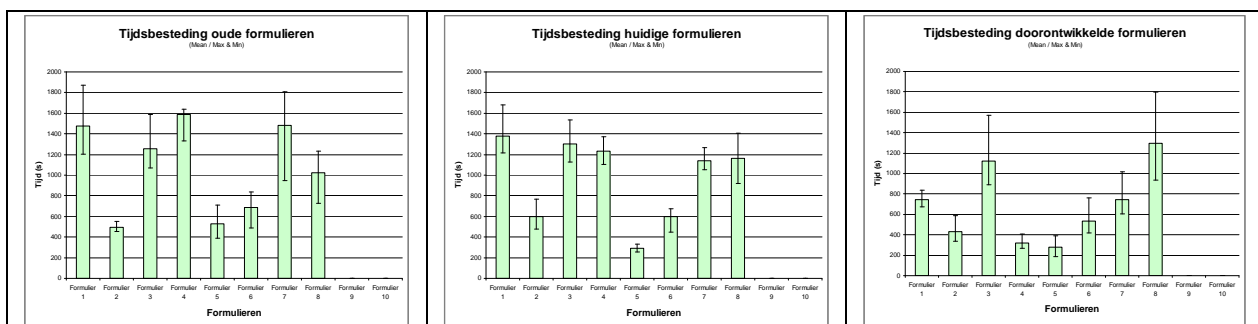
Samenvattende overzichten paragraaf 4.1

Formulier	Oud gem	Huidig gem	Doorontwikkeld gem
1	1326	1381	733
2	499	599	386
3	1222	1303	969
4*	1486	1234	294
5	454	288	238
6	643	596	462
7	1344	1138	669
8	893	1163	1132



Tabel 4.1.5 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

Formulier	Oud gem	Huidig gem	Doorontwikkeld gem
1	1476	1381	742
2	496	599	431
3	1255	1303	1121
4*	1587	1234	320
5	529	288	281
6	684	596	533
7	1482	1138	745
8	1021	1163	1294



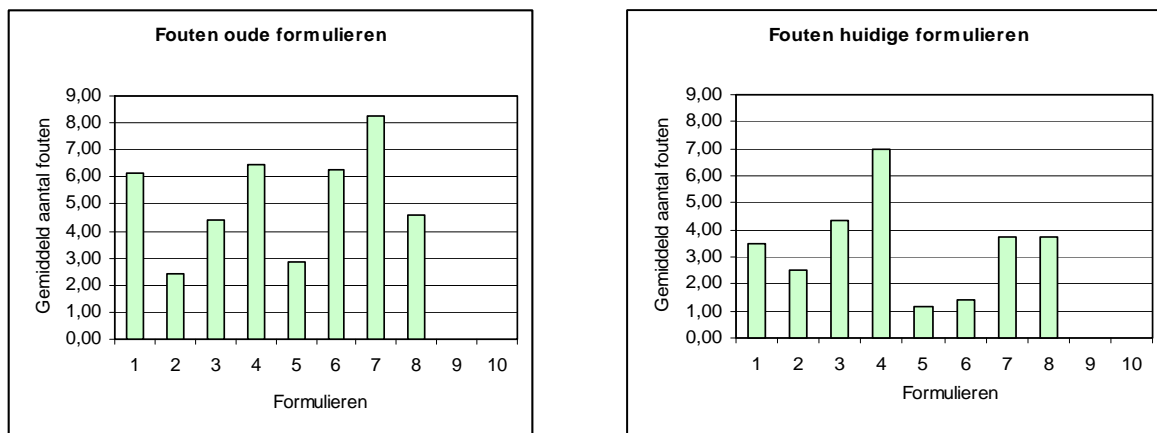
Figuur 4.1.6 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

Toelichting bij paragraaf 4.2

In tabel 4.2.3 zijn de resultaten van alle deelnemers die bezig zijn geweest met de oude (gedateerde) en de huidige (actuele) formulieren samengevat en met elkaar vergeleken. Het contrasteren van de resultaten van de oude formulieren met de resultaten van de huidige formulieren geeft inzicht in de tot op heden gerealiseerde verbetering.

Formulier	Oude formulieren			Huidige formulieren			(~ 31%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	6,14	3	11	3,50	1	5	+ 43%
2	2,43	1	4	2,50	1	3	- 3%
3	4,43	2	9	4,33	4	5	+ 2%
4	6,43	4	12	7,00	5	10	- 9%
5	2,86	0	10	1,14	0	3	+ 60%
6	6,29	3	10	1,43	0	3	+ 77%
7	8,29	1	12	3,71	2	6	+ 55%
8	4,57	1	9	3,71	0	7	+ 19%

Tabel 4.2.3 Fouten heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)



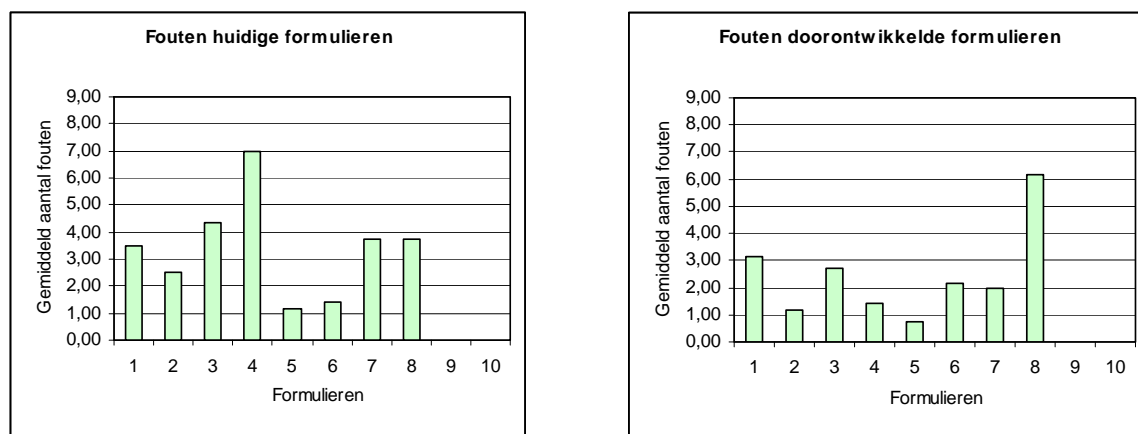
Figuur 4.2.3 Fouten heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

Toelichting bij paragraaf 4.2

In tabel 4.2.4 worden de resultaten vergeleken van alle deelnemers die bezig zijn geweest met de doorontwikkelde en de huidige formulieren. Het contrasteren van de resultaten van de huidige formulieren met de resultaten van de doorontwikkelde formulieren geeft inzicht in het resterende verbeteringspotentieel.

Formulier	Huidige formulieren			Doorontwikkelde formulieren			(~ 19%)
	gem	min	max	gem	min	max	%
1	3,50	1	5	3,14	1	8	+ 10%
2	2,50	1	3	1,14	0	4	+ 54%
3	4,33	4	5	2,71	0	9	+ 37%
4*	7,00	5	10	1,43	0	3	+ 80%
5	1,14	0	3	0,71	0	2	+ 38%
6	1,43	0	3	2,14	0	9	- 50%
7	3,71	2	6	2,00	0	4	+ 46%
8	3,71	0	7	6,14	0	14	- 65%

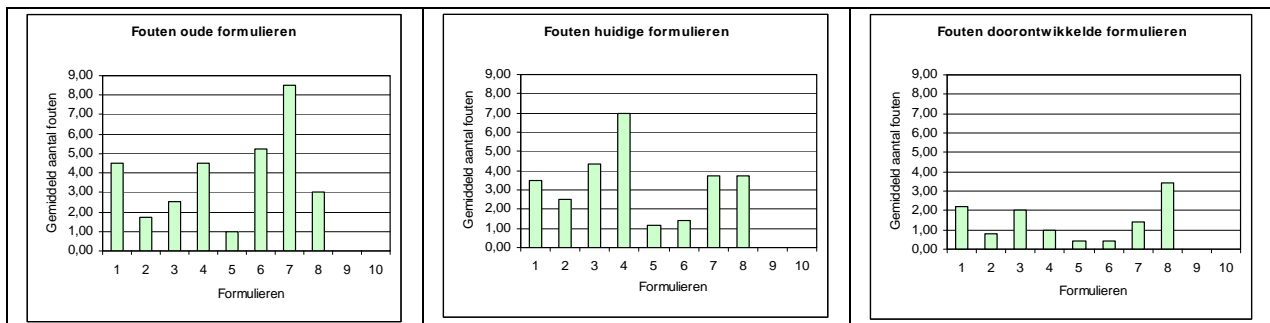
Tabel 4.2.4 Fouten heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)



Figuur 4.2.4 Fouten heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

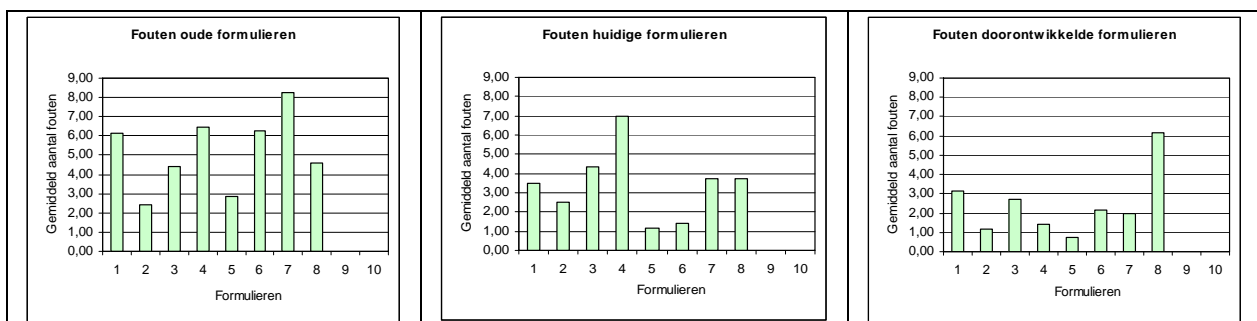
Samenvattende overzichten paragraaf 4.2

Formulier	Oud	Huidig	Doorontwikkeld
	gem	gem	gem
1	4,50	3,50	2,20
2	1,75	2,50	0,80
3	2,50	4,33	2,00
4*	4,50	7,00	1,00
5	1,00	1,14	0,40
6	5,25	1,43	0,40
7	8,50	3,71	1,40
8	3,00	3,71	3,40



Tabel 4.2.5 Tijdsbesteding vergelijkbare gebruikersgroepen (filter leeftijd deelnemers)

Formulier	Oud	Huidig	Doorontwikkeld
	gem	gem	gem
1	6,14	3,50	3,14
2	2,43	2,50	1,14
3	4,43	4,33	2,71
4*	6,43	7,00	1,43
5	2,86	1,14	0,71
6	6,29	1,43	2,14
7	8,29	3,71	2,00
8	4,57	3,71	6,14



Figuur 4.2.6 Tijdsbesteding heterogene gebruikersgroepen (alle deelnemers)

Toelichting bij paragraaf 4.3

In de onderstaande tabellen zijn per formulier de tien voor de beleving belangrijkste verbeteringen samengevat. In kleur worden de meest opvallende verbeteringen geaccentueerd. Per onderdeel is de gemiddelde score minimaal 1 en maximaal 7. Een score van 1 uit 7 is de laagst mogelijke score en daarmee erg slecht, 2 uit 7 is slecht, 3 uit 7 is enigszins slecht, 4 uit 7 is neutraal, 5 uit 7 is enigszins goed, 6 uit 7 is goed, en 7 uit 7 is de maximaal te behalen score en daarmee erg goed.

Formulier 1 - Evenementenvergunning Castricum	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Het ontwerp is professioneel	6/7	2/7
Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen	7/7	3/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	6/7	3/7
Het ontwerp is eigentijds	6/7	3/7
Het formulier is vriendelijk en welwillend	6/7	3/7
Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam	6/7	3/7
De tekst is minimaal, zonder overbodige informatie	6/7	3/7
Er wordt duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren	6/7	3/7
Ik krijg een positief beeld van deze organisatie	6/7	3/7
Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt	6/7	4/7

Tabel a Top tien gerealiseerde verbeteringen Evenementenvergunning Castricum

Formulier 2 – Aangifte Verhuizing Boxtel	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	7/7	2/7
Ik krijg voldoende ruimte voor mijn antwoorden	7/7	3/7
Mijn eerste indruk van het formulier is positief	6/7	3/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	6/7	3/7
Het ontwerp is professioneel	6/7	3/7
Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam	6/7	3/7
De kleuren die zijn gebruikt zijn aantrekkelijk	6/7	3/7
Vragen zijn duidelijk gegroepeerd.	7/7	5/7
Vragen zijn duidelijk geformuleerd.	6/7	4/7
Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt	6/7	4/7

Tabel b Top tien gerealiseerde verbeteringen Aangifte Verhuizing Boxtel

Formulier 3 – Gebruiksvergunning Wageningen	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	5/7	2/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	5/7	3/7
Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden	7/7	5/7
Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt	5/7	4/7
Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam	5/7	4/7
Vragen zijn duidelijk geformuleerd	5/7	4/7
Het formulier is vriendelijk en welwillend	5/7	4/7
Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen	5/7	4/7
Het ontwerp is eigentijds	5/7	4/7
Het is duidelijk wat het doel is van het formulier	6/7	5/7

Tabel c Top tien gerealiseerde verbeteringen Gebruiksvergunning Wageningen

Formulier 4* – Kwijtschelding Rivierenland	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	6/7	2/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	3/7
Het formulier ziet er ordelijk uit	6/7	3/7
Het formulier is vriendelijk en welwillend	6/7	3/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	6/7	3/7
De kleuren die zijn gebruikt zijn aantrekkelijk	6/7	3/7
Het formulier is eenvoudig om te gebruiken	6/7	4/7
Het formulier is consistent opgebouwd	6/7	4/7
Vragen en antwoordvelden zijn goed uitgelijnd	6/7	4/7
Elke individuele pagina voelt "doenbaar"	6/7	4/7

Tabel d Top tien gerealiseerde verbeteringen Kwijtschelding Waterschapsbelasting Waterschap Rivierenland

Formulier 5 – Exploitatie met terras Zandvoort	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden	7/7	1/7
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	6/7	2/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	5/7	3/7
Het ontwerp is professioneel	6/7	4/7
Vragen zijn duidelijk geformuleerd	6/7	4/7
Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam	6/7	4/7
Het nummeringsysteem is simpel en doeltreffend	6/7	4/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	4/7
Het is eenvoudig te zien waar ik moet antwoorden	7/7	6/7
Het is duidelijk wat ik nodig heb om het in te vullen	7/7	5/7

Tabel e Top tien gerealiseerde verbeteringen Exploitatie met terras Zandvoort

Formulier 6 – Declaratie SVB	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	6/7	3/7
Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden	7/7	6/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	5/7
Jargon of ambtelijke taal wordt weinig gebruikt	6/7	5/7
Het lettertype is duidelijk en leesbaar	7/7	6/7
Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is	5/7	4/7
Het is duidelijk wat het doel is van het formulier	6/7	5/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	5/7
Het formulier is consistent opgebouwd	6/7	5/7
Vragen zijn duidelijk gegroepeerd	6/7	5/7

Tabel f Top tien gerealiseerde verbeteringen Declaratie SVB

Formulier 7 – Monumentenvergunning Breda	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	6/7	2/7
Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden	7/7	3/7
Routing instructies zijn eenvoudig	6/7	3/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	6/7	3/7
Mijn eerste indruk van het formulier is positief	6/7	4/7
Het is duidelijk wat het doel is van het formulier	6/7	4/7
Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is	6/7	4/7
Het ontwerp is professioneel	6/7	4/7
Het formulier is vriendelijk en welwillend	6/7	4/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	4/7

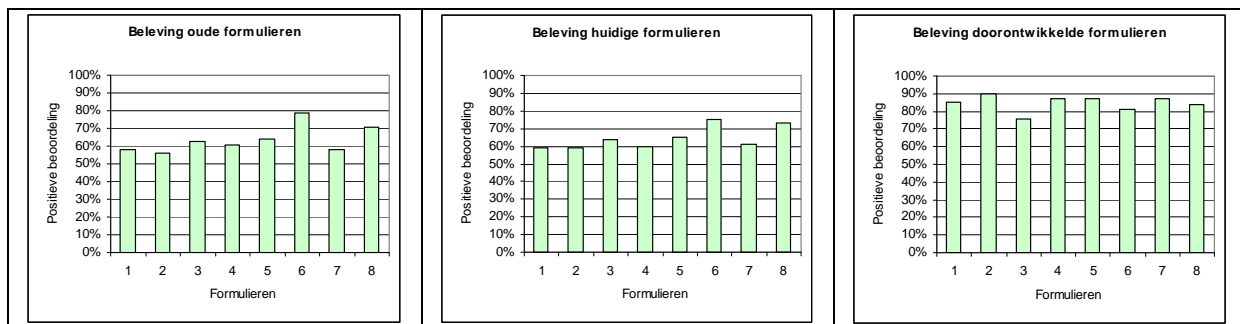
Tabel g Top tien gerealiseerde verbeteringen Monumentenvergunning Breda

Formulier 8 – Aanvraag Zorg CIZ	Doorontw.	Huidig
Belevingsfactoren	gem	gem
Het is duidelijk wat het doel is van het formulier	6/7	2/7
Het is duidelijk voor wie het formulier bedoeld is	6/7	2/7
De voorpagina is toegankelijk en informatief	6/7	2/7
Er wordt duidelijk uitgelegd wat nog gaat gebeuren	6/7	3/7
Mijn eerste indruk van het formulier is positief	6/7	4/7
Het is duidelijk van wie het formulier afkomstig is	6/7	4/7
Het antwoordadres is gemakkelijk te vinden	5/7	3/7
Toelichtingen zijn relevant en behulpzaam	6/7	5/7
De tekst is minimaal, zonder overbodige informatie	6/7	5/7
Ik krijg een positief beeld van de organisatie	6/7	5/7

Tabel h Top tien gerealiseerde verbeteringen Aanvraag Zorg CIZ

Samenvattend overzicht paragraaf 4.3

Formulier	Oud som (<210)	Huidig som (<210)	Doorontwikkeld som (<210)
1	121	123	178
2	118	123	188
3	132	135	159
4*	128	125	183
5	134	137	182
6	165	158	170
7	122	128	182
8	150	153	176



Tabel 4.3.3 Beleving gebruikersgroepen

Toelichting bij paragraaf 5.1

Tijdwinst

- Met het geoptimaliseerde formulier voor een aanvraag voor een evenement werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 47% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aangifte van een verhuizing werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 36% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een gebruiksvergunning voor bouwwerken werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 26% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van kwijtschelding waterschapsbelastingen werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 76% ten opzichte van het huidige formulier. Omdat in het geoptimaliseerde formulier ook de informatievraag is verminderd is dit resultaat gecorrigeerd bij het berekenen van het gemiddelde reductiepotentieel.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een exploitatie vergunning met terras werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 17% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 22% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag monumentenvergunning werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 41% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag zorg werd een vermindering van de tijdsbesteding gerealiseerd van 3% ten opzichte van het huidige formulier.

Foutenreductie

- Met het geoptimaliseerde formulier voor een aanvraag voor een evenement werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 37% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aangifte van een verhuizing werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 68% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een gebruiksvergunning voor bouwwerken werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 54% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van kwijtschelding waterschapsbelastingen werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 86% ten opzichte van het huidige formulier. Omdat in het geoptimaliseerde formulier ook de informatievraag is verminderd is dit resultaat gecorrigeerd bij het berekenen van het gemiddelde reductiepotentieel.

- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een exploitatie vergunning met terras werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 65% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 72% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag monumentenvergunning werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 62% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag zorg werd een vermindering van het aantal fouten gerealiseerd van 8% ten opzichte van het huidige formulier.

Toelichting bij paragraaf 5.2

Beleving

- Met het geoptimaliseerde formulier voor een aanvraag voor een evenement werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 26% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aangifte van een verhuizing werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 31% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een gebruiksvergunning voor bouwwerken werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 12% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van kwijtschelding waterschapsbelastingen werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 27% ten opzichte van het huidige formulier. Omdat in het geoptimaliseerde formulier ook de informatieuitvraag is verminderd is dit resultaat gecorrigeerd bij het berekenen van het gemiddelde reductiepotentieel.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag van een exploitatie vergunning met terras werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 22% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor declaratie bij ziekte of zwangerschap zorgverlener werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 6% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag monumentenvergunning werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 26% ten opzichte van het huidige formulier.
- Met het geoptimaliseerde formulier voor aanvraag zorg werd een meer positieve beoordeling gerealiseerd van 11% ten opzichte van het huidige formulier.

Testen van overheidsformulieren

- Van de formulieren die op dit moment in omloop zijn worden er twee door gebruikers als beste beoordeeld, beide worden regelmatig getest. Het betreft het formulier Aanvraag Zorg van het CIZ en het formulier Declaratie bij Ziekte of Zwangerschap Zorgverlener van de SVB. Het gebruikersonderzoek bevestigt dat hiermee veel problemen worden voorkomen.

V CD-Rom met Formulieren en Materialen