

# Evaluatie-instrument voor formulieren

*Dit evaluatie-instrument bevat een lijst met criteria waarmee u kunt toetsen of een formulier goed is voorbereid en opgesteld. De criteria met een gekleurde achtergrond zijn de criteria waarmee de diensten Taaladvies en Wetsmatiging toetsen of het formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Als aan die criteria voldaan is, krijgt het formulier het kwaliteitslabel.*

*Elk criterium heeft een volgnummer. De volgnummers staan vooraan. De nummers die in de kolommen achter de criteria staan, zijn paginaverwijzingen naar de Checklist formulieren en de Formulierenleidraad. Op de vermelde pagina's worden de criteria toegelicht en wordt uitgelegd hoe het formulier eraan kan voldoen.*

*Als u problemen hebt met de toepassing van dit evaluatie-instrument, kunt u die melden via [formulieren@vlaanderen.be](mailto:formulieren@vlaanderen.be). U kunt ook altijd rechtstreeks contact opnemen met de medewerkers van de diensten Taaladvies en Wetsmatiging.*

## Taaladvies

Dirk Caluwé 02 553 48 76  
Katleen Maesen 02 553 56 51  
Kristien Spillebeen 02 553 56 48

Boudewijngebouw  
Departement Diensten voor het  
Algemeen Regeringsbeleid  
Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel

## Wetsmatiging

Heidi Mertens 02 553 17 18  
Nathalie Van Neck 02 553 17 14

Boudewijngebouw  
Departement Bestuurszaken  
Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel

# De voorbereiding van het formulier

## Regelgeving, procedure en doelgroep

		Checklist	Leidraad
1	De informatieverplichting wordt bij nieuwe of gewijzigde regelgeving met vertegenwoordigers van de doelgroep besproken.	17	
2	Als een doelgroep aan verschillende inhoudelijk samenhangende informatieverplichtingen moet voldoen, worden die zo veel mogelijk gebundeld in één procedure, één formulier en één loket.	12	
3	De doelgroep en het aantal potentiële invullers van het formulier zijn nauwkeurig bepaald.	13	30, 61
4	Als verschillende invullers het formulier moeten invullen, is de route van het formulier nauwkeurig vastgelegd in de procedure.		31
5	De doelgroep van het formulier wordt waar mogelijk beperkt tot een selectie of een steekproef.	12	
6	De invulperiode en de eventuele tijdslimiet zijn afgestemd op de agenda van de doelgroep.	15	
7	Als de doelgroep het formulier op geregelde tijdstippen opnieuw moet invullen, wordt de frequentie zo laag mogelijk gehouden.	12	
8	Het aantal gegevens en documenten dat de doelgroep nodig heeft om aan de informatieverplichting te voldoen, wordt zo klein mogelijk gehouden.	13, 16	23
9	Gegevens die alleen in de vorm van open vragen opgevraagd kunnen worden, worden waar mogelijk uit de procedure geweerd.	15	67
10	Nieuwe en gewijzigde formulieren worden niet in de regelgeving vastgelegd. In de regelgeving wordt alleen aangegeven welke informatie de overheid voor de toepassing van de regelgeving nodig heeft.		

## Gewenste gegevens


		Checklist	Leidraad
11	Elk gegeven dat opgevraagd wordt, is strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de procedure. Het formulier vraagt zo weinig mogelijk niet-verplichte gegevens op.	10	23, 122
12	De dossierbehandelaars hebben elk gegeven daadwerkelijk nodig om het formulier te kunnen verwerken.	10	
13	Elk gegeven is maar voor één interpretatie vatbaar.	13	23
14	Elk gegeven vereist van de invuller zo weinig mogelijk reken- en denkwerk.		85
15	Het formulier vraagt zo weinig mogelijk gegevens op die al bij de eigen organisatie of bij een andere organisatie beschikbaar zijn.	10	25

16	Gegevens die bij de organisatie beschikbaar zijn en door de invullers alleen nog maar gecontroleerd hoeven te worden, staan al ingevuld op het formulier. Dat geldt in het bijzonder voor identificatie- en contactgegevens.	14	
17	Het formulier vraagt geen gegevens op waarvan het gebruik of de verwerking in strijd zijn met de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.		24

## Gewenste documenten

		Checklist	Leidraad
18	Alle gewenste gegevens worden zo veel mogelijk rechtstreeks in het formulier opgevraagd. De invuller hoeft zelf geen documenten op te stellen die als bijlage bij het formulier gevoegd moeten worden.		
19	Elk bewijsstuk dat opgevraagd wordt, is strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de procedure 19.	10	116
20	Er worden geen eensluidend verklaarde kopieën van bewijsstukken opgevraagd.	16	116
21	Er worden zo weinig mogelijk originele bewijsstukken opgevraagd.	16	116
22	Er wordt maar één exemplaar van het formulier opgevraagd.	16	

# De redactie van het formulier

De onderstaande criteria gelden voor alle types van formulieren. De criteria met het teken  gelden niet voor webtoepassingen voor formulieren. Daarvoor gelden een aantal specifieke criteria, die u hieronder in de rubriek 'Webtoepassingen voor formulieren' kunt vinden.

## Titel



		Checklist	Leidraad
23	De functie van het formulier blijkt duidelijk uit de titel.		36, 39, 41, 43, 45, 46
24	De titel is geformuleerd vanuit het perspectief van de invuller.		39
25	De titel is uniek.		37, 46
26	De titel bevat geen codeletters of -cijfers.		37, 46
27	De titel bevat niet het woord 'formulier'.		37
28	De titel bevat geen telegramstijl.		37
29	De titel bevat geen verwijzing naar regelgevende teksten.		37

## Administratieve gegevens

			Checklist	Leidraad
30	Het logo en de naam van de organisatie staan in het formulierhoofd. 			51
31	De adres- en andere contactgegevens van de organisatie staan in het formulierhoofd. 	14		52
32	De identificatiecode van het formulier staat in het formulierhoofd. 			54
33	Op elke vervolgpagina van het formulier staat een koptekst met de titel van het formulier en het paginanummer. 			56

## Algemene aanwijzingen





		Checklist	Leidraad
34	De algemene aanwijzingen staan onder de administratieve gegevens en vóór de vragen.		58
35	Als de doelgroep of de functie van het formulier nog niet voldoende uit de titel blijkt, geven de algemene aanwijzingen daarover meer informatie.		61, 62
36	De algemene aanwijzingen geven de informatie die de invuller nodig heeft om het formulier goed te kunnen invullen.		59
37	De algemene aanwijzingen hebben betrekking op het hele formulier.		58, 59

38	Als de invullers gebonden zijn aan een tijdslimiet, is die opgenomen in de algemene aanwijzingen.		64
39	Als er verschillende algemene aanwijzingen zijn, zijn die met structuuraanduidende kopjes ingedeeld.		59
40	De algemene aanwijzingen staan in het formulier zelf. Alleen als de algemene aanwijzingen zo uitgebreid zijn dat ze de volledige eerste pagina in beslag nemen, staan de algemene aanwijzingen in een toelichtingsbijlage. 		58, 142
41	Als er naast het formulier een toelichtingsbijlage is, bevatten de algemene aanwijzingen een verwijzing naar de toelichtingsbijlage. 		58, 142
42	De algemene aanwijzingen zijn ongenummerd.		99
43	De algemene aanwijzingen bevatten geen verwijzing naar de regelgeving en geen citaten uit regelgevende teksten. Alleen als de regeling zeer technisch is of veel uitzonderingsgevallen kent, is er een verwijzing naar de regelgeving.		63




## Rubricering en volgorde van de opgevraagde gegevens

		Checklist	Leidraad
44	Lange en complexe formulieren zijn in duidelijke rubrieken ingedeeld.	13	26
45	Het formulier gebruikt maximaal drie niveaus voor de rubricering: een voor invullersrubrieken en twee voor onderwerpsrubrieken. 		26
46	Invullersrubrieken staan grafisch op een hoger niveau dan onderwerpsrubrieken. 		26
47	De niet-verplichte vragen staan in een aparte rubriek achteraan.		122
48	Elke rubriek heeft een rubriektitel.		26
49	De rubriektitels overlappen elkaar inhoudelijk niet.		26
50	De rubriektitels zijn ongenummerd.		100
51	Als de verschillende invullers van een formulier elkaars gegevens niet mogen lezen, zijn er deelformulieren voor het opvragen van vertrouwelijke gegevens. 		26
52	Identificatie- en contactgegevens worden in de standaardvolgorde opgevraagd.		28
53	Gegevens die de invuller uit een document moet overnemen, staan bij elkaar.	14	28
54	Gegevens die de invuller uit een document moet overnemen, worden in het formulier met dezelfde formulering en in dezelfde volgorde als in het document opgevraagd.	14	28
55	Gegevens worden zo veel mogelijk vanuit het perspectief van de invuller geordend.	13	28
56	Afhankelijke gegevens staan direct na de gegevens waarvan ze afhangen.		28
57	Algemene gegevens staan vóór specifieke gegevens.		28
58	Tijdsafhankelijke gegevens staan in een chronologische volgorde.		28



## Vragen en antwoorden



		Checklist	Leidraad
59	De hoofdvragen en de aanwijzingen die tussen de vragen staan, zijn doorlopend met Arabische cijfers genummerd. Als alle vragen met een woord of een groep woorden zonder werkwoord geformuleerd zijn, zijn de vragen ongenummerd. 		88, 90, 99
60	Er wordt in de vragen niet verwezen naar de regelgeving en niet geciteerd uit regelgevende teksten.		70
61	Er worden geen samengestelde vragen gesteld.		70
62	De grammaticale vorm van de vragen is aan de vraagsoort aangepast.		67, 73, 75, 77, 84, 96
63	De vragen zijn zo veel mogelijk in de vorm van controlevragen en keuzevragen gesteld. Alleen als de gegevens niet via controlevragen of keuzevragen opgevraagd kunnen worden, worden er open vragen gesteld.	14	68
64	De al ingevulde gegevens bij controlevragen zijn visueel duidelijk gemarkeerd.		73
65	In een keuzevraag staat er boven elke keuzelijst met aankruishokjes een inleidende vraag.		75, 77
66	De lijst met keuzeantwoorden bij een meerkeuzevraag is volledig.		75, 79
67	De keuzeantwoorden in een meerkeuzevraag sluiten elkaar uit.		79
68	De keuzeantwoorden in een meerkeuzevraag zijn logisch geordend.		79
69	De antwoordruimten bij keuzevragen hebben de vorm van aankruishokjes. 		81
70	Open vragen zijn zo geformuleerd dat de invuller heel precies weet wat de gewenste informatie is en hoe gedetailleerd het antwoord moet zijn.		84
71	De antwoordruimte bij open vragen is afgestemd op de lengte van het gewenste antwoord.		84
72	Als vragen afhankelijk zijn van het antwoord op een keuzevraag, hebben de afhankelijke vragen de vorm van subvragen of wordt er met vervolginstructies gewerkt. 		88, 91, 93
73	Er zijn maximaal twee niveaus voor de vragen: een voor hoofdvragen en een voor subvragen. Onder subvragen staan er geen nieuwe subvragen. 		91
74	Als de invuller soortgelijke informatie over verschillende situaties of personen moet invullen, staan de vragen in tabelvorm.		96
75	Boven elke tabelvraag staat een inleidende vraag.		96
76	De kolom- en rijhoofden in een tabel zijn beknopt maar duidelijk.		96
77	Grote onoverzichtelijke tabelvragen zijn opgesplitst in kleinere overzichtelijke tabelvragen.		96

## Aanwijzingen bij de vragen

		Checklist	Leidraad
78	De aanwijzingen bij de vragen staan bij de vragen zelf. Alleen als de aanwijzingen bij de vragen zo veel plaats in beslag nemen dat ze de samenhang van het formulier doorbreken, staan de aanwijzingen bij de vragen in een toelichtingsbijlage. 		98, 100, 104, 142
79	De aanwijzingen bij de vragen staan vóór de antwoordruimte.		104
80	Het formulier bevat geen voetnoten of eindnoten.		98, 104
81	Als vragen moeilijke termen of formuleringen bevatten die niet te vermijden zijn, worden die in de aanwijzingen toegelicht.		30, 106, 156
82	Als er vragen zijn die door veel invullers als irrelevant, onbelangrijk of te vertrouwelijk ervaren kunnen worden, worden die in de aanwijzingen gemotiveerd.		74, 108
83	Als er vragen zijn waarvoor de invuller documenten nodig heeft om de gewenste gegevens te kunnen invullen, staat er in de aanwijzingen een verwijzing naar de vindplaats van die documenten en gegevens.	16	109
84	Als de invuller kan twijfelen over de gewenste manier van invullen, staan er bij de vragen aanwijzingen over de manier van invullen.		77, 110
85	Als de invuller bewijsstukken bij het formulier moet voegen om de antwoorden te staven, staan er bij de vragen aanwijzingen over de bewijsstukken en de vindplaats van de bewijsstukken.		111, 116
86	Als invullers bepaalde vragen mogen overslaan, bevatten de keuzeantwoorden bij de keuzevragen vervolginstructies. 		93, 112
87	Als er vragen zijn waarover de toelichtingsbijlage toelichting verschaft, staat er bij de vragen een verwijzing naar de bijlage. 		106, 142
88	Als een antwoordkeuze inhoudt dat de invuller niet in aanmerking komt voor de toepassing van een procedure, staat er uitkomst informatie bij die antwoordkeuze.		112

## Afsluiting

		Checklist	Leidraad
89	Als er bij het formulier een of meer bewijsstukken nodig zijn, bevat de afsluiting daarover instructies.		116
90	Als er meer dan één bewijsstuk nodig is, bevat de afsluiting een lijst met een overzicht van de bewijsstukken. 		116
91	De bewijsstukken staan in het overzicht van de bewijsstukken in een logische volgorde.		116
92	Als de procedure dat vereist, bevat het onderdeel voor de ondertekening een of meer verklaringen die de invuller moet ondertekenen.		120
93	Het onderdeel voor de ondertekening bevat een invulveld voor de datum. 		120
94	Als het formulier niet-verplichte vragen stelt, staat er een aanwijzing bij over het doel en het niet-verplichte karakter van die vragen.		26, 122

95	De afsluiting bevat een retourinstructie over de plaats waar het formulier bezorgd moet worden, en de eventuele tijdslimiet.			124
96	Als het voor de invullers niet vanzelfsprekend is wat er gebeurt nadat ze de informatie aan de organisatie hebben bezorgd, bevat de afsluiting vervolginformatie over de verdere gang van zaken.		17	128
97	Als de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer dat vereist, bevat de afsluiting een privacyverklaring.			133
98	De onderdelen van de afsluiting staan in de volgende volgorde: de instructies voor de bewijsstukken, de ondertekening, de niet-verplichte vragen, de retourinstructie, de vervolginformatie, de privacywaarborg.			136

## Formulering en taalgebruik

			Checklist	Leidraad
99	De formulering is beknopt, zonder omhaal.			59, 160
100	De formulering is duidelijk voor de hele doelgroep van het formulier. Informatie uit de regelgeving wordt op een voor de hele doelgroep toegankelijke manier geformuleerd. Begrippen die op verschillende manieren geïnterpreteerd kunnen worden, worden in de aanwijzingen gedefinieerd.		13	28, 30, 106, 156
101	Het formulier staat in de u-vorm. Alleen als de doelgroep uitsluitend uit jongeren bestaat, staat het formulier in de je-vorm.			30, 162
102	Aanwijzingen staan zo veel mogelijk in de bevelende vorm.			59, 162
103	Aanwijzingen zijn zo veel mogelijk positief geformuleerd.			59, 110
104	Het formulier bevat geen tikfouten.			147
105	Het formulier bevat geen afkortingen voor gewone woorden.			153
106	De woorden zijn gespeld volgens de officiële spellingregels.			147, 162
107	Moeilijke woorden worden waar mogelijk vervangen door eenvoudige woorden. Als ze niet vervangbaar zijn, worden ze in de aanwijzingen verklaard.			30, 106, 156
108	Eén begrip wordt steeds met hetzelfde woord benoemd.			156
109	Het formulier bevat geen formele woorden.			157
110	Het formulier bevat geen woorden of constructies die van de Nederlandse standaardtaal afwijken.			158, 162
111	Het formulier bevat zo weinig mogelijk nominaliseringen, voorzetselketens, voorzetseluitdrukkingen, lange samengestelde woorden, passieve constructies en ingewikkelde zinnen.			160, 166, 167
112	De delen van opsommingen en de keuzeantwoorden in meerkeuzevragen zijn gelijkvormig geformuleerd.			170



113	Het gebruik van hoofdletters en leestekens is consequent.		150, 170, 172
114	De schrijfwijze van data en getallen is consequent.		152

## Opmaak

		Checklist	Leidraad
115	Het formulier is opgemaakt volgens de huisstijl van de organisatie.		50, 207
116	De opmaak is functioneel. De invuller wordt niet misleid of afgeleid door grafische elementen.		207
117	Het formulier is sober en met voldoende witruimte opgemaakt.		207

## Begeleidende documenten

		Checklist	Leidraad
118	Als de organisatie ongevraagd een nieuw formulier per post naar de doelgroep verstuurt, zit er een aanbiedingsbrief bij het formulier. Als dat voor de invullers extra motiverend is, zit er ook een retourenvelop bij die ze zonder portkosten kunnen terugsturen.	15	141, 143



## Evaluatie

		Checklist	Leidraad
119	Het invulgemak van het formulier wordt geëvalueerd in een invulonderzoek met proefpersonen.	17	202
120	Het verwerkingsgemak van een formulier wordt tussentijds geëvalueerd in verwerkingsonderzoek met de dossierbehandelaars.	24	204
121	Eventuele procedureproblemen worden niet op eigen gezag opgelost, maar gemeld aan de beleidsmaker, zodat de regelgeving waar nodig aangepast kan worden.	10, 24	61, 205

# Webtoepassingen voor formulieren

Alle voorgaande criteria gelden ook voor webtoepassingen, behalve als er het teken  bij staat. Hieronder staan de criteria die specifiek voor webtoepassingen gelden.

## Identificatie en hergebruik van gegevens

	Checklist	Leidraad	
122	De webtoepassing maakt gebruik van <i>access control management</i> (ACM) om de invullers te identificeren, te authenticeren en te autoriseren. De invullers loggen op de toepassing in met behulp van unieke nummers en de bijbehorende wachtwoorden (elektronische identiteitskaart, federaal token, bedrijfsnummer of ander uniek nummer). Als dat volgens de regelgeving vereist is of als een aantal invullers uit de doelgroep geen gebruik kan maken van het internet, is er naast de webtoepassing ook nog altijd een papieren versie van het formulier beschikbaar.	15	181
123	De webtoepassing vraagt bij de invullers geen gegevens op die al bij de organisatie beschikbaar zijn door <i>maximale gegevensdeling met andere administraties</i> (MAGDA) en door hergebruik van al eerder ingevoerde gegevens. Als de invullers de juistheid en de volledigheid van de al beschikbare gegevens moeten controleren en de gegevens desgewenst moeten kunnen aanpassen, worden de gegevens aan de invullers getoond in de vorm van controlevragen.	15	

## Opslaan en afdrukken van gegevens

	Checklist	Leidraad	
124	Bij lange en complexe toepassingen is er op het schermbeeld een knop waarmee de invuller de invulactiviteit voor langere tijd kan onderbreken zonder dat de ingevulde gegevens verloren gaan. De al ingevoerde gegevens worden dan tijdelijk opgeslagen op de computer van de invuller of op de webserver van de organisatie.		
125	Nadat de invuller het formulier ingevuld heeft, kan hij de ingevoerde gegevens op papier afdrukken, samen met de eventuele uitkomst informatie.		

## Administratieve gegevens

	Checklist	Leidraad	
126	Het logo en de naam van de organisatie staan op een goed zichtbare plaats op de openingspagina van de webtoepassing.		51
127	De contactgegevens van de organisatie staan op een goed zichtbare plaats op de openingspagina van de webtoepassing.	14	52

## Rubricering en scherpagina's

		Checklist	Leidraad
128	Als alle invullers alle rubrieken van de toepassing moeten invullen, geeft de openingspagina een overzicht van de rubrieken.		185
129	Rubrieken die voor een aantal invullers uit de doelgroep niet relevant zijn, zijn voor die invullers onzichtbaar.	15	185
130	Op één scherpagina staat niet meer dan één rubriek.		185
131	Als de vragen van één rubriek meer dan één scherpagina ruimte innemen, staan de vragen op verschillende scherpagina's. Op elke scherpagina staat dan de rubriektitel waaronder de vragen vallen.		185
132	Elke vervolgvraag op een keuzevraag staat op een nieuwe scherpagina. Er zijn geen vervolginstructies.	15	185, 188
133	Aan het einde van elke scherpagina is er een knop waarmee de invuller bevestigt dat hij klaar is met de invulhandelingen voor die pagina.		185
134	Op elke scherpagina is er een knop waarmee de invuller stap voor stap kan teruggaan naar de vorige vraag of de vorige rubriek.		185
135	Op het schermbeeld is er een statuselement dat de hoeveelheid invulwerk aangeeft dat de invuller al gedaan heeft en de hoeveelheid die hij nog moet doen.		
136	Op het schermbeeld is er een knop beschikbaar waarmee de invuller op elk moment alle ingevulde gegevens met één handeling kan annuleren.		185

## Vragen en antwoorden

		Checklist	Leidraad
137	De vragen zijn ongenummerd.		185
138	Elke afhankelijke vraag heeft grafisch de vorm van een hoofdvraag.		185
139	Vragen en keuzeantwoorden die voor een aantal invullers uit de doelgroep niet relevant zijn, zijn voor die invullers onzichtbaar.	15	185
140	Als de invuller bij keuzevragen maar één antwoord mag kiezen, zijn de antwoordvelden technisch zo gedefinieerd dat de invuller ook maar één antwoord kan kiezen.		188
141	Als de invuller een vraag probeert over te slaan, geeft de toepassing een waarschuwingsboodschap.		185
142	Als een ingevuld antwoord zonder twijfel ongepast, onjuist, onwaarschijnlijk of onvolledig is, geeft de toepassing een waarschuwingsboodschap.		189
143	De toepassing voert rekenkundige bewerkingen zelf uit op basis van de ingevoerde gegevens. De invuller hoeft geen rekenkundige bewerkingen te maken.		189
144	Als de webtoepassing op basis van automatische verwerking een precies en eenduidig antwoord kan geven over de toepassing van een regeling, geeft de toepassing uitkomst informatie. De toepassing geeft daarbij ook aan hoe ze tot het resultaat gekomen is.		185

## Aanwijzingen bij de vragen

	Checklist	Leidraad
145	De aanwijzingen bij de vragen staan direct bij de vragen zelf. Ze zijn niet verborgen achter woorden of pictogrammen die de invuller nog moet aanklikken. Alleen als de aanwijzingen bij de vragen zo veel plaats in beslag nemen dat ze de samenhang op de schermpagina doorbreken, staan de aanwijzingen op aparte vensters.	190
146	De koppelingen naar de vensters met een helptekst staan bij de vragen waar ze bij horen.	190
147	De vensters met een helptekst verschijnen niet op de plaats waar de vragen en antwoordruimten staan.	190
148	Lange helpteksten zijn verdeeld over verschillende vensters.	190
149	Lange en complexe toepassingen bevatten een zoekfunctie waarmee de invuller alle vensters met helpteksten kan doorzoeken.	190

## Verwerkingsinformatie

	Checklist	Leidraad
150	Als de toepassing niet meteen uitkomst informatie geeft, kan de invuller daarna via dezelfde toepassing de status van verwerking bekijken.	17