



Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
T 0800 - 8051 (ma t/m vrij 9.00 – 21.00 uur)

© Rijksoverheid | Juni 2009



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Zelf een klantvriendelijk mutatieformulier ontwerpen voor burgers met een bijstandsuitkering

Inhoud

Inleiding	3
Doelgroep en persona's	4
Processen van de doelgroep	5
Organisatieprocessen	7
Informatieanalyse	8
Informatieflow	10
Plekkenplan	12
Nieuw formulier	14

Inleiding

Een klantvriendelijke aanpak

Burgers die algemene bijstand van de gemeente krijgen, hebben vaak moeite met de formulieren die ze moeten invullen. Niet alleen zijn het taalgebruik en de indeling onvoldoende afgestemd op de kennis en werkwijze van de burger. Maar ook moet de burger dezelfde gegevens vaak keer op keer invullen, en allerlei bewijsstukken aanleveren. Dit boekje laat u onderdelen zien uit een gebruiksvriendelijk mutatieformulier. En: hoe u zo'n formulier ontwikkelt.

Vooraf het proces vereenvoudigen

Dienstverlening aan de burger verbeteren, kan op allerlei manieren. Uw organisatie kan bijvoorbeeld al bekende gegevens gaan hergebruiken. Daarmee maakt u veel vragen op het formulier overbodig. Misschien kunt u ook de bewijslast voor de burger verlichten, en kunt u achteraf, steekproefsgewijs of bij twijfel, bewijzen vragen. Het proces zal na die aanpassingen eenvoudiger en sneller verlopen. Naast deze vereenvoudigingen en op basis van het model in dit boekje, stelt u een begrijpelijk formulier op.

Stapsgewijs naar een begrijpelijk formulier

Dit boekje is een handreiking om het mutatieformulier voor uitkeringsgerechtigden te vereenvoudigen. Het beschrijft stapsgewijs hoe een begrijpelijk formulier tot stand komt. En hoe u uiteindelijk een mutatieformulier op maat samenstelt voor burgers die een uitkering van de gemeente krijgen. Wilt u meer weten over formulieren maken, kijk dan ook eens op www.begrijpelijkeformulieren.nl.

Eenvoudig aan te passen en in elke stijl uit te voeren

Iedere gemeente heeft zijn eigen processen en procedures. Daar moet het formulier naadloos bij aansluiten. Het model in dit boekje is dan ook zodanig opgezet, dat u de onderdelen inhoudelijk gemakkelijk kunt aanpassen. Bovendien kunt u het formulier in iedere gewenste huisstijl opmaken.

Uitgangspunten van het nieuwe formulier

- De burger staat centraal
- De burger handelt te goeder trouw
- Eenmalige uitvraag van gegevens
- De gemeente print de formulieren
- Gegevens uit digitaal klantdossier, SUWI-net, GBA en eigen systeem worden voorgevuld op het formulier
- Streven naar vermindering van de bewijslast

Doelgroep en persona's

Wie zijn de invullers?

Het mutatieformulier is bestemd voor burgers die een bijstandsuitkering krijgen van de gemeente. Dat kan een volledige of een aanvullende uitkering zijn. De doelgroep is divers, maar omvat relatief veel mensen met een lagere opleiding, mensen uit een sociaal zwakkere omgeving, en mensen met verschillende etnische achtergronden.

In de schoenen van de doelgroep

De doelgroep kort omschrijven, is meestal vrij gemakkelijk. Maar wie zijn die invullers nu precies? Hoe komt het formulier in hun leven, en wat betekent het voor hen? Hoe gaan ze te werk? Om een werkelijk begrijpelijk formulier te maken, moeten we ons verplaatsen in de doelgroep. Sterker nog: we moeten door de ogen van de doelgroep kijken.

Persona's

Neemt u eens een potentiële invuller voor ogen en verplaats u in deze persoon. Wek hem (of haar) 'tot leven'. Geef hem een naam en een leeftijd. Een sociale omgeving. Typeer enkele karaktereigenschappen. Hoe leeft deze persoon, en in welke situatie zit hij waardoor hij überhaupt met het formulier in aanraking zou kunnen komen? Zo stelt u een persona, ofwel ijkpersoon, op. Meestal is het mogelijk om de doelgroep te karakteriseren in twee tot vier persona's. Tijdens het ontwikkelproces spiegelt u het formulier steeds aan uw persona's. Is ieder onderdeel afgestemd op hun manier van denken en doen? Hieronder vindt u twee voorbeelden van persona's in het kader van het mutatieformulier.



Jorien Versluis

Jorien is 45 jaar en sinds 6 jaar gescheiden. Ze woont met haar twee kinderen van 15 en 20 jaar in een sociale huurwoning. Ze heeft een MBO-diploma en werkt parttime in de gezinszorg. Daarbij heeft ze een aanvullende uitkering. Ze is een zelfstandige vrouw, positief-kritisch, wil weten waar ze recht op heeft. Sinds enkele jaren heeft ze een vriend, die volgende maand met zijn zoon van 17 bij haar intrekt.



Arie de Vries

Arie is 42 jaar, getrouwd en heeft twee kinderen. Hij komt uit een sociaal zwak milieu. Als kind heeft hij op een LOM-school (MLK-school) gezeten. Daarna heeft hij verschillende baantjes gehad, onder andere bij de sociale werkvoorziening. Sinds enkele jaren heeft hij een bijstandsuitkering. Zijn vrouw heeft last van een reumatische aandoening. Administratief is Arie nogal chaotisch. Hij is vrij ongeduldig van karakter, en snel geïrriteerd. Als hij ergens recht op heeft, wil hij het snel in handen hebben.

Scenario's

Bij iedere persona kan een bijpassend scenario worden bedacht: de omstandigheden en handelingen van die persona die leiden tot het invullen van het mutatieformulier. Het scenario begint bij de eerste aanleiding, en eindigt nadat de mutatie is verwerkt. In het volgende hoofdstuk werken we één scenario, van Jorien Versluis, nader uit. We schetsen het proces dat zij doorloopt met het mutatieformulier. En bekijken wat dat betekent voor het te ontwikkelen formulier. Dit scenario is een voorbeeld. Om een klantvriendelijk formulier te ontwikkelen, is het wenselijk om verschillende scenario's van meerdere persona's op te stellen.

Processen van de doelgroep

Hoe gaat de burger te werk?

Is de doelgroep helder in beeld gebracht? Dan vragen we ons af hoe het proces van de persona's zou kunnen verlopen. Vanaf de eerste aanleiding tot de ontvangst van het formulier, en van het invullen tot het moment waarop de persona bericht krijgt over de beslissing. Op welke momenten is er contact met de organisatie? Hoe verloopt dat en welke moeilijkheden kan de burger ondervinden gedurende het hele proces? Wat is de houding ten aanzien van het formulier? Welke emoties spelen een rol in het proces?

Resultaat van de procesanalyse: het scenario

De relevante momenten in het proces zijn weer te geven in enkele eenvoudige schetsen: het scenario. Zo ontstaat inzicht in werkwijze van de burger, de knelpunten die zich kunnen voordoen, en de gang van zaken vanuit zijn gezichtspunt. Op basis van dat inzicht benoemen we een aantal eisen waaraan het formulier voor de doelgroep moet voldoen.

Doelgroepen eisen voor het nieuwe formulier

- Laagdrempelig in presentatie en vorm. Grote leesletter, duidelijke en eenduidige signalen. Helder onderscheid tussen rubrieken. Duidelijkheid over welke gegevens in welke situatie ingevuld moeten worden.
- Laagdrempelig qua tekst. Geen jargon. Geschikt voor burgers met weinig opleiding.
- Duidelijkheid over de functie van het formulier. 'Wanneer moet ik het gebruiken?' 'Welke veranderingen in mijn situatie moet ik doorgeven?' 'Wat betekent dat voor mij?'
- Formulier op maat. Alleen die vragen toesturen die van toepassing kunnen zijn.
- Informatie over de situatie zoals die bekend is, inprinten op het formulier.

Proces Jorien Versluis



Organisatieprocessen

Doel van de organisatie-procesanalyse

Het nieuwe formulier moet niet alleen begrijpelijk zijn voor de burger. Het moet ook een effectief instrument zijn, waarmee de gemeente zonder al te veel extra kosten efficiënt de procedure kan uitvoeren.

Bij een procesanalyse kijken we o.a.

- hoe het nieuwe formulier kan passen in de achterliggende werkprocessen;
- of het huidige formulier knelpunten veroorzaakt in de uitvoering van de procedure;
- hoe een gemeente het nieuwe formulier wil maken en onderhouden.

Wat levert de procesanalyse op?

- Inzicht in de bestaande werkprocessen en in de plannen bij een gemeente rondom verbetering van werkprocessen, zodat het nieuwe formulier hierop kan aansluiten.
- Inzicht in de bestaande en toekomstige verwerkingsprocessen bij een gemeente, zodat het nieuwe formulier hierin past.
- Inzicht in de knelpunten die het bestaande formulier veroorzaakt, zodat het nieuwe formulier hiervoor oplossingen kan bieden.

Het model in dit boekje is geconstrueerd voor een fictieve gemeentelijke organisatie. Op basis van het model kunnen gemeenten hun eigen mutatieformulier opstellen. Daarbij zal iedere gemeente een eigen procesanalyse moeten uitvoeren om het formulier en de werkprocessen optimaal op elkaar af te stemmen.

Informatieanalyse

Doel van de informatieanalyse

Bij deze stap doorloopt u nauwgezet alle informatie die het mutatieformulier moet opleveren voor de organisatie.

- Welke vragen moeten op het formulier gehandhaafd blijven?
- Welke vragen horen niet thuis op het formulier?
- Welke nieuwe vragen moeten aan het formulier worden toegevoegd?

Resultaat: een doelgroepgerichte gegevensset

Een gegevensset is een overzicht van alle informatie of antwoorden die burgers via het formulier aan de gemeente moeten geven, zodat

- de burgers snel en zonder veel extra kosten krijgen waar ze recht op hebben én
- de gemeente de procedures rond sociale uitkeringen juist en efficiënt kan uitvoeren.

Uitgangspunten bij de informatieanalyse

- Het bestaande mutatieformulier vormt de basis voor de informatieanalyse.
- Er mogen geen gegevens worden uitgevraagd die de gemeente al weet van de klant.
- Gegevens die al bekend zijn bij de gemeente, worden vooringevuld.
- De klant hoeft zo min mogelijk bijlagen mee te sturen. Hierbij gaan we uit van het vertrouwensprincipe.

Gegevensset

Het resultaat van de informatieanalyse is een geordende lijst met gegevens die het formulier moet opleveren. De gegevens worden nu alleen benoemd, de juiste formulering komt later, als u het formulier gaat samenstellen, schrijven en opmaken.

Persoonlijke gegevens van de aanvrager *voorinvullen*

- Achternaam, voorletters
- Burgerservicenummer
- Adres, postcode, woonplaats
- Telefoonnummer
- Woonsituatie (gehuwd, geregistreerd partnerschap, samenwonend, alleenwonend, alleenwonend met kind(eren))
- Verblijfsvergunning

Is er iets gewijzigd?

Persoonlijke gegevens van de partner *voorinvullen*

- Achternaam, voorletters
- Burgerservicenummer

Is er iets gewijzigd?

(partner weg, nieuwe partner, trouwen, scheiden, partner gaat in detentie)

Persoonlijke gegevens van thuiswonende kinderen voorinvullen

Van elk kind:

- Achternaam, voorletters
- Burgerservicenummer

Is er iets gewijzigd?

(kind geboren, kind uit huis, kind komen inwonen)

Inkomen (voorinvullen)

- Netto inkomen per maand
- Onkostenvergoedingen verrekend in salaris
- Andere inkomsten

Is er iets gewijzigd?

Vermogen voorinvullen

- Totalsaldo vermogen van aanvrager, partner en kinderen <18
- Schulden per schuldeiser

Is er iets gewijzigd?

Doorbetalingen voorinvullen

- Doorbetalingen die Dienst Sociale Zaken voor u of uw partner verricht (bijv. huur, nutsbedrijven)

Is er iets gewijzigd?

Betalingswijze voorinvullen

- Rekeningnummer voor uitkering

Is er iets gewijzigd?

Vakantie

- periode vakantie
-

Uitkering beëindigen

- Naam en bedrag uitkering
 - Wilt u de uitkering stopzetten?
-

Ondertekening

- Handtekening aanvrager
 - Handtekening partner (alleen uitvragen als er een partner is)
-

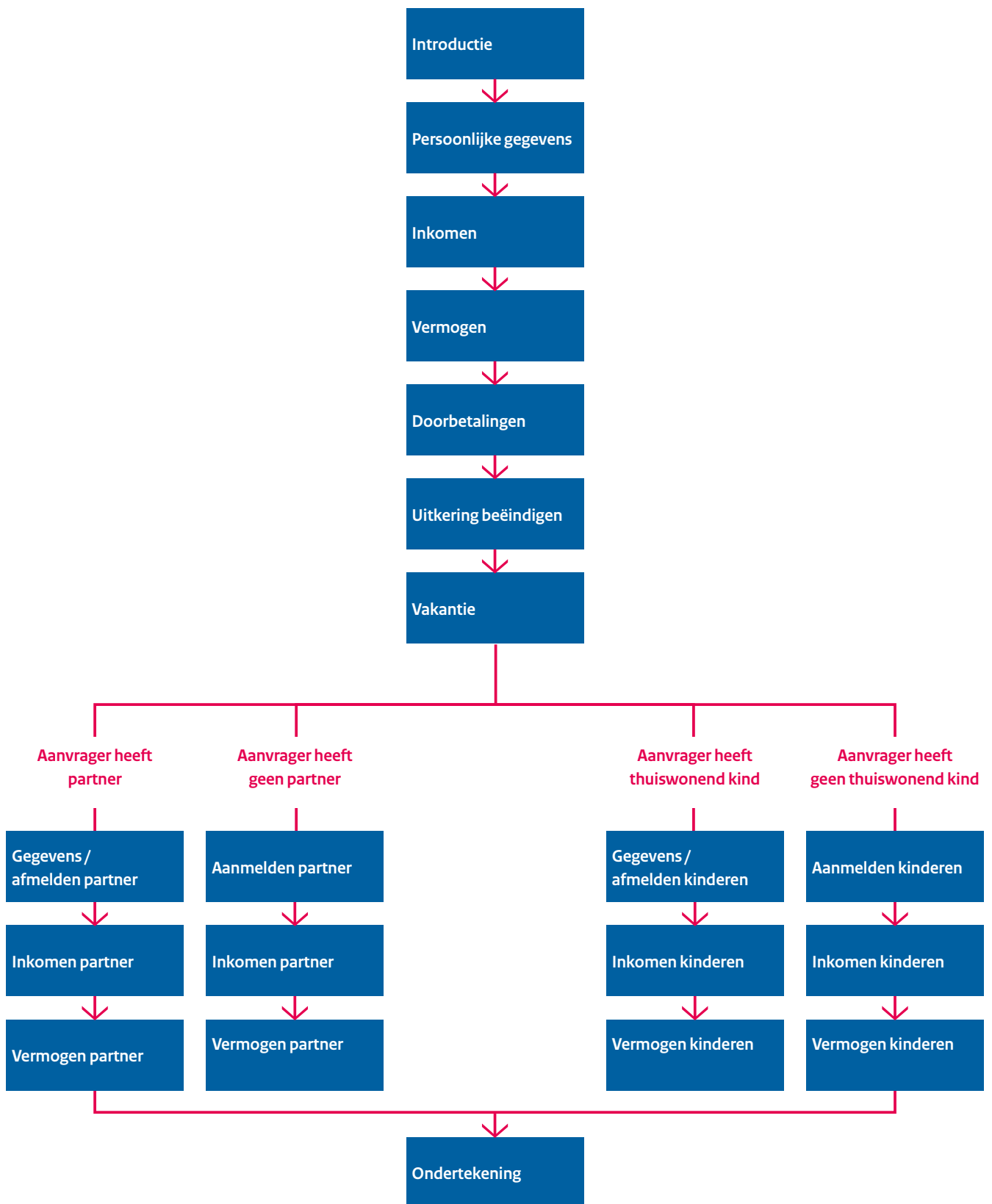
Informatieflow

Wat is een informatieflow?

Een informatieflow is een schematische indeling van de inhoudelijke rubrieken. Het is de inhoudelijke basis onder het formulier: het fundament onder een papieren of digitaal formulier. De informatieflow blijft onveranderd totdat de regelgeving, de procedure of de communicatiemiddelen structureel veranderen.

Uitgangspunten van de informatieflow

- Een informatieflow volgt de procedure.
- Een informatieflow kan uit meer verschillende paden bestaan en is contextafhankelijk. (Invullers zitten in verschillende situaties).
- Ook bij reguliere veranderingen in de regelgeving moet een flow overeind kunnen blijven.
- De flow is de basis voor papieren formulieren en voor elektronische formulieren.



Plekkenplan

Wat is een plekkenplan?

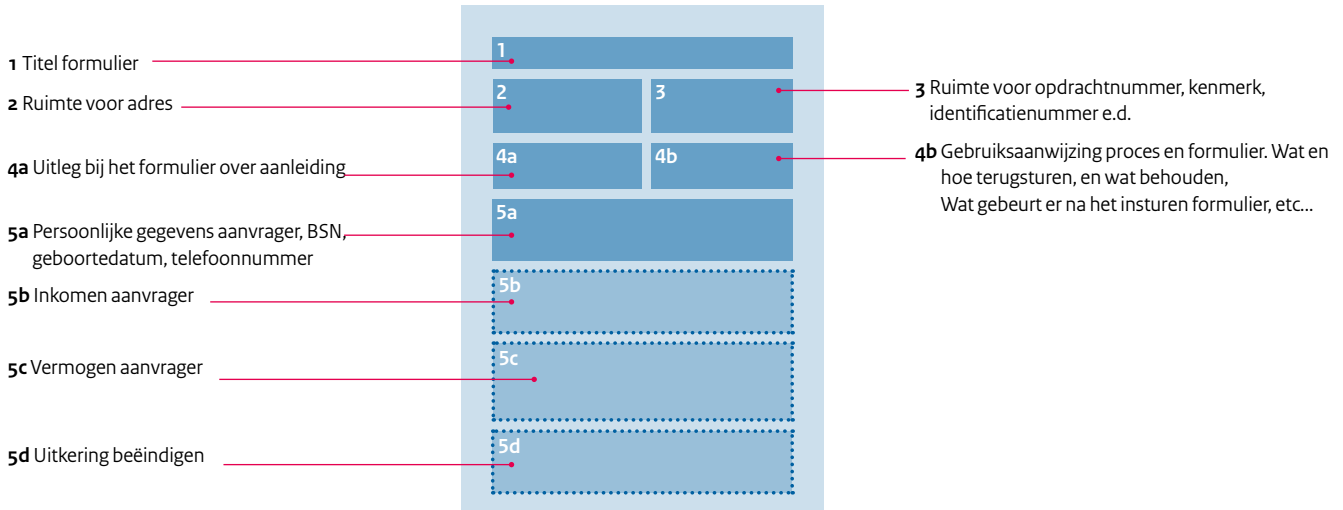
Een plekkenplan is een grove toedeling per pagina of scherm van alle informatiesoorten die voor kunnen komen. In het plekkenplan is ieder afzonderlijk onderdeel, of component, benoemd. De nummers van de componenten ziet u terug in het volgende hoofdstuk, bij de componenten waaruit u het nieuwe formulier kunt samenstellen.

Waarvoor dient een plekkenplan?

Een plekkenplan legt globaal de route vast die een gebruiker bij het lezen en invullen van een formulier zal aflopen en legt de indeling vast van variabele en vaste gegevens voor de makers van het formulier.

- Bij veranderingen blijft een plekkenplan overeind.
- Een plekkenplan is voor meer formulieren toepasbaar.

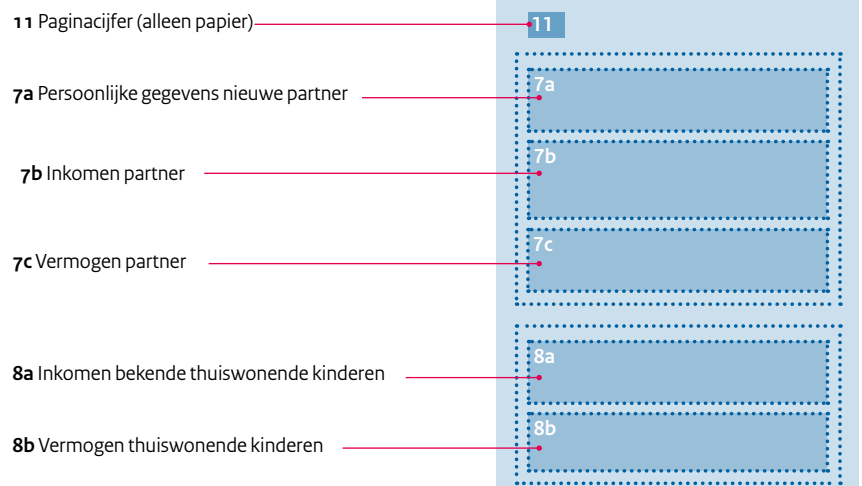
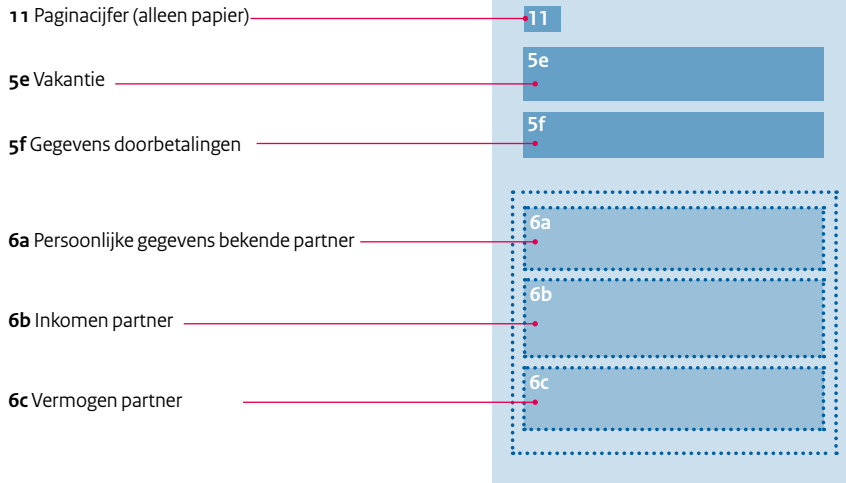
Begin



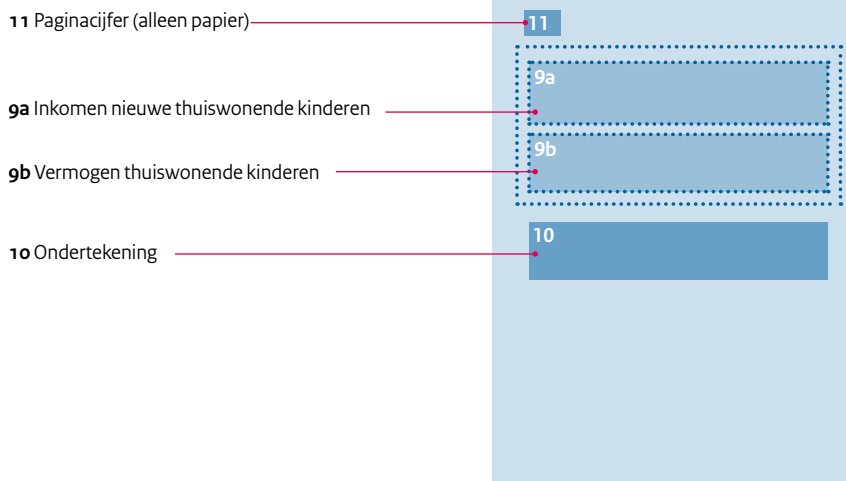
Legenda



Vervolg



Einde



Nieuw formulier

Het nieuwe formulier is opgezet in de vorm van losse componenten die in principe zowel op papier als in elektronische vorm kunnen worden toegepast. Een groot aantal afzonderlijke componenten voor het formulier zijn hier uitgewerkt. De nummers van de componenten corresponderen met de nummers van de onderdelen van het plekkenplan. Daarmee geeft u de uitgewerkte componenten uit dit hoofdstuk, een plaats in het plekkenplan.

De nummers van de componenten corresponderen met de nummers van de onderdelen van het plekkenplan. Daarmee geeft u de uitgewerkte componenten uit dit hoofdstuk, een plaats in het plekkenplan.

Dynamische opbouw

De opzet met losse componenten maakt een dynamische opbouw mogelijk van het papieren formulier (vooraf door de gemeente op maat samen te stellen en te printen) en van het digitale formulier (achteraf door de burger zelf samen te stellen op de computer). Dat betekent: u kunt het formulier voor iedere burger op maat samenstellen. Kan uw gemeente dat niet, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld techniek, werkproces), dan kunt u de onderdelen gebruiken om een compleet formulier op te stellen.

Het nieuwe formulier is als Word-bestand beschikbaar. U vraagt het aan via info@begrijpelijkeformulieren.nl.

De componenten van het formulier

4a / 4b

Melding nieuwe informatie

Wat willen we graag tijdig van u weten?

Een verandering in uw situatie, kan van belang zijn voor uw uitkering. U krijgt bijvoorbeeld werk. Er komt iemand bij u in huis wonen, of er gaat iemand weg. Of u krijgt geld op uw spaarrekening. Met dit formulier geeft u de informatie aan ons door. Ook als u op vakantie gaat, of de uitkering wilt beëindigen, gebruikt u dit formulier.

Het formulier opsturen

Hebt u nieuwe informatie? Dan geeft u die binnen vijf werkdagen aan ons door. U kunt het ingevulde formulier terugsturen in de bijgevoegde antwoordvelop.

Hoe gaat het verder?

Binnen een week krijgt u een reactie van ons. Als het nodig is, maken we een afspraak met u voor een gesprek.

Als u vragen hebt

Uw contactpersoon K. Afzender
E-mail afzender@voorbeeldstad.nl
Telefoonnummer 0123 - 4567890 (Op werkdagen van 8 - 18 uur) Of kijk op internet www.voorbeeldstad.nl/bijstand

5a

Persoonlijke gegevens aanvrager	
Voornamen	Jorien Eline
Achternaam	Voorbeeldnaam
Geboortedatum	5 oktober 1965
Burgerservicenummer	5678.90.123
Kijk de gegevens na of ze nog kloppen	
Burgerlijke staat	Gehuwd
Telefoonnummer	06-12345678
Uw zorgverzekering	Collectieve verzekering gemeente
Uw rekeningnummer	9876.54.321
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/> <input type="text"/>
Datum van de verandering	<i>dag maand jaar</i> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Kijk of uw inkomen nog klopt	
Uw netto inkomen per maand	€ 545
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/> <input type="text"/>
Datum van de verandering	<i>dag maand jaar</i> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Kijk of uw vermogen nog klopt	
Vermogen van uzelf	€ 300
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/> <input type="text"/>
Datum van de verandering	<i>dag maand jaar</i> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>

5d

Uitkering stoppen	
Geef aan ons door dat u op vakantie gaat	
Kruis het hokje aan als u uw uitkering wilt stoppen	<input type="checkbox"/> Ja, ik wil de uitkering stoppen
Waarom wilt u dat de uitkering stopt?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

5e

Op vakantie gaan	
Geef aan ons door dat u op vakantie gaat	
Gaat u naar het buitenland op vakantie?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Wanneer gaat u op vakantie?	<i>dag maand jaar</i> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Wanneer komt u terug?	<i>dag maand jaar</i> <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>

5f

Betalingen die de Sociale Dienst voor u doet	
Kijk de gegevens na of ze nog kloppen	
Betaling aan Essent	€ 145 per maand
Betaling aan Woningvereniging	€ 378 per maand
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	dag maand jaar <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>

6a/6b/6c

Zijn er gegevens van een partner bekend? Dan toont u deze component.

Gegevens van uw partner	
Voornamen	Johannes frederik
Achternaam	Voorbeeldnaam
Geboortedatum	17 juli 1966
Burgerservicenummer	2345.67.890
Als er iets verandert in uw partnersituatie	
Kruis de situatie aan die van toepassing is	<input type="checkbox"/> Deze partner woont (tijdelijk) op een ander adres <input type="checkbox"/> Deze partner woon niet meer bij mij <input type="checkbox"/> Een andere partner woont bij mij
Licht de verandering toe	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	dag maand jaar <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Kijk of het inkomen van uw partner nog klopt	
Uw netto inkomen per maand	€ 545
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	dag maand jaar <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Kijk of het vermogen van uw partner nog klopt	
Vermogen van uzelf	€ 300
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	dag maand jaar <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>

7a/7b/7c

Zijn er geen partner-gegevens bekend? Dan toont u deze component.

Als u een partner heeft met wie u samenwoont	
Vermeld de gegevens van uw eventuele partner	
Wanneer bent u met uw partner gaan samenwonen?	dag maand jaar <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Voornamen	<input type="text"/>
Achternaam	<input type="text"/>
Geboortedatum	<input type="text"/>
Burgerservicenummer	<input type="text"/>
Vul het netto inkomen van uw partner in	
Netto inkomen van uw partner per maand	€ <input type="text"/>
Vul het totaalbedrag op bank- en spaarrekeningen van uw partner in	
Vermogen van uw partner	€ <input type="text"/>

8a

Gegevens thuiswonende kinderen 18 jaar en ouder	
Kijk of het inkomen van uw kind nog klopt	
Netto inkomen per maand van J.H. van Dam	€ 454
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	<input type="text"/> <small>dag</small> - <input type="text"/> <small>maand</small> - <input type="text"/> <small>jaar</small>
Kijk of het inkomen van uw kind nog klopt	
Netto inkomen per maand van M. van Dam	€ 0
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	<input type="text"/> <small>dag</small> - <input type="text"/> <small>maand</small> - <input type="text"/> <small>jaar</small>
Kijk of het vermogen van uw kinderen nog klopt	
Vermogen van uw kinderen	€ 0
Is er iets veranderd? Schrijf hier de nieuwe informatie	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Datum van de verandering	<input type="text"/> <small>dag</small> - <input type="text"/> <small>maand</small> - <input type="text"/> <small>jaar</small>

Zijn er geen thuiswonende kinderen bekend? Dan toont u deze component.

8b

Als u thuiswonende kinderen van 18 jaar en ouder heeft	
Vul het netto inkomen per kind in	
<i>Naam kind</i>	<i>Netto inkomen per maand</i>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
<input type="text"/>	€ <input type="text"/>
Vermeld het totaalbedrag op bank- en spaarrekeningen van uw kinderen	
Vermogen van uw kinderen	€ <input type="text"/>

Als er een partner bekend is, toont u deze component.

10

Ondertekening	
Ik heb dit formulier naar waarheid ingevuld	
Datum	<input type="text"/>
Uw handtekening	<input type="text"/>
Handtekening partner	<input type="text"/>

óf

Is er geen partner bekend, dan toont u deze component.

Ondertekening	
Ik heb dit formulier naar waarheid ingevuld	
Datum	<input type="text"/>
Uw handtekening	<input type="text"/>

Nawoord

Formulieren begrijpelijk maken, hoeft niet moeilijk te zijn.

Op www.begrijpelijkeformulieren.nl vindt u allerlei tips en instrumenten om ook andere formulieren aan te pakken. Bijvoorbeeld informatie over reviews, gebruikerspanels, ervaringen van collega's en de formulierenwaaier.

Algemene informatie over de aanpak van de top 10 knelpunten in de dienstverlening vindt u op www.minbzk.nl/aanpaktop10 en op www.minderregelsmeerservice.nl.

Colofon

Methode, concept en copy

Edenspiekermann, Amsterdam,

juni 2009

Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en

Koninkrijksrelaties