

Schrijfwijzer



**begrijpelijke
formulieren**

Inleiding

Iedere dag vullen tienduizenden Nederlanders formulieren voor de overheid in. Om huurtoeslag te krijgen. Om belasting te betalen. Om een uitkering aan te vragen. Om gezinsverzorging te krijgen. Jaarlijks gaat het om talloze miljoenen mensen. Die daar vaak uren mee bezig zijn.

Waarom is bijna iedereen zo lang bezig met het invullen van formulieren? Dat komt omdat bijna iedereen het moeilijk vindt om formulieren van de overheid in te vullen.

Vraagt de overheid zulke moeilijke dingen van mensen? Nee. Dat valt erg mee. De overheid wil vaak alleen maar eenvoudige dingen weten. Hoe we heten, waar we wonen, met wie we samenwonen, hoe oud onze kinderen zijn, welke opleiding we hebben gedaan, waar we werken, hoeveel we verdienen, wanneer we op vakantie gaan, wanneer we voor het laatst ziek zijn geweest.

Toch doen miljoenen mensen er uren over om een stuk of vijftig van dit soort vragen te beantwoorden. Terwijl je deze vragen ook in een kwartier tot een half uur zou kunnen beantwoorden...

Waarom vinden veel mensen deze formulieren zo moeilijk? Dat ligt voor een deel aan de formulieren. En dat ligt voor een deel ook aan de mensen die de formulieren invullen. Veel mensen snappen een groot deel van de vragen niet. Daarom zijn deze mensen erg lang bezig met het invullen van formulieren. Als ze er al uitkomen. Want miljoenen mensen kunnen deze formulieren niet zonder fouten invullen.

Het Kabinet wil hier wat aan doen. Het Kabinet wil de administratieve lastendruk voor burgers verminderen. In het kader van het beleidsprogramma Administratieve Lastenvermindering voor Burgers wil het Kabinet makers van formulieren stimuleren om hun formulieren te vereenvoudigen en leesbaarder te maken. Ook wil het Kabinet hen wijzen op de mogelijkheden die de e-overheid nu en in de toekomst biedt. Zodat burgers geen vragen hoeven te beantwoorden waarop de overheid het antwoord eigenlijk al weet.

De Formulierschrijfwijzer is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Adviescollege Toetsing Administratieve Lasten (Actal) en ICTU. De Formulierschrijfwijzer biedt formulierenmakers een aantal concrete richtlijnen voor begrijpelijke formulieren. Deze gelden voor papieren formulieren en voor e-formulieren.

Wie meer wil weten over begrijpelijke formulieren verwijzen we naar www.begrijpelijkeformulieren.nl

BureauTaal

Waarom zijn veel formulieren onbegrijpelijk voor veel mensen?

Iedere geschreven of gesproken tekst heeft een taalniveau. Een formulier dus ook. Het taalniveau van een formulier staat voor de talige complexiteit van het formulier. Een formulier kan begrijpelijk of onbegrijpelijk zijn, onafhankelijk van de inhoud van een formulier.

Er bestaat een meetlat om het taalniveau van een formulier te bepalen. Deze meetlat is ontwikkeld door de Raad van Europa. Dit is het Europees Referentiekader. Het Europees Referentiekader onderscheidt zes taalniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 en C2.

Niet alleen formulieren hebben een taalniveau. Mensen ook!

Ieder formulier heeft dus een taalniveau. Maar mensen hebben ook een taalniveau. Of preciezer, een taalvaardigheidsniveau. Als je zonder problemen een formulier op taalniveau C1 kunt invullen, beschik je over taalniveau C1.

Hieruit volgt dat een begrijpelijk of gemakkelijk formulier eigenlijk niet bestaat. En een onbegrijpelijk of moeilijk formulier ook niet. Een formulier is begrijpelijk voor iemand. Of een formulier is onbegrijpelijk voor iemand. Of een formulier begrijpelijk of onbegrijpelijk is, zegt net zoveel over de persoon als over het formulier.

Begrijpelijk en onbegrijpelijk zijn relatieve begrippen!

Van taalniveau C1 naar taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands)

De meeste formulieren van de overheid hebben taalniveau C1. Dit is een hoog taalniveau. Maar 40% van de bevolking kan deze formulieren invullen. 60% kan dat niet. Als we formulieren op taalniveau B1 schrijven, dan kan 95% van de bevolking formulieren zelfstandig invullen. Daarom heet taalniveau B1 'eenvoudig Nederlands'.

Begrijpelijke formulieren

In dit boek beschrijven we hoe je formulieren in eenvoudig Nederlands kunt maken. Begrijpelijke papieren formulieren. En begrijpelijke e-formulieren.

De Formulierschrijfwijzer bestaat uit vijf onderdelen.

1. Voorbereiding vragenformulier

Welke voorbereidingen moet je treffen om een begrijpelijk formulier te maken?

2. Structuur vragenformulier

Waar moet je op letten bij de structurering van je formulier?

3. Vraagopbouw

Hoe formuleer je vragen die voor 95% van de bevolking begrijpelijk zijn?

4. Woordkeus

Welke woorden zijn begrijpelijk voor 95% van de bevolking? En welke woorden zijn voor veel mensen onbegrijpelijk?

5. De e-overheid

Ten slotte besteden we aandacht aan de e-overheid. Wat gebeurt er als de overheid gebruik gaat maken van nieuwe technologie? En bestanden aan elkaar gaat koppelen? Wat betekent dat voor de overheid en de burger?

In totaal beschrijven we 30 regels. Iedere regel lichten we kort toe. Ook illustreren we de regel met een voorbeeld uit een bestaand formulier. Ten slotte voorzien we ieder voorbeeld van een oplossing in eenvoudig Nederlands.

De dertig regels van begrijpelijke formulieren

Vorbereiding vragenformulier

1. Identificeer de doelgroep
2. Formuleer het doel
3. Baken de informatiebehoefte af

Structuur vragenformulier

4. Formuleer een passende titel
5. Kies een logische indeling van vragen
6. Formuleer passende tussenkopjes
7. Maak een goede toelichting bij de vragen

Vraagopbouw

8. Stel vragen!
9. Stel enkelvoudige vragen
10. Maak korte zinnen
11. Schrijf actief
12. Vermijd tangconstructies
13. Vermijd formele taal
14. Vermijd ketens van bijwoordelijke en bijvoeglijke bepalingen en bijzinnen
15. Vermijd dubbele ontkenningen
16. Vermijd eufemismen
17. Vermijd laagfrequente uitdrukkingen en figuurlijke taal

Woordkeus

18. Gebruik concrete woorden
19. Gebruik werkwoorden en vermijd nominalisaties
20. Gebruik frequente woorden
21. Vermijd jargon
22. Vermijd wetenschappelijke termen
23. Gebruik moderne woorden en vermijd archaïsche woorden
24. Vermijd ambigue woorden
25. Vermijd figuurlijke woorden
26. Gebruik korte woorden en wees zuinig met lange woorden
27. Streef naar consistent woordgebruik

De elektronische overheid

28. Formuleer antwoorden in eenvoudig Nederlands
29. Geef een toelichting in eenvoudig Nederlands
30. Bied een mogelijkheid tot herstel van foute antwoorden

1. Voorbereiding vragenformulier

Iedereen die teksten schrijft kent het schema

zender > bericht > ontvanger. De zender wil een bepaald doel bereiken bij de ontvanger, en schrijft daarom een bericht.

Een formulier is een bijzonder soort bericht. Het doel van dit bericht is informatie te ontlocken aan de ontvanger. Zodat de zender een beslissing kan nemen. En vervolgens die beslissing kan uitvoeren.

Het 'zender > bericht > ontvanger - schema' stimuleert je formulieren van achter naar voor te schrijven. Dat wil zeggen dat je eerst moet verdiepen in je doelgroep, je doel moet bepalen en je informatiebehoefte af moet bakenen.

Regel 1. Identificeer de doelgroep

Verdiep je in de mensen die het formulier moeten invullen. Hoe doe je dat? Bedenk een aantal personages met ieder een ander profiel. Bijvoorbeeld stratenmaker van 36 jaar zonder werk. Of een bijstandsmoeder van 41 jaar met twee jonge kinderen. Werk de personages voor jezelf uit.

Maak op het formulier duidelijk voor wie het formulier bedoeld is door vragen te stellen. Zo komen lezers er snel achter of ze tot de doelgroep behoren.

Voorbeeld

Geld terug van de Belastingdienst

Voor uw ziektekostenpremie, bril, eigen bijdrage fysiotherapeut en andere niet-vergoede uitgaven in 2004. Of gewoon omdat u 65 jaar of ouder bent.

Toelichting

Het is in bovenstaande tekst niet duidelijk voor wie het formulier bedoeld is. Iedereen heeft niet-vergoede uitgaven, zoals pleisters of paracetamol. Kan iedereen daarvoor dus geld terugkrijgen van de belastingdienst? Waarom zijn de mensen van 65 jaar of ouder dan nog eens apart vermeld? Als het formulier alleen voor 65-plussers is, kun je dat ook zo schrijven.

In eenvoudig Nederlands

Geld terug van de Belastingdienst

Was u in 2004 verzekerd bij een ziekenfonds? Of was u 65 jaar of ouder op 31 december 2004? Dan kunt u geld terugkrijgen van de Belastingdienst.

Bijvoorbeeld de premie die u iedere maand aan uw zorgverzekeraar heeft betaald. Of het geld dat u heeft betaald voor uw bril.

Regel 2. Formuleer het doel

Maak het doel van je formulier concreet vóór je begint met schrijven. Je moet eerst een helder beeld hebben van de informatie die je nodig hebt om een beslissing te nemen.

Weet je wat het doel is? Omschrijf dan kort het doel op het formulier. Maar maak het niet té kort. Het is niet genoeg om het doel in de titel te omschrijven. Een titel als 'Aanvraag WIA' lijkt misschien duidelijk, maar hoe weet de lezer wat WIA betekent? (zie ook regel 4).

Verwoord het doel vanuit het perspectief van *de lezer*. Haal de lezer over om door te lezen. Waarom moet hij het formulier invullen? Wat is het resultaat als hij het invult? Wat kan hij terugverwachten?

Voorbeeld

Verzoek voor kwijtschelding van gemeentelijke Belastingen

Waarvoor kwijtschelding

Kwijtschelding is alleen mogelijk voor de onderstaande gemeentelijke heffingen. Bij de Gebruikersheffingen is kwijtschelding niet mogelijk voor Reinigingsrecht en de tweede en de volgende hond bij Hondenbelasting. Als u een verzoekformulier voor kwijtschelding heeft ingeleverd wordt automatisch uitstel van betaling verleend voor de heffingen waarvoor kwijtschelding mogelijk is, voor de overige geldt deze regeling niet. Ook als een dwangbevel is uitgevaardigd wordt geen uitstel van betaling verleend. Kwijtschelding is niet mogelijk indien u zelfstandig een beroep of bedrijf uitoefent, of als de aanslag is opgelegd aan een niet natuurlijk persoon (stichting, vereniging, bedrijf).

Toelichting

Het doel van dit formulier staat in de titel, namelijk *Verzoek voor kwijtschelding van gemeentelijke Belastingen*. Veel lezers begrijpen het woord *kwijtschelding* in de titel niet. De lezer die toch verder leest, komt het woord nóg zes keer tegen in de volgende alinea. Maar vindt daar geen uitleg.

Als de lezer de betekenis van *kwijtschelding* begrepen heeft, weet hij nog steeds niet wat het doel van het formulier is. In de tekst staat namelijk niet wat het voordeel voor de lezer is als hij het formulier invult. Namelijk dat hij dan minder of geen belasting hoeft te betalen.

In eenvoudig Nederlands

Minder belasting betalen?

U betaalt belasting aan uw gemeente. Bijvoorbeeld hondenbelasting. Maar als u weinig verdient, hoeft u misschien minder te betalen. Of u krijgt kwijtschelding. Dat betekent dat u helemaal niets hoeft te betalen. Wilt u weten of u minder of geen belasting hoeft te betalen? Vul dan dit formulier in en stuur het naar ons op. U krijgt dan van ons een brief. Daarin staat precies wat u niet meer hoeft te betalen. En wat u nog wel moet betalen.

Regel 3. Baken de informatiebehoefte af

Bepaal welke informatie je absoluut nodig hebt om het doel van je formulier te bereiken. Vertel niet meer dan strikt noodzakelijk is. Teveel informatie kan verwarrend zijn.

Vraag ook niet meer dan strikt noodzakelijk is. Vragen die niet direct met het doel te maken hebben, leiden af van de hoofdzaak. Je kunt ze beter weglaten. Hier is een groot voordeel van e-formulieren: met e-formulieren ben je in staat alleen die vragen te stellen die relevant zijn voor de invuller.

We gebruiken de tekst over kwijtschelding nog eens als voorbeeld.

Voorbeeld

Waarvoor kwijtschelding

Kwijtschelding is alleen mogelijk voor de onderstaande gemeentelijke heffingen. Bij de Gebruikersheffingen is kwijtschelding niet mogelijk voor Reinigingsrecht en de tweede en de volgende hond bij Hondenbelasting. Als u een verzoekformulier voor kwijtschelding heeft ingeleverd wordt automatisch uitstel van betaling verleend voor de heffingen waarvoor kwijtschelding mogelijk is, voor de overige geldt deze regeling niet.

Ook als een dwangbevel is uitgevaardigd wordt geen uitstel van betaling verleend. Kwijtschelding is niet mogelijk indien u zelfstandig een beroep of bedrijf uitoefent, of als de aanslag is opgelegd aan een niet natuurlijk persoon (stichting, vereniging, bedrijf).

Voor welke belastingen vraagt u kwijtschelding?

- Gebruiksheffingen (1e hond, OZB-G)
- Leges huisvestingsvergunning
- Leges invalidenparkeerplaats

Toelichting

In deze tekst staat vooral voor welke belastingen de lezer *geen* kwijtschelding kan krijgen. Maar de lezer wil alleen maar weten waarvoor hij *wel* kwijtschelding kan krijgen. Alle andere informatie is verwarrend.

In eenvoudig Nederlands

Voor welke belastingen kan ik kwijtschelding vragen?

U kunt kwijtschelding vragen voor de volgende belastingen.

- De hondenbelasting voor één hond.
- De OZB-G.
Dat is de belasting op de huur van uw huis.
- De kosten van een huisvestingsvergunning.
Dat is een brief waarin staat dat u van de gemeente in uw huis mag wonen.
- De kosten van een parkeerplaats voor invaliden.

2. Structuur vragenformulier

Begrijpelijke formulieren zijn geschreven in eenvoudig Nederlands (taalniveau B1). Dit stelt een aantal eisen aan de structuur van het formulier.

Om te beginnen heeft het formulier een passende titel. Een titel die de invuller van het formulier begrijpt. En die hem motiveert het formulier in te vullen.

Daarnaast heeft een begrijpelijk formulier een logische indeling van vragen. Dit is bij een e-formulier gemakkelijker te realiseren dan bij een papieren formulier.

De logische indeling van vragen ondersteun je door passende tussenkopjes te formuleren. Zodat je de invuller als het ware bij de hand neemt, door het formulier heen.

Ten slotte maak je een goede toelichting bij de vragen. Indien nodig. Want liever nog spreken de vragen voor zich.

Regel 4. Formuleer een passende titel

Lezers beslissen in enkele seconden of ze een formulier wel of niet gaan lezen. Ze doen dat onbewust. Vaak baseren ze hun beslissing op de titel van het formulier.

Veel lezers beginnen niet eens aan een formulier als de titel voor hen onbegrijpelijk is. Als de titel een te hoog taalniveau heeft.

Maar wat is dan een passende titel? Een goede titel in eenvoudig Nederlands

- maakt direct duidelijk waarvoor de lezer het formulier kan gebruiken,
- spreekt de lezer aan omdat de titel aansluit bij de behoefte van de lezer,
- is eenduidig en concreet.

Voorbeeld

Verzoek voor kwijtschelding van gemeentelijke Belastingen

Toelichting

Iedere ambtenaar kent het woord *kwijtschelding*. Mensen met een lage taalvaardigheid kennen de woorden *kwijt* en *schelden*. Veel mensen kunnen een verband leggen tussen *belasting betalen* en het woord *kwijt*, of tussen het woord *belasting betalen* en het woord *schelden*. Maar dat *kwijtschelding* betekent dat je juist minder of geen belasting hoeft te betalen, daar hebben ze geen idee van. Ze nemen het formulier dus niet mee.

In eenvoudig Nederlands

Minder belasting betalen aan de gemeente?

Regel 5. Kies een logische indeling van vragen

Bedenk dat het invullen van een formulier een zware belasting is voor veel mensen. Je kunt ze helpen door de vragen in het formulier elkaar logisch op te laten volgen. Zorg er ook voor dat vragen die bij elkaar horen bij elkaar staan.

Verplaats je daarvoor in de gedachten van degene die het formulier moet invullen. Zo leid je de lezer op een logische en effectieve manier door het formulier.

Vooraf e-formulieren bieden grote mogelijkheden. Door een intelligente routing te kiezen, navigeer je de invuller met een minimum aan belasting door de vragen.

Voorbeeld

1. Gegevens van de aanvrager
2. Uw bouwvergunning
3. Lokale en kadastrale aanduiding van het bouwwerk/perceel en eigendomssituatie
4. De bouwwerkzaamheden
5. Gebruik van het bouwwerk
6. Afmetingen van het bouwwerk
7. Materiaal en kleurgebruik
8. Kosten
9. Uitvoeren van de bouwwerkzaamheden
10. Overige vergunningen
11. Machtiging
12. Handtekening

Toelichting

Dit zijn de twaalf kopjes die gebruikt zijn in het formulier voor het aanvragen van een bouwvergunning. Bij vraag 2 heeft de lezer zijn gedachten bij vergunningen. Zijn aandacht gaat bij vraag 3 naar het kadaster. Bij vraag 4 naar de bouwwerkzaamheden, via vraag 5 naar de functie van het bouwwerk en bij vraag 6 en 7 naar de uiterlijke kenmerken. Bij vraag 8 moet hij nadenken over de kosten. Dan moet hij bij vraag 9 nóg een keer nadenken over de bouwwerkzaamheden. En bij vraag 10 nóg eens over vergunningen.

In eenvoudig Nederlands

1. Gegevens van de aanvrager
2. Uw bouwvergunning
3. Overige vergunningen
4. De bouwwerkzaamheden
5. Uitvoeren van de bouwwerkzaamheden
6. Afmetingen van het bouwwerk

7. Materiaal en kleurgebruik
8. Gebruik van het bouwwerk
9. Lokale en kadastrale aanduiding van het bouwwerk/perceel en eigendomssituatie
10. Kosten
11. Machtiging
12. Handtekening

Regel 6. Formuleer passende tussenkopjes

Tussenkopjes verduidelijken de structuur van een formulier. Ze bakenen de hoeveelheid informatie af die de lezer in één keer moet verwerken.

Een goede tussenkop zorgt ervoor dat de lezer direct begrijpt wat je van hem wilt weten. Een tussenkop helpt de lezer om te herkennen waar een stukje van het formulier over gaat.

Zorg er daarom voor dat de tussenkop de inhoud van dat stukje formulier goed weergeeft.

Het is ook belangrijk dat de tussenkopjes dezelfde stijl hebben. Bijvoorbeeld de stijl van een vraag of de stijl van een steekwoord. Dan is het makkelijker voor de lezer om de inhoud te herkennen.

In e-formulieren hebben tussenkopjes een andere functie. In e-formulieren verschijnen de vragen namelijk niet onder elkaar. Een begrijpelijk e-formulier heeft slechts één vraag per scherm! Na beantwoording van de vraag, krijgt de invuller de volgende vraag op het scherm.

Schermen met een vraag wissel je af met toelichtingen. Deze toelichtingen hebben passende titels. Dit zijn de tussenkopjes van het e-formulier.

Wat is een passende tussenkop?

Een passende tussenkop in eenvoudig Nederlands

- maakt direct duidelijk waar het stukje formulier over gaat,
- is kort,
- heeft bij voorkeur steeds dezelfde stijl,
- is eenduidig en concreet.

Voorbeeld

3 Beschikbaar voor werk

- 3.1 Bent u, direct vanaf het moment dat u werkloos bent, beschikbaar voor werk?
- 3.2 Waarom bent u niet direct beschikbaar voor werk?
- 3.3 Bent u op een latere datum wel beschikbaar voor werk?
- 3.4 Hebt u gesolliciteerd vóór de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag?

Vul de sollicitaties hieronder in. CWI wordt zo geïnformeerd over uw sollicitatie-activiteiten vóór de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag.

U hebt ruimte voor 7 sollicitaties. Als u meer dan 7x heeft gesolliciteerd, maak dan een kopie van blad 3 voordat u het invult; u kunt de overige sollicitaties invullen op de kopie. Of u vraagt om een formulier 'Sollicitatie activiteiten'.

Toelichting

Het kopje "Beschikbaar voor werk" dekt niet de complete inhoud van de vragen. De eerste vragen gaan over beschikbaar zijn voor werk. Het laatste gedeelte gaat over sollicitaties.

In eenvoudig Nederlands

3 Beschikbaar voor werk

- 3.1 Bent u, direct vanaf het moment dat u werkloos bent, beschikbaar voor werk?
- 3.2 Waarom bent u niet direct beschikbaar voor werk?
- 3.3 Bent u op een latere datum wel beschikbaar voor werk?

4 Sollicitaties

- 4.1 Hebt u gesolliciteerd vóór de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag?

Vul de sollicitaties hieronder in. CWI wordt zo geïnformeerd over uw sollicitatieactiviteiten vóór de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag.

U hebt ruimte voor 7 sollicitaties. Als u meer dan 7x heeft gesolliciteerd, maak dan een kopie van blad 3 voordat u het invult; u kunt de overige sollicitaties invullen op de kopie. Of u vraagt om een formulier 'Sollicitatie activiteiten'.

Regel 7. Maak een goede toelichting bij de vragen

Het is vaak nodig om een vraag toe te lichten. Bijvoorbeeld om een begrip uit te leggen. Maar bedenk eerst of je de vraag niet anders kunt formuleren, zodat een toelichting niet meer nodig is.

Een goede toelichting is kort. Een lange toelichting schrikt af. Een lezer zal bij een lange toelichting eerder beslissen niet verder te lezen. Zo schiet je als schrijver je doel voorbij. Ook voor een toelichting geldt regel 3: baken de *informatie-behoefte* af.

Een goede toelichting beantwoordt vragen en roept geen vragen op. Een moeilijk begrip uitleggen met een ander moeilijk begrip lost niets op.

In e-formulieren kun je je toelichting schrijven in pop-up-schermen. Zorg voor duidelijke hyperlinks. Zodat de invuller weet dat hij toelichting kan krijgen.

Voorbeeld

Toelichting gezamenlijke huishouding

Van een gezamenlijke huishouding is sprake indien twee personen hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en zij blijk geven zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel anderszins.

Een gezamenlijke huishouding wordt in ieder geval aanwezig geacht indien de belanghebbenden hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en:

- zij met elkaar gehuwd zijn geweest of eerder voor de verlening van bijstand als gehuwden zijn aangemerkt;
- uit hun relatie een kind is geboren of erkenning heeft plaatsgevonden van een kind van de een door de ander;
- zij zich wederzijds verplicht hebben tot een bijdrage aan de huishouding krachtens een samenlevingscontract; of
- zij op grond van een registratie worden aangemerkt als een gezamenlijke huishouding die naar aard en strekking overeenkomt met de gezamenlijke huishouding zoals in de eerste zin omschreven.

Toelichting

Deze toelichting is lang. Veel mensen besluiten de toelichting niet te lezen, alleen al op grond van de lengte. De volhouder die verder leest, loopt al snel vast bij het woord *hoofdverblijf*. En stuit dan op archaïsch en formeel taalgebruik, zoals *blijk geven, dan wel anderszins en krachtens*.

In eenvoudig Nederlands

Toelichting gezamenlijke huishouding

Bent u getrouwd en woont u bij elkaar in huis? Of woont u samen met uw vriend of vriendin? En betaalt u wel eens voor elkaar, bijvoorbeeld de boodschappen? Dan voert u waarschijnlijk een gezamenlijke huishouding.

3. Vraagopbouw

Begrijpelijke formulieren bevatten vragen in eenvoudig Nederlands. Hoe formuleer je vragen op taalniveau B1? Aan welke regels moet je je houden?

In dit deel werken we de regels uit voor vragen in eenvoudig Nederlands. Vragen die begrijpelijk zijn voor 95% van de bevolking.

Regel 8. Stel vragen!

Het doel van een formulier is informatie verzamelen. Om op basis van die informatie een beslissing te nemen. Een formulier is daarom een serie vragen. Met vragen kun je het beste de informatie achterhalen die je nodig hebt. Lees het volgende voorbeeld.

Voorbeeld

Uw bruto loon €

bruto per week

bruto per 4 weken

bruto per maand

bruto per jaar

Vragen zijn voor de meeste mensen veel begrijpelijker dan aanvulzinnen, invuloefeningen of stroomschema's. Aanvulzinnen, invuloefeningen en stroomschema's zijn misschien handige hulpmiddelen voor mensen met een hogere opleiding. Maar die zijn in de minderheid. Aanvulzinnen, invuloefeningen en stroomschema's zijn voor mensen met een lagere opleiding vaak een struikelblok.

In bovenstaand voorbeeld is niet onmiddellijk duidelijk wat je in moet vullen. Je moet eerst een puzzel oplossen en daarna gaan invullen. Voor mensen met een lagere opleiding leveren deze puzzels onoverkomelijke problemen op. Door vragen te stellen informeert je de invuller veel beter en eenvoudiger wat je van hem verwacht.

In eenvoudig Nederlands

Hoe hoog is uw bruto loon? €

*Krijgt u dit bedrag per week, per 4 weken,
per maand of per jaar?*

per week

per 4 weken

per maand

per jaar

Voorbeeld

De bouwwerkzaamheden

Geef een korte omschrijving van het bouwplan

Het gaat om het

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> geheel | <input type="checkbox"/> gedeeltelijk | <input type="checkbox"/> plaatsen |
| | | <input type="checkbox"/> vernieuwen |
| | | <input type="checkbox"/> veranderen |
| | | <input type="checkbox"/> oprichten |
| | | <input type="checkbox"/> vergroten |

van

Ruimte voor toelichting:

Toelichting

In dit voorbeeld is het niet meteen duidelijk wat je achter *van* moet invullen. Stel, je vult *een dakkapel* in. Wat vul je dan in bij de rest van de vraag? De zin *Het gaat om het geheel plaatsen van een dakkapel* is geen goed Nederlands. Je plaatst iets of je plaatst het niet. Je plaatst het niet *geheel* of *gedeeltelijk*. Daardoor is de tekst verwarrend.

Bovendien overlappen de categorieën elkaar. Wat is het verschil tussen plaatsen en oprichten? En als je iets vernieuwt of vergroot, dan verander je het toch ook? Je kunt dus meerdere categorieën aankruisen. Maar is dat ook de bedoeling? Ook die overlap is verwarrend.

Tot slot staan er drie hokjes op één regel. Dat is onoverzichtelijk.

In eenvoudig Nederlands

Het bouwplan

U wilt iets bouwen of verbouwen. Wat wilt u gaan doen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Regel 9. Stel enkelvoudige vragen

Enkelvoudige vragen zijn vragen waarin je per vraag één vraag stelt. En waarvan dus onmiddellijk duidelijk is welk antwoord je moet geven.

De vraag 'Hoe hoog is het inkomen van u en uw partner?' is een meervoudige vraag. In deze vraag zitten twee vragen. Namelijk, 'Hoe hoog is uw inkomen?' en 'Hoe hoog is het inkomen van uw partner?' De invuller weet bij de meervoudige vraag niet welk antwoord hij moet geven. Moet hij antwoorden hoe hoog de beide inkomens zijn? Of moet hij antwoorden hoe hoog de beide inkomens samen zijn? En als alleen zijn partner een inkomen heeft? Wat moet hij dan invullen? Het inkomen van de partner? Maar dat inkomen is niet van hem. Terwijl de vraag veronderstelt dat het geld van hem en zijn partner is.

Meervoudige vragen geven aanleiding tot veel verwarring. En leiden daarom tot foute antwoorden. Stel daarom uitsluitend enkelvoudige vragen.

Voorbeeld

Geboortedatum (dd-mm-jj) _____
geslacht man vrouw, geboorteplaats _____

Toelichting

Meerdere vragen op één regel is onoverzichtelijk. De kans dat de lezer een vraag vergeet is groot. *Geslacht* heeft bovendien niets te maken met *geboortedatum* of *geboorteplaats*.

In eenvoudig Nederlands

Wanneer bent u geboren (dag-maand-jaar)?
... - ... - 19 ...
In welke plaats bent u geboren?
.....
Wat is uw geslacht? man vrouw

Regel 10. Maak korte zinnen

Een zin in eenvoudig Nederlands is kort. Gebruik gemiddeld niet meer dan 10 woorden per zin.

De zinslengte is van grote invloed op de begrijpelijkheid van een tekst. Gek genoeg komt dat meestal niet door de lengte van de zin op zich. Soms zijn korte zinnen onbegrijpelijk en soms zijn lange zinnen prima te lezen. Het grootste probleem van lange zinnen is de kans op fouten. Die wordt groter naarmate de zinnen langer zijn. De schrijver verliest de structuur van de zin dan sneller uit het oog.

Lange zinnen maken een tekst onnodig moeilijk. Vaak zijn zinnen lang omdat ze meerdere hoofdgedachten bevatten. Als je streeft naar één hoofdgedachte per zin leidt dat vanzelf al tot kortere zinnen. En als je streeft naar korte zinnen leidt dat vanzelf tot zinnen met maar één hoofdgedachte.

Voorbeeld

Het is mij bekend dat het overtreden van de controlevoorschriften en het niet verstrekken of het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie kan leiden tot een korting op de eventueel toe te kennen uitkering of een administratieve boete of strafvervolging door de officier van justitie.

Toelichting

Deze zin is moeilijk te begrijpen. Dat komt onder meer door de lengte. Maar ook doordat de zin een foutieve samentrekking bevat. In het deel *het niet verstrekken* of *het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie* zijn ten onrechte woorden weggelaten. De zin zou moeten luiden *het niet verstrekken van informatie of het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie*. De foutieve samentrekking is een direct gevolg van de zinslengte.

In eenvoudig Nederlands

Ik heb alle vragen naar waarheid ingevuld. Ik weet dat het verboden is onwaarheden in te vullen. Ik weet ook dat ik alle informatie moet geven. Als ik toch onwaarheden heb ingevuld, krijg ik misschien minder uitkering. Of ik moet een boete betalen. De officier van justitie kan mij ook strafrechtelijk vervolgen.

Regel 11. Schrijf actief

Schrijf in de actieve vorm. Dit betekent dat je in formulieren geen lijdende vormen gebruikt. Anders gezegd betekent dit dat je de werkwoorden *zijn* en *worden* niet moet gebruiken. Het nadeel van deze werkwoorden is dat de lezer niet duidelijk weet wie wat doet. Of wie wat moet doen.

Actieve zinnen zijn veel concreter en directer dan zinnen in de lijdende vorm. En daardoor begrijpelijker. Lees het volgende voorbeeld.

Het formulier wordt naar u gestuurd. (*Lijdende vorm*)

Wij sturen het formulier naar u op. (*Actieve vorm*)

Voorbeeld

Als u een verzoekformulier voor kwijtschelding heeft ingeleverd wordt automatisch uitstel van betaling verleend voor de heffingen waarvoor kwijtschelding mogelijk is, voor de overige geldt deze regeling niet. Ook als een dwangbevel is uitgevaardigd wordt geen uitstel van betaling verleend.

In eenvoudig Nederlands

Heeft u een aanvraagformulier voor kwijtschelding ingeleverd? Dan krijgt u automatisch uitstel van betaling voor die heffingen waarvoor kwijtschelding mogelijk is. Voor andere heffingen krijgt u geen uitstel van betaling. Ook krijgt u geen uitstel van betaling bij een dwangbevel.

Regel 12. Vermijd tangconstructies

Vermijd tangconstructies. In een tangconstructie staan zinsdelen uit elkaar die eigenlijk bij elkaar horen.

Tangconstructies maken een zin ingewikkeld.

De lezer moet namelijk moeite doen om de structuur van de zin te achterhalen. Zorg dat je zinsdelen die bij elkaar horen, niet te ver uit elkaar trekt. Tangconstructies verdwijnen meestal vanzelf als je korte zinnen schrijft. En als je je houdt aan één hoofdgedachte per zin.

Voorbeeld

Heeft u nog andere kinderen die, op de datum waarop u wilt dat de toeslag ingaat, gebruikmaken van geregistreerde kinderopvang?

Toelichting

De zinsdelen die bij elkaar horen zijn onderstreept.

In eenvoudig Nederlands

Heeft u nog andere kinderen die gebruik maken van geregistreerde kinderopvang op de datum dat u de toeslag wilt laten ingaan?

Regel 13. Vermijd formele taal

Met formele taal creëer je een afstand tussen jou en de lezer. Kenmerken van formele taal zijn het ontbreken van concrete personen, lijdende vormen en ingewikkelde zinsconstructies. De onpersoonlijke toon maakt je tekst ouderwets en soms ook onvriendelijk.

Het is heel eenvoudig om formele taal te vermijden. Hoe doe je dat? Schrijf zoals je praat. Gebruik geen woorden en zinnen die je ook niet in een gesprek met je vrienden gebruikt. Zo maak je een tekst persoonlijk en concreet.

Voorbeeld

Het niet (volledig) verstrekken van de gevraagde gegevens of het niet overleggen van de gevraagde dan wel nader gevraagde bewijsstukken heeft tot gevolg dat uw verzoek om die reden wordt afgewezen.

In eenvoudig Nederlands

Kunt u niet alle gevraagde gegevens of bewijsstukken aan ons geven? Dan moeten wij uw verzoek helaas afwijzen.

Regel 14. Vermijd ketens van bijwoordelijke en bijvoeglijke bepalingen en bijzinnen

Lange zinnen met veel bepalingen en bijzinnen maken het lastig een tekst te begrijpen.

Een bijwoordelijke bepaling is een zinsdeel dat minder belangrijk is dan de rest van de zin. Een voorbeeld.

De bijwoordelijke bepaling is onderstreept.

Stuur het formulier, als dat mogelijk is, voor 10 februari naar ons op.

Een voorbeeld van een zin met ketens van bijzinnen is de volgende.

Het elftal, dat in de eerste tien minuten volledig werd overrompeld, speelde voor het eerst sinds jaren, vanwege de moderne visie van de trainer, een goede wedstrijd, die uiteindelijk, door een grote verdedigingsfout, die door de tegenstander vakkundig werd afgestraft, met 1-0 werd verloren.

Hoe vermijd je deze ketens? Ook bij deze regel geldt: gebruik niet meer dan één hoofdgedachte per zin. De ingewikkelde ketens verdwijnen dan meestal vanzelf. Korte zinnen komen ervoor in de plaats.

Voorbeeld

Informeer bij uw gemeente of u, naast de vergunningen zoals die staan vermeld bij vraag 10, aanvullende vergunningen nodig heeft voor de bouwwerkzaamheden die u wilt uitvoeren.

In eenvoudig Nederlands

U heeft voor uw bouwwerkzaamheden een vergunning nodig. Welke vergunning u nodig heeft, leest u bij vraag 10. Informeer bij uw gemeente of u nog andere vergunningen nodig heeft.

Regel 15. Vermijd dubbele ontkenningen

Min keer min is...plus. Deze wiskunderegels kennen we allemaal. De regel geldt ook voor taal. Als je twee keer iets ontkent dan maak je het positief.

Een voorbeeld.

Ik wil *niet* dat je het formulier *niet goed* invult. (dubbele ontkenning)

Ik wil dat je het formulier goed invult. (positief)

Dubbele ontkenningen maken je tekst onnodig abstract en ingewikkeld. Het is veel makkelijker om direct te zeggen wat je wilt zeggen. Vermijd dus dubbele ontkenningen.

Voorbeeld

Er is geen sprake van niet op tijd betalen als u bij het vervallen van de betalingstermijnen alles heeft betaald.

In eenvoudig Nederlands

U heeft op tijd betaald als u bij het vervallen van de betalingstermijnen alles heeft betaald.

Regel 16. Vermijd eufemismen

Een eufemisme is een verzachtende uitdrukking voor iets dat we liever niet direct bij naam noemen. Bijvoorbeeld als het om een vervelende boodschap gaat.

Wil je dat een boodschap wel duidelijk overkomt? Vermijd dan eufemismen in formulieren. De lezer weet precies waar hij aan toe is.

Voorbeeld

Als u de ontbrekende gegevens niet binnen de termijn kunt aanleveren, kunnen burgemeester en wethouders beslissen uw aanvraag niet in behandeling te nemen.

In eenvoudig Nederlands

Levert u de ontbrekende gegevens niet op tijd aan? Burgemeester en wethouders nemen uw aanvraag dan niet in behandeling.

Regel 17. Vermijd laagfrequente uitdrukkingen en figuurlijke taal

Laagfrequente uitdrukkingen zijn uitdrukkingen die niet veel voorkomen in het dagelijks taalgebruik. Uitdrukkingen zijn spreekwoorden, gezegdes en vaste woordcombinaties. Vaste woordcombinaties zijn bijvoorbeeld *dat wil zeggen*, *naar aanleiding van*, *in samenwerking met* en *in opdracht van*.

In een formulier moet je laagfrequente uitdrukkingen zoveel mogelijk vermijden. Mensen met een beperkte taalvaardigheid zijn niet of nauwelijks bekend met deze uitdrukkingen.

Figuurlijk taalgebruik kan ook problemen veroorzaken bij mensen met een laag taalvaardigheidsniveau. Ze nemen figuurlijk taalgebruik vaak letterlijk, waardoor de betekenis van de tekst verandert. De volgende voorbeelden maken dat duidelijk.

Als je geld opzij legt voor de aankoop van een nieuwe auto, dan leg je vaak niet een stapel geld in je kast. En als je in herhaling valt, dan betekent dat niet dat je tweemaal op de grond valt.

Voorbeeld

Wat is de kale huur per maand?

Ondergetekende verklaart ervan op de hoogte te zijn dat hij zich bij onjuiste opgave van gegevens blootstelt aan strafrechtelijke vervolging.

Toelichting

Hoe kan huur kaal zijn? Iemand kan kale huur bijvoorbeeld interpreteren als 'een huurwoning zonder meubels'. Bij het tweede voorbeeld kan de lezer zich afvragen welke hoogte je bedoelt en wat de gegevens met naaktheid te maken hebben.

In eenvoudig Nederlands

Hoeveel huur betaalt u per maand? We bedoelen de huur **zonder** servicekosten.

Ik weet dat de officier van justitie mij strafrechtelijk kan vervolgen, als ik de verkeerde gegevens invul.

4. Woordkeus

In dit deel beschrijven we welke woorden je gebruikt in vragen in eenvoudig Nederlands. En welke woorden je vermijdt!

Een begrijpelijk formulier is de optelsom van een eenvoudige en duidelijke structuur van het vragenformulier, vragen in eenvoudig Nederlands, en het gebruik van eenvoudige woorden.

In de vorige paragrafen hebben we daarom besproken wat je op formulier- en vraagniveau nodig hebt om een formulier in eenvoudig Nederlands te maken. Maar wat zijn eenvoudige woorden? Wat zijn 'B1-woorden'? Welke woorden maken een vraag moeilijk? Welke woorden passen niet in een vraag op taalniveau B1?

Regel 18. Gebruik concrete woorden

Het woordgebruik in formulieren moet concreet zijn. Concrete woorden verwijzen naar dingen die je concreet kunt voorstellen. Dingen die je kunt zien, voelen, ruiken of horen.

Wil je dat je formulier duidelijk en persoonlijk is?

Zeg dan precies wat je bedoelt. Vermijd daarom vage en abstracte termen, wees concreet. Zorg ervoor dat het duidelijk is om wie of wat het gaat. Probeer dan ook zoveel mogelijk concrete personen, instanties en dergelijke te gebruiken. Een paar voorbeelden.

Schrijf niet *de minister van VWS*, maar minister Hoogervorst. Vervang het woord *men* door bijvoorbeeld *u*. En noem iemand die een bouwvergunning aanvraagt niet *de aanvrager*, maar *u*.

Voorbeeld

Wat is de aard van de handicap?

Welke speciale ervaring of vaardigheden heeft u?

Ontvangt u een bijdrage van werkgever voor de opvang van dit kind?

In eenvoudig Nederlands

Welke handicap heeft u?

Wat voor werk heeft u in het verleden gedaan?

Waar bent u in uw werk goed in?

Betaalt uw werkgever mee aan de opvang van dit kind?

Regel 19. Gebruik werkwoorden en vermijd nominalisaties

Gebruik in een formulier zoveel mogelijk werkwoorden. Vermijd nominalisaties. Een nominalisatie is een werkwoord dat is vervangen door een zelfstandig naamwoord. De actie verdwijnt uit een zin als je nominalisaties gebruikt.

De zin heeft dan geen onderwerp. Hierdoor is je tekst onpersoonlijk en creëer je een afstand tussen jou en de lezer.

Een voorbeeld. *Het invullen van het formulier is een nominalisatie.* Deze zin heeft geen onderwerp. Als je de nominalisatie verwijdert en een onderwerp in de zin plaatst, krijg je dit: *U vult het formulier in.*

Voorbeeld

Het verlenen van een vergunning wordt gepubliceerd in een lokale krant.

In eenvoudig Nederlands

Als wij u een vergunning verlenen, publiceren we dat in een lokale krant.

Regel 20. Gebruik frequente woorden

Gebruik zoveel mogelijk hoogfrequente woorden.

Dit zijn woorden die veel voorkomen in het dagelijks taalgebruik.

Laagfrequente woorden zijn woorden die niet veel voorkomen in het dagelijks leven. Een paar voorbeelden.

Welk woord is laagfrequent? Leraar of docent. Avondeten of diner. Lening of krediet.

Ga bij het schrijven van een tekst uit van woorden die je in alledaagse gesprekken ook gebruikt. Bijvoorbeeld woorden die je gebruikt bij de kapper, bij de sportvereniging, in een supermarkt of op een verjaardag bij je burens.

Wat is het nadeel van laagfrequente woorden? Een nadeel van laagfrequente woorden is dat veel lezers deze woorden niet kennen. En dat ze daarom de vraag niet begrijpen. Kun je geen eenvoudig alternatief bedenken? Leg het woord dan uit. In eenvoudig Nederlands!

Voorbeeld

Wat zijn de geraamde kosten van de verbouwing?

Is de informatie bij CWI van uw persoonlijke gegevens correct en volledig?

Maar bent u korter ziek en ziet het er naar uit dat u waarschijnlijk niet herstelt?

In eenvoudig Nederlands

Hoeveel denkt u dat de verbouwing gaat kosten?

Is de informatie bij CWI van uw persoonlijke gegevens helemaal goed? En hebben we alle gegevens?

Maar bent u korter ziek en ziet het er naar uit dat u waarschijnlijk niet snel weer beter bent?

Regel 21. Vermijd jargon

Jargon is een woord of een cluster van woorden die voor een schrijver heel gewoon zijn, maar voor anderen soms volledig onbekend zijn.

Gebruik geen jargon in formulieren. Jargon is vakspecifiek taalgebruik dat alleen specialisten gebruiken en begrijpen. Het kan gaan om termen die samenhangen met het specifieke onderwerp van het formulier. Deze woorden zijn alleen te begrijpen voor mensen die veel van het onderwerp afweten. Bijvoorbeeld een belastingambtenaar.

Soms kun je jargon niet vermijden. Jargon gebruik je alleen als er echt geen alternatief is. Het woord leg je dan uit in eenvoudige woorden.

Voorbeeld

Kadastrale aanduiding van het bouwwerk/perceel.

Geef in onderstaande tabel de bezettingsgraadklasse aan.

De overeenkomst eindigt direct als *surseance van betaling* is verleend.

In eenvoudig Nederlands

In de koopakte van het bouwwerk of van de grond staat de kadastrale aanduiding.

Hierin staat de sectie en het nummer van het bouwwerk of de grond.

U kunt ook contact opnemen met het Kadaster.

Het telefoonnummer is...

Zet in de tabel hieronder de bezettingsgraadklasse.

Hoe bereken je de bezettingsgraadklasse?

Meet de totale oppervlakte van de vloer. Deel de oppervlakte van de vloer door het aantal personen dat in het bouwwerk woont.

Heeft u uitstel van betaling gekregen? Dan stopt de overeenkomst meteen.

Regel 22. Vermijd wetenschappelijke woorden

Gebruik geen wetenschappelijke woorden. Dit zijn woorden die veel voorkomen in de wetenschap, maar die voor niet-wetenschappers vaak heel moeilijk of niet te begrijpen zijn. Bijvoorbeeld marginaal. Of correleren.

Voorbeeld

Uw voorstel wordt getoetst aan het algemeen geldende beleid.

In eenvoudig Nederlands

Wij vergelijken uw voorstel met de regels van het algemene beleid.

Regel 23. Gebruik moderne woorden en vermijd archaïsche woorden

Archaïsche woorden zijn ouderwetse woorden. Woorden die

in het dagelijkse taalgebruik niet of nauwelijks voorkomen. Je kunt voor bijna alle archaïsche woorden een modern en eigentijds alternatief bedenken. Enkele voorbeelden.

Voorts is hetzelfde als *verder*. *Indien* kun je vervangen door *als*. En is *retourneren* niet hetzelfde als *terugsturen*?

Het gebruik van archaïsche woorden verhoogt het taalniveau van je tekst. In een formulier in eenvoudig Nederlands gebruik je daarom geen archaïsche woorden. Je vervangt deze door moderne en eigentijdse varianten.

Soms is het nodig om de hele zin te herschrijven. Zoals in het voorbeeld hieronder.

Voorbeeld

Van een gezamenlijke huishouding is sprake indien twee personen hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en zij blijk geven zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel anderszins.

In eenvoudig Nederlands

Een gezamenlijke huishouding heeft u als u met iemand op hetzelfde adres woont en de kosten of de zorg voor die huishouding deelt.

Regel 24. Vermijd ambigue woorden

Ambigue woorden kunnen verwarring veroorzaken. Ambigue woorden zijn namelijk woorden die meerdere betekenissen hebben.

Neem bijvoorbeeld het woord 'bank'. Een bank is een meubelstuk waar je op kunt zitten. Daarnaast is het een financiële instelling.

Let er op dat de lezers je tekst maar op één manier kunnen interpreteren. Vermijd daarom ambigue woorden in formulieren.

Voorbeeld

Partner is degene met wie u een gezamenlijke huishouding voert.

U moet alle gegevens en bescheiden die van toepassing zijn op uw aanvraag meeleveren met het aanvraagformulier.

Toelichting

In het eerste voorbeeld is het woord voeren ambigu. Je kunt dit woord in de volgende zinnen gebruiken:

Het is verboden de dieren in deze dierentuin te voeren.

Ik wil niet dat iemand mij stoort. Ik moet dadelijk een moeilijk gesprek met een collega voeren.

Mijn jas is met bont gevoerd.

In het tweede voorbeeld gaat het over het woord bescheiden.

Bescheiden kun je in de volgende zinnen gebruiken:

Ondanks zijn succesvolle carrière, bleef hij bescheiden.

Stuur alle bescheiden op.

In eenvoudig Nederlands

Een partner is iemand met wie u een gezamenlijke huishouding heeft.

Stuur het aanvraagformulier op. Vergeet niet de gegevens en bewijsstukken mee te sturen, die u nodig hebt voor uw aanvraag.

Regel 25. Vermijd figuurlijke woorden

Figuurlijke woorden hebben een groot nadeel. Je kunt figuurlijke woorden letterlijk lezen. Niet iedereen begrijpt figuurlijke woorden.

Sommige lezers kiezen voor de letterlijke betekenis van het woord. Daarom is het belangrijk dat er geen figuurlijke woorden in een formulier staan. Zo voorkom je dat een lezer je formulier verkeerd begrijpt. Is er geen alternatief voor het figuurlijke woord? Leg het woord dan uit.

Voorbeeld

Bijdragen

Plan van aanpak reïntegratie

Toelichting

Het woord *bijdragen* is figuurlijk én ambigu. Je kunt bijdragen aan een beter milieu, maar je kunt ook een vrijwillige bijdrage leveren. Als je kiest voor de betekenis van het woord *dragen*, dan krijgt het woord weer een andere betekenis.

Plan van aanpak reïntegratie is een abstract en laagfrequent begrip. Aanpak is bovendien een figuurlijk woord. Je bedoelt hier niet dat je iemand letterlijk aanpakt, die vanwege rugklachten niet werkt.

Terwijl een persoon met een beperkte taalvaardigheid 'aanpak' wel letterlijk kan opvatten.

In eenvoudig Nederlands

Geven

Wat moet u doen om weer te gaan werken?

Regel 26. Gebruik korte woorden en wees zuinig met lange woorden

De lengte van woorden heeft invloed op het begrip van woorden. Lange woorden zijn moeilijker dan korte woorden. Gebruik daarom zoveel mogelijk korte woorden.

Controleer dus altijd de woordlengte en de gemiddelde lengte van de woorden die je gebruikt in het formulier. De gemiddelde woordlengte is het aantal letters gedeeld door het aantal woorden.

Voor eenvoudig Nederlands geldt dat een woord gemiddeld niet langer is dan 5 letters.

Lange woorden zijn vaak samenstellingen van bestaande,

losse woorden. Je kunt ze daarom gemakkelijk uit elkaar trekken. Soms kun je lange woorden niet vermijden. Leg ze dan uit in eenvoudige woorden.

In e-formulieren kun je met hyperlinks pop-ups oproepen met een korte toelichting op het woord.

Voorbeeld

In de toelichting leggen we de nieuwe arbeidsongeschiktheidsregeling uit.

De gemeente heeft daarom een betalingsverplichting.

Wij sluiten met u een detacheringsovereenkomst.

In eenvoudig Nederlands

In de toelichting leggen we de nieuwe regels over arbeidsongeschiktheid uit. U bent arbeidsongeschikt als u niet kunt werken omdat u ziek bent.

De gemeente moet daarom betalen.

Wij sluiten met u een contract. Hierin staat dat u bij ons komt werken. Dit heet een detacheringsovereenkomst.

Regel 27. Streef naar consistent woordgebruik

Veel formulierenmakers variëren in hun woordkeus. Zij doen dit om de tekst afwisselend te houden. Voor één begrip gebruiken ze daarom soms wel vier of vijf formuleringen: WW, uitkering, WW uitkering, WW-uitkering, uitkering WW.

Deze afwisseling verhoogt het taalniveau van een tekst echter aanzienlijk.

Voor laagtaalvaardige mensen is deze afwisseling een probleem. In een begrijpelijk formulier is het woordgebruik daarom consistent.

Voorbeeld

Op basis van de documenten die u meestuurt, moet de gemeente uw aanvraag kunnen beoordelen. U moet alle gegevens meeleveren met het aanvraagformulier. Berekeningen mag u later aanleveren.

In eenvoudig Nederlands

De gemeente gaat uw aanvraag beoordelen. We doen dit op basis van de gegevens die u ons stuurt. U moet alle gegevens die wij vragen aan ons sturen. Berekeningen mag u later sturen.

5. De e-overheid en e-formulieren

De overheid wil de administratieve belasting voor burgers verminderen door formulieren begrijpelijker te maken. Daarnaast wil de overheid gebruik maken van nieuwe technologie, om het burgers gemakkelijker te maken.

Door papieren formulieren te vervangen door elektronische formulieren (e-formulieren), verwacht de overheid het de burgers gemakkelijker te kunnen maken.

Waarom kunnen e-formulieren de administratieve belasting voor burgers verminderen? Daarvoor zijn twee redenen.

1. Intelligentie inbouwen

In de eerste plaats kun je 'intelligentie' inbouwen in e-formulieren. Bijvoorbeeld, als iemand in een formulier schrijft dat hij alleenstaand is, hoef je hem niet meer naar de naam van zijn partner te vragen. Papieren formulieren bieden die mogelijkheid uiteraard niet. E-formulieren wel.

E-formulieren zijn in staat de vragen aan te passen op basis van eerder gegeven antwoorden. Hierdoor hoeft de burger minder vragen te beantwoorden. De burger kan het formulier daardoor ook eenvoudiger invullen.

Het is belangrijk dat e-formulieren ook voor bijvoorbeeld visueel gehandicapten goed toegankelijk zijn. Goede regels hiervoor zijn te vinden op <http://webrichtlijnen.overheid.nl/>.

2. Nieuwe technologie gebruiken

Daarnaast biedt nieuwe technologie de overheid de mogelijkheid gegevens die de overheid al heeft beter te gebruiken. De overheid vult formulieren deels al zelf in met bij de overheid al bekende gegevens. Hierdoor hoeft de overheid minder vragen te stellen. Want de overheid weet al veel van de burger.

Als je je bijvoorbeeld via DigiD aanmeldt, dan ontvangt de overheid die de dienst verstrekt je burgerservicenummer. Via dit burgerservicenummer kan de overheid veel informatie zoals je naam, je adres, de waarde van je huis, de naam van het bedrijf waar je werkt, de hoogte van je inkomen en het

type auto dat je hebt opvragen bij centrale registers. De e-overheid hoeft dus veel minder vragen te stellen aan burgers.

Maar dat is niet alles... De overheid gaat ook antwoorden geven!

'Je naam is Josefien van Breukelen, je verdient per jaar € 65.000 bruto en de waarde van je huis is € 465.000.'

Deze technologie verandert de verhouding tussen de overheid en de burger aanzienlijk!

De overheid gaat persoonsgegevens van de burgers gebruiken, om aan de burgers te vertellen wat de overheid met die informatie doet. En welke beslissingen hij op basis van die informatie gaat nemen.

Dit stelt eisen aan de antwoorden die de overheid gaat geven. Hierover gaan de regels 28, 29 en 30.

Regel 28. Formuleer antwoorden in eenvoudig Nederlands

Artikel 10 van de Grondwet bepaalt dat burgers kennis moeten kunnen nemen van de gegevens die de overheid over hun heeft vastgelegd. Dit betekent dat burgers deze informatie ook moeten begrijpen. En dit betekent dus dat de overheid deze informatie in eenvoudig Nederlands formuleert.

Dit stelt eisen aan de structuur van teksten, de zinsopbouw en het woordgebruik. Met de regels 1 tot en met 27 laten we zien wat deze eisen zijn.

Voorbeeld

Voor het berekenen van de hoogte van uw kinderopvangtoeslag heeft de Belastingdienst uw toetsingsinkomen berekend. Omdat u aangifte inkomstenbelasting heeft gedaan, is uw toetsingsinkomen gelijk aan uw verzamelinkomen. Uw toetsingsinkomen bedraagt € 36.799.

In eenvoudig Nederlands

De Belastingdienst berekent hoeveel kinderopvangtoeslag u krijgt. Hoeveel u krijgt hangt af van de hoogte van uw toetsingsinkomen. Wat is uw toetsingsinkomen? Uw toetsingsinkomen is alles wat u in een jaar bij elkaar verdient.

U heeft dit jaar aangifte inkomstenbelasting gedaan. Op de aangifte heeft u alles wat u verdient opgeschreven. Dit noemen we uw verzamelinkomen. We hebben uw verzamelinkomen berekend door uw loon en uw vakantiegeld bij elkaar op te tellen. Uw verzamelinkomen is € 36.799. Uw toetsingsinkomen is hetzelfde als uw verzamelinkomen. Uw toetsingsinkomen is dus ook € 36.799.

Regel 29. Geef een toelichting in eenvoudig Nederlands

Wet- en regelgeving zijn vaak complex. Burgers hebben echter recht op begrijpelijke informatie. Ieder bericht en iedere informatie-eenheid zijn uit te leggen in eenvoudig Nederlands, zodat 95% van de bevolking het bericht begrijpt.

Het schrijven van een toelichting in eenvoudig Nederlands betekent ook dat we geen complexe schema's en tabellen gebruiken. Schema's en tabellen zijn goed toegankelijk voor mensen met middelbare en hogere opleidingsniveaus.

Schema's en tabellen zijn daarentegen vaak volstrekt ontoegankelijk voor mensen met lagere opleidingsniveaus. Vermijd ze daarom!

Voorbeeld

Uw toetsingsinkomen bedraagt € 36.799. Voor een berekeningswijze, zie onderstaande tabel.

	€
Belastbaar loon (loonstrookje)	2.526
Bruto loonsverhoging 2006	110
Aantal maanden	12
Bruto jaarinkomen	31.632
Brutovakantiegeld	2.531
Belastbaar bedrag 13e maand	2.636
Toetsingsinkomen	36.799

In eenvoudig Nederlands

Uw toetsingsinkomen is € 36.799. Hoe hebben we dit berekend?

1. Op uw loonstrookje staat uw bruto loon. Dit is € 2.526.
2. U hebt ons verteld dat u in 2006 een loonsverhoging krijgt van € 110. Dit moeten we optellen bij uw bruto loon. $€ 2.526 + € 110 = € 2.636$.
3. Uw maandloon is € 2.636. Uw jaarloon is dus $12 \times € 2.636 = € 31.632$.
4. Hierbij moeten we het bruto vakantiegeld optellen dat u in mei krijgt. Dit is € 2.531. $€ 31.632 + € 2.531 = € 34.163$.
5. Hierbij moeten we ook het bruto bedrag van uw 13e maand optellen. Dit is € 2.636. $€ 34.163 + € 2.636 = € 36.799$. Dit is dus uw toetsingsinkomen.

Regel 30. Bied een mogelijkheid tot herstel van foute antwoorden

De e-overheid gaat de gegevens waarover de overheid al beschikt beter benutten. Daardoor hoeft de overheid minder vragen te stellen. Sterker, de overheid gaat ook antwoorden geven.

De overheid gaat gegevens bewerken van miljoenen burgers. Daarbij gaat het om tientallen miljoenen gegevens. Gegevens die vaak snel veranderen. Mensen veranderen van baan, krijgen loonsverhoging, gaan verhuizen enzovoorts.

Het is dus onvermijdelijk dat de overheid antwoorden geeft die achterhaald zijn of niet correct zijn. Burgers moeten de mogelijkheid hebben deze onvolkomenheden te herstellen. De Belastingdienst biedt deze mogelijkheid nu al.

Voorbeeld

Als de gegevens op de beschikking niet kloppen

Als de gegevens op de beschikking, bijvoorbeeld het toetsingsinkomen of uw gezinssamenstelling, niet kloppen, kunt u een wijziging doorgeven. U ontvangt dan binnen 8 weken opnieuw bericht van de Belastingdienst.

Bezwaar maken tegen de beschikking

U kunt tegen de voorschotbeschikking bezwaar maken. Op uw beschikking staat hoe u dat moet doen. Ook tegen de definitieve beschikking die u in 2007 ontvangt, kunt u bezwaar maken.

In eenvoudig Nederlands

Wat moet u doen als de gegevens niet goed zijn?

Soms zijn de gegevens op de beschikking niet goed. Misschien is het toetsingsinkomen niet goed. Of de samenstelling van uw gezin. Wilt u ons dan de goede gegevens sturen? U krijgt dan binnen 8 weken een nieuwe beschikking.

Wat moet u doen als u het niet eens bent met de beschikking?

Als u het niet eens bent met de beschikking, kunt u ons een brief sturen. Dit heet bezwaar maken. Op de beschikking staat hoe u bezwaar kunt maken.

Wat zijn de concrete voordelen van begrijpelijke formulieren?

Miljoenen Nederlanders hebben grote moeite formulieren van de overheid in te vullen. Ze zijn er veel tijd mee kwijt. En ze vullen niet altijd de juiste gegevens in. Formulieren van de overheid zijn voor veel mensen te moeilijk.

Als de overheid formulieren gaat maken conform de bovenstaande regels, dan heeft dat een aantal voordelen.

1. Ten eerste kan dan 95% van de bevolking formulieren van de overheid zelfstandig invullen. Nu is dat niet meer dan naar schatting 40%. Dit is meer dan een verdubbeling.
2. Ten tweede is de tijdwinst voor de invullers groot. Onderzoek wijst uit dat een tijdwinst van 75% realiseerbaar is. Dat betekent dat een lager opgeleide invuller een begrijpelijk formulier in een kwartier kan invullen, waar hij bij een bestaand formulier een uur bezig was.
3. Ten derde moeten de hieruit resulterende besparingen voor de overheid groot zijn. Hiernaar is nog geen onderzoek gedaan. Maar de verwachting is dat de uitvoeringskosten van verschillende regelingen sterk kunnen dalen als de overheid overschakelt op begrijpelijke formulieren.
4. Begrijpelijke formulieren kunnen dus leiden tot een hogere kwaliteit van dienstverlening van de overheid. Terwijl die dienstverlening minder kost. En de burgers minder last hebben van de overheid.

Dit is een uitgave gemaakt door BureauTaal en uitgegeven door Sdu uitgevers in opdracht van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
ICTU/Programma eFormulieren
Actal

Voor meer informatie zie:
www.begrijpelijkeformulieren.nl
www.eformulieren.overheid.nl
www.bureautaal.nl

© Sdu Uitgevers bv/BureauTaal, 2006

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.