

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/74622>

Please be advised that this information was generated on 2021-04-18 and may be subject to change.

Formulieren als bron van taalverkeersproblemen

C.J.M. JANSEN & M.F. STEEHOUDER

Samenvatting

In het hier beschreven onderzoek, waarover uitvoeriger wordt gerapporteerd in Jansen & Steehouder (1989), werden problemen van formuliereninvullers onderzocht door proefpersonen formulieren hardopdenkend te laten invullen aan de hand van een situatieschets. Uit de ingevulde formulieren, de observaties en de uitingen van de proefpersonen konden conclusies getrokken worden over de soorten problemen die invullers tegenkwamen en over enkele strategieën die ze hanteerden. Deze conclusies vormden, samen met aan de vakliteratuur ontleende aanwijzingen, de leidraad voor een grondige revisie van zeven van de formulieren. Het bleek dat het aantal onacceptabele ingevulde formulieren met ongeveer de helft verminderde.

1 Context van het onderzoek

In 1989 verscheen een rapport van de twee Tilburgse sociologen Van Oorschot en Kolkhuis Tanke waarin zij verslag deden van een onderzoek naar wat zij noemen het *niet-gebruik van sociale zekerheid*. Met dat begrip, ook wel aangeduid als *onderconsumptie van sociale regelingen*, doelen ze op het verschijnsel dat mensen die wél recht hebben op sociale uitkeringen, die niet of slechts ten dele ontvangen. Figuur 1 bevat een aantal onderconsumptie-cijfers waar de onderzoekers melding van maken. Uit die cijfers laat zich onder meer aflezen dat in Groot-Brittannië 49% van de rechthebbenden verstoken blijft van een of meer uitkeringen en dat van de mensen die in ons land recht hebben op huursubsidie, meer dan de helft daar geen of onvolledig gebruik van maakt.

GB	supplementary benefit	28%
	family income supplement	49%
	rent rebates	28%
BRD	Sozialhilfe	45%
FR	minimum-vieillesse	22%
NL	individuele huursubsidie	55%
	eenmalige uitkering	43%

Figuur 1: Onderconsumptie van sociale rechten in Europa: schattingen van percentages rechthebbenden die geen of onvoldoende uitkering ontvangen (uit: Van Oorschot & Kolkhuis Tanke 1989, p. 27, 45, 46 en 68)

De cijfers in figuur 1 hebben steeds betrekking op regelingen waarvoor men slechts in aanmerking komt als het inkomen onder een bepaalde grens ligt. Het zijn dan ook vooral burgers met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau die de dupe worden. Bestuurskundigen spreken in dit verband wel van een *bureaucratische paradox*: regelin-

gen die zijn ontworpen om zwakke groepen in de samenleving te beschermen, blijken het slechtst toegankelijk voor die mensen die er het meest behoefte aan hebben. Wat bedoeld was om de burger te behoeden voor de onvolkomenheden van de bureaucratie, verkeert zo in een oorzaak voor verdere isolatie (Filet, 1974).

Hoe laten deze onderconsumptiecijfers zich verklaren? Het best onderzochte verklaaringsmodel dat Van Oorschot en Kolkhuis Tanke presenteren, is ontwikkeld en getoetst door de Engelse socioloog Kerr (1983); een Nederlandse pendant is het model van de bestuurskundige Thomassen (1979, 1981). Zowel Kerr als Thomassen beschrijven het proces dat leidt tot toekenning van een uitkering als een *obstacle course*, een race met een aantal belangrijke hindernissen. Thomassen onderscheidt er vijf:

- 1 *het onderkennen van rechten*: mensen moeten beseffen dat ze onder een bepaalde regeling vallen en ze moeten weten waar ze dientengevolge recht op hebben
- 2 *psychische weerstanden*: eventuele gevoelens van schaamte, drempelvrees voor het ambtelijke apparaat en angst voor stigmatisering moeten overwonnen worden
- 3 *het claimen van rechten*: er moet een aanvraag worden ingediend; meestal betekent dat dat er een formulier ingevuld moet worden
- 4 *de behandelingsprocedure*: ook tijdens de behandeling van de aanvraag moet men adequaat blijven reageren; soms moet de aanvraag toegelicht worden; bijna steeds zal er het nodige geduld geoefend moeten worden
- 5 *procedures van administratieve rechtsbescherming*: als de beslissing niet volgens wens is, kan de aanvrager besluiten gebruik te maken van het recht op beroep; daarbij kunnen de verschillende barrières zich opnieuw voordoen.

Bij elk van deze barrières kan het misgaan en gaat het vaak mis, aldus Thomassen. In ons proefschrift (Jansen & Steehouder 1989) gaan we in op de verschillende vormen van overheidscommunicatie die bedoeld zijn om het burgers gemakkelijker te maken de eerste en derde barrière te overwinnen. In dit artikel beperken we ons tot de derde hindernis: het invullen van formulieren.

Hoe negatief er over formulieren wordt gedacht¹, blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek van Huismans & Siegerist uit 1974. Van de 543 ondervraagden (representatief voor de Nederlandse bevolking) meende 75% dat de overheid te veel formulieren gebruikt, vond 81% *sommige vragen op een formulier zo onduidelijk dat je niet weet wat je in moet vullen* en stemde 80% in met de uitspraak dat *er soms vragen op een formulier staan waarvan je je afvraagt waarom ze dat in 's hemelsnaam willen weten*. In Knapper & MacAlley (1982) wordt melding gemaakt van grote problemen die zich in 1981 voordeden met het aanvraagformulier voor de Individuele Huursubsidie. Het bleek dat slechts 18% van de aanvragers het formulier zelf invult; de overige aanvragers lieten de klus klaren door de gemeenten, verhuurders of al dan niet professionele hulpverleners. Desgevraagd zei 50% van de ondervraagden het formulier onmogelijk zelf te kunnen invullen. In een onderzoek onder cliënten van de Hengelose Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) (Jansen e.a. 1984) vond ruim 30% van de ondervraagden dat er in zijn algemeenheid op GSD-formulieren te veel vragen worden gesteld, bijna 50% was van oordeel dat de vragen onduidelijk zijn en eenzelfde percentage meende dat er wel eens sprake is van geheel overbodige vragen. Daarbij werden als voorbeeld genoemd vragen over sollicitaties, vragen naar steeds weer dezelfde persoonlijke gegevens en vragen over de woon- en gezinssituatie die voor de betreffende uitkering niet relevant lijken.

De meest voor de hand liggende remedie, zeker in ogen van taalbeheersers, lijkt simpel: vereenvoudig de formulieren. Toch is enige reserve op zijn plaats ten aanzien van de kansen op succes. Zolang regelingen en uitvoeringsprocedures complex of onhelder zijn,

is het formulier slechts één van de factoren die leiden tot de geschetste problemen. Illustratief is in dit verband een uitlating van R. In 't Veld, ex-directeur-generaal bij het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen en ex-crisismanager bij de dienst Studiefinanciering, en in beide functies direct betrokken bij de complexe studiefinancieringsregeling (In 't Veld 1990)²:

Indien zich in de onderliggende regelingen nevelige begrippen bevinden, slecht gedefinieerd of voor velerlei uitleg vatbaar, zal het formulier hiervoor op zichzelf geen oplossing kunnen bieden. De agressie die zich vaak ontladde op de structuur van het formulier, ware produktiever te besteden in de richting van de fabrikanten van de onderliggende regeling.

Ondanks het vooruitzicht dat het uiteindelijke resultaat waarschijnlijk beperkt zal zijn, is het toch zinvol om de mogelijkheden te verkennen om het invulgemak van formulieren te verbeteren. Formulieren vormen wellicht wel de laatste schakel in een keten van problemen, maar ze hoeven niet per se de zwakste schakel te zijn.

2 Onderzoek naar invulproblemen

De literatuur over de redactie en vormgeving van formulieren is beperkt van omvang, zeker voor het Nederlandse taalgebied³. Wat er aan adviezen is gepubliceerd, is hoofdzakelijk gebaseerd op praktijkervaringen en nauwelijks op onderzoek. In het Engelse taalgebied bestaat er wel een zekere onderzoekstraditie, waarbij het voortouw is genomen door P. Wright (1978; 1980). Zij deed een reeks laboratorium-onderzoeken waarin het effect van verschillende vraagstellingen en invultechnieken is nagegaan. Proefpersonen vulden bijvoorbeeld enkele tientallen vragen van een bepaald type in, en hun prestaties werden vergeleken met die van proefpersonen die vergelijkbare vragen op een andere manier kregen aangeboden. Zo bleek dat het aankruisen van hokjes sneller ging en tot minder fouten leidde dan het onderstrepen van het juiste antwoord. Doorhalen van het onjuiste antwoord kostte nog meer tijd en leidde ook tot de meeste fouten. Ook kon Wright met experimenten aantonen dat het aankruisen van adjectieven (*single/married*) minder tijd kostte en minder fouten opleverde dan het beantwoorden van een ja/nee-vraag (*Are you married? yes/no*).

Een voordeel van zulk laboratorium-onderzoek is de hoge interne validiteit die bereikt wordt door een vaak geraffineerde onderzoeksopzet. Een nadeel ligt in de beperkte *ecologische validiteit*: de taak van de proefpersonen wijkt vaak nogal af van die in de praktijk.

Voor een vollediger beeld van de manier waarop formulieren verbeterd kunnen worden, is daarom ook onderzoek nodig naar de problemen die invullers ondervinden in natuurlijke situaties. Zulk onderzoek is tot nu toe zeer beperkt. Holland & Redish (1981) vergeleken via hardopdenkonderzoek het gedrag en de produkten van meer en minder succesvolle invullers van het Amerikaanse *Federal Government's Joint Application Form SF 171*. Zij constateerden onder meer dat succesvolle invullers veel meer aandacht besteedden aan de *rhetorical situation*. Die invullers probeerden inzicht te krijgen in de functie van het formulier als geheel en in de functie van de afzonderlijke vragen. Ook probeerden ze te anticiperen op mogelijke reacties van de verwerker. Minder succesvolle proefpersonen concentreerden zich vooral op *decoding strategies*. Ze beperkten zich tot het begrijpen van vaktermen en zinsconstructies.

Rose (1981) verzamelde gegevens over invulproblemen bij Amerikaanse overheids-

formulieren via een indirecte methode: de *critical incident*-aanpak. Hij vroeg respondenten die vanuit hun professie vaak mensen hielpen met het invullen van formulieren, om een recent probleem uit hun praktijk gedetailleerd te beschrijven. Naast de te verwachten problemen rond woordkeus en zinsbouw, maakten de respondenten onder meer frequent melding van gevallen waarin invullers vragen niet konden beantwoorden omdat ze niet beschikten over de noodzakelijke informatie. Daarnaast bleek dat er veel lastige berekeningen moesten worden uitgevoerd.

Frohlich (1986) liet acht Engelse proefpersonen hardopdenkend een formulier invullen waarmee ze een *Supplementary Benefit* konden aanvragen. Hij was met name geïnteresseerd in de routes die de proefpersonen volgden en in de fouten die ze maakten. Frohlich constateerde dat proefpersonen onmiddellijk op zoek gingen naar de eerste vraag en vervolgens één voor één de overige vragen beantwoordden. Toelichtingen en aanwijzingen werden doorgaans genegeerd. Het resultaat was dat veel irrelevante vragen ten onrechte werden beantwoord en dat veel vragen fout werden ingevuld.

In ons onderzoek hebben we enerzijds een groter aantal proefpersonen betrokken dan in de genoemde studies van Holland & Rose en van Frohlich en anderzijds ook meerdere formulieren gebruikt.⁴

Opzet van het onderzoek

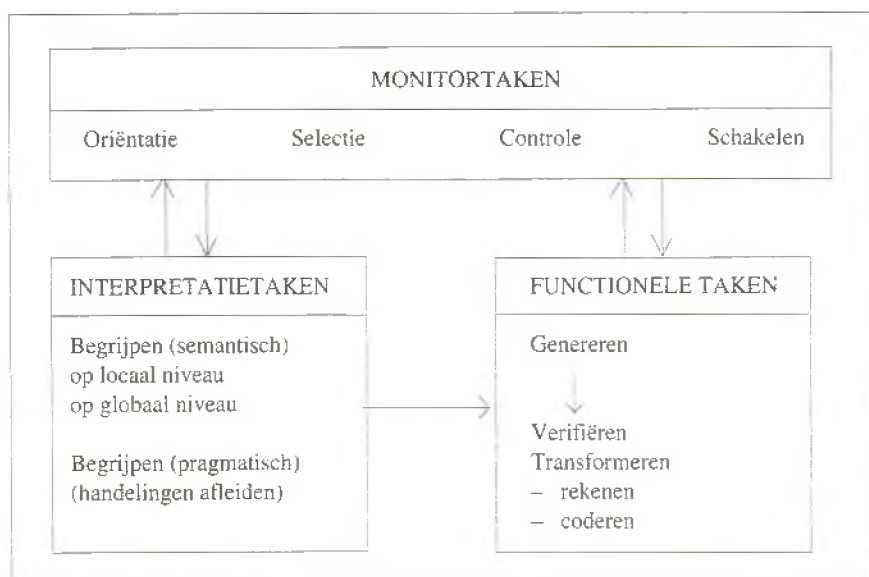
Aan 98 proefpersonen, steeds afkomstig uit de doelgroep van de betreffende regeling, legden we een formulier voor met een situatieschets. We vroegen de proefpersonen om daarmee hardopdenkend aan het werk te gaan. We gebruikten negen formulieren; drie kwamen er van de Belastingdienst, vijf van het Ministerie van Onderwijs & Wetenschappen en een van de gemeente Hengelo. We verzamelden vier soorten gegevens: de antwoorden die op de formulieren werden genoteerd, de uitingen van de proefpersonen tijdens het experiment, observaties van gedragingen van de proefpersonen en antwoorden op vragen die we stelden in een aanvullend interview (zie voor details over deze *convergerende* aanpak Jansen & Steehouder 1989, p. 42-47).

Bij de analyse van de gegevens ging het ons vooral om de *problemen* waar de proefpersonen kennelijk mee geconfronteerd werden. In dit opzicht week onze aanpak sterk af van wat in ander hardopdenkonderzoek gewoonlijk wordt beoogd. Het ging ons niet om een adequate beschrijving van het gehele complex van mentale processen die tot bepaalde gedragingen leidden. Om het hoofddoel van ons onderzoek te bereiken – verbeteringsmogelijkheden voor formulieren ontwikkelen – is zo'n volledig beeld niet noodzakelijk. Van belang zijn de *problematische aspecten* van het invulgedrag: wanneer gaat er iets verkeerd, wat is de aard van de problemen en welke oorzaken kunnen er worden aangewezen?

Om de problemen te kunnen localiseren en beschrijven, was het noodzakelijk om te beschikken over een operationalisering van het begrip *probleem* en over een categorisering van *deeltaken* waarbij zich problemen konden voordoen. Het begrip *probleem* legden we in vier aspecten uiteen. We noemen ze in volgorde van het belang dat we eraan toekenden:

- *ineffectiviteit*: er wordt een stap in de taakuitvoering verkeerd uitgevoerd, of ten onrechte achterwege gelaten;
- *inefficiëntie*: er wordt een onnodige stap uitgevoerd;
- *gebrek aan inzicht*: men voert een bepaalde stap op verkeerde gronden uit, en/of begrijpt niet wat men eigenlijk aan het doen is;
- *gebrek aan autonomie*: bij de uitvoering van een bepaalde stap vraagt men hulp van derden.⁵

Om de problemen te kunnen beschrijven, ontwikkelden we een model van deeltaken die noodzakelijk lijken voor de hoofdtak: een formulier correct invullen. In figuur 2 is het model weergegeven.⁶



Figuur 2: Deeltaken bij het invullen van formulieren

Er worden drie taakniveaus onderscheiden. In de eerste plaats zijn er deeltaken die rechtstreeks tot de eigenlijke taak, het beantwoorden van de vragen op het formulier, behoren. In navolging van Landa (1974) gebruiken we de term *functionele taken*. We onderscheiden drie soorten.

- Genereren van gegevens: een gegeven produceren, zoals een naam, een datum of een bedrag. Soms zal men zo'n gegeven uit het hoofd weten; in andere gevallen zal men het op moeten zoeken.
- Verifiëren van voorwaarden: nagaan of een gegeven in een bepaalde categorie valt.
- Transformeren: een gegeven in een andere vorm omzetten, door het samen met een ander gegeven als input voor een berekening te gebruiken, of door het om te zetten in verbale code (antwoord) en/of grafische code (kruisje in een hokje).

Om te achterhalen welke functionele taken hij moet uitvoeren, moet de gebruiker de tekst van het formulier (en vaak ook de toelichting) raadplegen. De deeltaken die daarbij moeten worden uitgevoerd, noemen we *interpretatietaken*. We onderscheiden twee soorten interpretatietaken, en maken bij de eerste een onderverdeling.

- De verbale en visuele aspecten van de tekst begrijpen op lokaal niveau en op globaal niveau, de betekenis doorzien dus van visuele signalen en van woorden, woordgroepen, zinnen en grotere tekstelementen. We noemen dat hier het *semantische aspect* van de interpretatie.
- Uit de betekenis van de tekst afleiden welke functionele handelingen uitgevoerd moeten worden om het probleem op te lossen: het *pragmatische aspect* van de interpretatie.

Voortdurend moet de invuller beslissingen nemen over deeltaken die al dan niet moeten worden verricht. De taken die deze sturing van het proces met zich meebrengt, noemen we *monitor-taken*. We onderscheiden vier soorten.

- Oriëntatie: een overzicht krijgen van het document en de onderdelen daarvan enerzijds, en van de taak als geheel en de verschillende deelstappen waaruit die bestaat anderzijds.
- Selectie: beslissen welke vragen en toelichtende passages wel of niet geraadpleegd worden, en ook: in welke volgorde dat moet gebeuren.
- Controle: nagaan of de taakuitvoering correct verloopt.
- Schakelen: het uitvoeren van interpretatietaken onderbreken voor het uitvoeren van functionele taken, en omgekeerd.

Bij het zoeken naar de *oorzaken* van de verschillende soorten problemen hebben we in drie richtingen gewerkt.

- We hebben ons afgevraagd in hoeverre problemen veroorzaakt konden zijn doordat andere deeltaken dan die waarbij het probleem zich voordeed, inadequaat waren uitgevoerd. Zo kan aan een verkeerde selectiebeslissing een inadequate oriëntatie ten grondslag liggen, en kan een onjuiste berekening berusten op een onjuist handlingsplan, dat weer terug te voeren is op een onjuiste interpretatie op semantisch niveau.
- We hebben nagegaan in hoeverre problemen konden zijn ontstaan doordat niet voldaan was aan bepaalde algemene voorwaarden om de verschillende handelingen succesvol uit te voeren. Zo veronderstellen zowel oriëntatie als interpretatie van de tekst dat de invuller voldoende voorkennis heeft om de context van de aangeboden informatie te kunnen begrijpen. Waar berekeningen nodig zijn, moet de lezer/invuller over voldoende algemene rekenvaardigheden beschikken.
- We probeerden stereotiepe patronen in het gedrag van de proefpersonen te ontdekken: strategieën van lezers en invullers die uiteindelijk tot problemen leidden.

Resultaten

De analyse van de gegevens liet zien dat zich bij elk van de onderscheiden deeltaken problemen voordeden. Zo was het voor invullers blijkbaar erg lastig om een overzicht te krijgen en te houden over het formulier en de toelichting, en over de activiteiten die ze daarmee moesten ondernemen. Ook hadden ze weinig oog voor tekstuele en grafische selectie-aanwijzingen, en ondervonden ze moeilijkheden met het begrijpen van termen en syntactische constructies. Het rekenwerk was lastig en vaak werden antwoorden niet in de gewenste vorm gegeven, met name als het in het formulier onconventionele codeersystemen werden gehanteerd.

Kijkend naar de oorzaken van de problemen, constateerden we aanzienlijke discrepanties tussen de veronderstellingen die er bij de ontwikkelaars van instructieve documenten blijkbaar bestaan over de attitude, kennis en vaardigheden van de invullers enerzijds, en de feitelijke situatie anderzijds. Opvallend op het punt van de *attitude* was dat lezers/invullers niet, zoals blijkbaar van ze verwacht wordt, braaf stap voor stap de informatie tot zich nemen en de instructies volgen. Vrijwel steeds bleken ze 'direct op hun doel af te gaan', een aanpak die we met een Engelse voetbalterm de *kick-and-rush-strategie* hebben genoemd. Ze wilden zo snel mogelijk de antwoorden op de vragen invullen op de stippelijntjes en in de daarvoor bestemde hokjes, en ze gunden zich nauwelijks tijd om eerst de toelichting te lezen, of zelfs maar nauwkeurig te kijken wat er precies gevraagd werd. Ze beperkten zich tot datgene wat zij minimaal noodzakelijk achtten om hun hoofdtak tot een goed einde te brengen.

Een tweede conclusie was dat de teksten van vragen en toelichtingen een beroep deden op een hoger leesvaardigheidsniveau dan waarover de meeste invullers beschikten. Veel ingewikkeld geformuleerde vragen werden, op een enkele uitzondering na, weliswaar niet *verkeerd* begrepen, maar veel proefpersonen moesten ze meerdere malen langzaam (hardop)lezen, voordat ze ze begrepen. De structuur van tekstpassages in de toelichting werd dikwijls niet begrepen, wat onder andere leidde tot verkeerde beslissingen over wat men wel of niet las. Ook hadden de proefpersonen niet steeds voldoende inzicht in de functie van allerlei grafische signalen die op instructieve documenten worden gebruikt, zoals pijlen, kleuren en verschillen in lettertypes. Opvallend was voorts de gebrekkige rekenvaardigheid die met name aan het licht kwam wanneer er enigermate gecompliceerde vermenigvuldigingen gemaakt moesten worden.

De derde conclusie was dat de proefpersonen vaak *te weinig achtergrondkennis* over een procedure hadden om het formulier succesvol te kunnen invullen. Ze kenden veel van de gebruikte vaktermen niet en hadden vaak een heel verkeerde voorstelling van wat er met de gevraagde gegevens gedaan wordt. Ook was hun lang niet altijd duidelijk wat het belang van bepaalde informatie was.

Op grond van deze resultaten formuleerden we drie *uitgangspunten* voor de redactie van formulieren. Het eerste uitgangspunt is dat de vragen en de (verschillende soorten) toelichtingen opgezet moeten worden vanuit het *handelingsperspectief*, of om een term van Flower e.a. (1983) te gebruiken: het scenario-principe. De informatie over de regeling moet zo veel mogelijk gepresenteerd worden in termen van concrete situatie-beschrijvingen, gevolgd door aanwijzingen voor acties die er in de gegeven situatie ondernomen moeten worden. De tekst is dus niet primair bedoeld om een zo goed mogelijk beeld van de betreffende regeling te geven, maar om de gebruiker te helpen bij het oplossen van een op de eigen situatie gericht probleem.

Strakke *sturing van het gedrag* van de invuller is het tweede uitgangspunt. In de tekst moeten geen globale aanwijzingen gegeven worden – die zijn te riskant – maar moet de lezer tot in detail duidelijk worden gemaakt wat er precies van hem verwacht wordt. Er dienen heldere instructies op het formulier te staan voor zowel de manier waarop men gegevens moet genereren, verifiëren of transformeren als de manier waarop de antwoorden gecodeerd moeten worden. Ook zogenaamde route-instructies lijken van groot belang: verwijzingen naar de toelichting (en terug) en aanwijzingen voor het overslaan van irrelevante vragen.

Het derde uitgangspunt is *adequate achtergrondinformatie*. Daarmee wordt getracht het geconstateerde gebrek aan voorkennis te compenseren. Algemene achtergrondinformatie dient beperkt te blijven tot een beknopt overzicht van de systematiek van de regeling en een aanduiding van de bedoeling van het formulier. Dergelijke informatie moet zo gemarkeerd zijn dat de invuller de functie gemakkelijk kan herkennen en gestimuleerd wordt er kennis van te nemen voordat hij aan de rest van het formulier begint. Detailinformatie dient, gegeven de kick-and-rush-strategie zoveel mogelijk op lokaal niveau aangeboden te worden, dat wil zeggen: bij die vragen waar de informatie relevant is.

3 Onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden

Revisie

De volgende stap in het onderzoek bestond uit een revisie van een aantal van de onderzochte formulieren. Voor een uitvoerige beschrijving van de gevolgde werkwijze

verwijzen we naar Jansen & Steehouder 1989, p. 172-203. Hier volstaan we met enkele voorbeelden van maatregelen waarmee we invulling hebben gegeven aan de hierboven genoemde uitgangspunten.⁷

Een belangrijke *inhoudelijke* ingreep had betrekking op de ordening van de verschillende vragen op het formulier. Berekend werd welke van alle mogelijke volgordes waarin de vragen gesteld konden worden, de invullers gemiddeld de minste tijd zou kosten. Ook werd uitdrukkelijk gezocht naar thematische samenhang van de vragen: vragen die op verwante thema's betrekking hadden, werden bij elkaar geplaatst.⁸

Waartoe ingrepen in de ordening van vragen konden leiden, is te zien in figuur 4A en 4B, fragmenten uit twee versies van een formulier dat aanstaande studenten moeten invullen. De oorspronkelijke versie van dat formulier maakt niet duidelijk welke route de (mannelijke) invuller moet volgen; het is zelfs tamelijk onduidelijk hoeveel vragen er moeten (worden) beantwoord (bijvoorbeeld of van de eerste zes hokjes er één aangekruist moet worden, of meerdere). Ook is niet duidelijk of de vermoedelijke datum in/uit dienst door alle invullers moet worden ingevuld, of slechts door degenen die goedgekeurd zijn. In de gereviseerde versie is de route verhelderd.

Een belangrijke ingreep in de *vormgeving* betrof de markering van de verschillende soorten informatie. Er werd vaak gekozen voor een *driekolommen-aanpak*: het formulier werd verdeeld in een linkerkolom waarin de toelichtingen op de vragen stonden, een middelste kolom waarin de vragen zelf stonden en een rechterkolom waarin de antwoorden genoteerd moesten worden. De bedoeling was de invuller te stimuleren om, steeds – met de leesrichting mee – eerst de relevante toelichting te raadplegen, dan de vraag te lezen en pas dan het antwoord te noteren. Door vraag en antwoord steeds dicht bij elkaar te houden, probeerden we de kans te verkleinen dat de invuller zou vergeten hoe de vraag precies luidde, of dat hij de antwoord-ruimte over het hoofd zou zien. Een voorbeeld van de driekolommen-structuur is te zien in figuur 3.

Aanvraagformulier	
Als u een gehuwde vrouw bent, vul hier dan alleen uw eigen naam in.	<p>1 Uw achternaam: _____</p> <p>2 Uw voorletters: _____</p>
Als u gehuwd bent, maar niet samenwoont met uw echtgenoot (m/v), kruis dan hier <i>nee</i> aan	<p>3 Bent u gehuwd? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee</p>
	<p>4 Uw geboortedatum: _____</p>
	<p>5 Kruis hier aan welke opleiding u hebt gevolgd:</p> <p><input type="checkbox"/> Basisschool</p> <p><input type="checkbox"/> Lager Beroeps Onderwijs</p> <p><input type="checkbox"/> MAVO, MULO</p> <p><input type="checkbox"/> HAVO, MMS</p> <p><input type="checkbox"/> VWO, HBS, Gymnasium</p> <p><input type="checkbox"/> Universiteit of HBO</p> <p><input type="checkbox"/> Overig, namelijk: _____</p>

Figuur 3: Voorbeeld van de driekolommenstructuur

A: Het oorspronkelijke formulier:

Militaire dienst of vervangende dienst

 nog niet gekeurd goedgekeurd afgekeurd buitengewoon dienstplichtig vrijgesteld uitstel

Vermoedelijke datum in dienst

.. 19

Vermoedelijke datum uit de dienst

.. 19

 officiersopleiding

Verzoek tot vervroegd klein verlof

 ja nee onderofficiersopleiding

ingediend

B: Het gereviseerde formulier:

Rubriek C: militaire dienstplicht

15

Vervult u momenteel uw militaire dienstplicht?

ja

ga naar 16

nee

ga naar 19

16

Vanaf welke datum vervult u uw dienstplicht?

dag

maand

jaar

17

Tot welke datum vervult u uw dienstplicht?

dag

maand

jaar

18

Kruis aan wat in uw geval van toepassing is. Sla daarna vraag 19 tot en met 22 over, en ga door naar vraag 23.

ik volg een officiersopleiding

ik volg een onderofficiersopleiding

ik heb een verzoek tot klein verlof ingediend

geen van deze mogelijkheden

ga naar 23

19

Bent u al gekeurd voor militaire dienst?

ja

ga naar 20

nee

ga naar 23

20

Bent u goedgekeurd?

ja

ga naar 21

nee

ga naar 23

21

Kruis aan wat in uw geval van toepassing is.

uitstel aangevraagd	<input type="checkbox"/>	ga naar 22
uitstel gekregen	<input type="checkbox"/>	ga naar 22
vrijstelling aangevraagd	<input type="checkbox"/>	ga naar 22
vrijgesteld	<input type="checkbox"/>	ga naar 23
buitengewoon dienst- plichtig	<input type="checkbox"/>	ga naar 22
geen van deze mogelijk- heden	<input type="checkbox"/>	ga naar 23

22

Op welke datum moet u volgens uw oproepkaart uw militaire dienstplicht gaan vervullen?

dag maand jaar

Figuur 4: Voorbeeld van revisie: de onduidelijke route in het oorspronkelijke formulier (A) is in het gereviseerde formulier (B) verduidelijkt

Bij de formulering van de vragen hebben we gestreefd naar uiterste directheid en eenvoud. Waar mogelijk hebben we gekozen voor gesloten vragen, liefst ja/nee-vragen. Kwamen we vragen tegen met ontkenningen als *Hebt u in dit kwartaal enige tijd geen werk gehad?*, dan vervingen we die door positieve varianten als *Hebt u in dit kwartaal onafgebroken werk gehad?* Samengestelde vragen als *Bent u gehuwd en leeft u niet duurzaam gescheiden?* hebben we steeds gesplitst; het resultaat waren combinaties als *1 Bent u gehuwd?* en *2 Leeft u samen met uw echtgenoot?*

Resultaten

Om na te gaan wat de effecten van onze ingrepen in de formulieren waren, vergeleken we de antwoorden die invullers noteerden op de oorspronkelijke en de herziene versies. Net zoals bij de oorspronkelijke versies lieten we ook bij de herziene versies proefpersonen uit de doelgroepen van de formulieren werken met een situatieschets (in totaal 86 proefpersonen; steeds andere dan bij de oorspronkelijke versies). De situatieschetsen waren steeds dezelfde als bij het testen van de oorspronkelijke versies. Ook nu verzochten we de proefpersonen hardop te denken en werden de uitingen door proefleiders op geluidsband opgenomen.

In figuur 5 is een aantal resultaten samengenomen. Het betreft hier zeven gereviseerde formulieren met bijbehorende toelichtingen. Vijf van die formulieren kwamen van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, de andere twee van de Belastingdienst. Van elk formulier werd de effectiviteit van de oorspronkelijke versie vergeleken met de effectiviteit van de nieuwe, op grond van onze uitgangspunten gereviseerde versie.

versie	% correct
oorspr.	12.3
nieuw	52.2

Figuur 5: Percentages correct ingevulde formulieren, verdeeld naar versie

Uit figuur 5 blijkt dat er, over alle proefpersonen en formulieren gerekend, een aanmerkelijke winst geboekt is. Het percentage correct ingevulde formulieren⁹ steeg van 12.3% naar 52.2%. Maar hoewel er sprake is van een duidelijke vooruitgang, lijken de resultaten in absolute zin toch teleurstellend. Nog steeds wordt bijna 50% van de formulieren niet acceptabel ingevuld.

Bij dit getal past echter wel een kanttekening: de formulieren zijn op het scherpst van de snede getest. Bij de opstelling van de situatieschetsen hebben we steeds rekening gehouden met wat bij een eerste analyse als mogelijk problematisch naar voren was gekomen. We richtten de schetsen zo in dat de kans reëel werd geacht dat de proefpersonen met die problemen geconfronteerd zouden worden. Dat die problemen zich dan ook voordeden, is op zichzelf niet verrassend. Consequentie is natuurlijk wel dat er uit deze gegevens geen directe conclusies getrokken mogen worden over het precieze percentage formulieren dat in werkelijkheid acceptabel ingevuld zou zijn. Maar dat er met de nieuwe formulieren ook in de praktijk een vooruitgang geboekt zou worden, lijkt gezien de grootte van het verschil toch waarschijnlijk.

Behalve naar de invloed van de variabele *versie* hebben we bij de analyse van de resultaten ook gezocht naar mogelijke invloeden van proefpersoon-variabelen als opleidingsniveau, persoonlijk inkomen en ervaring in het invullen van formulieren. We vonden een interactie-effect tussen opleiding en *versie* (zie figuur 6). De cijfers laten zien dat mensen met een lagere opleiding aanzienlijk meer van de verbeteringen in onze formulieren profiteerden dan mensen met een hogere opleiding.¹⁰

<i>opleiding</i>	<i>versie</i>	<i>% correct</i>
lager	oorspr.	6.9
lager	nieuw	70.8
hoger	oorspr.	14.3
hoger	nieuw	47.0

$$\log (S/N) = C + V + V*O$$

Figuur 6: *Percentages correct ingevulde formulieren, verdeeld naar versie*-opleidingsniveau*

Hoe vallen deze resultaten nu te verklaren? Dat de variabele *versie* van invloed is, heeft ons gezien onze inspanningen verblijd, maar niet echt verwonderd. Alle ingrepen waren erop gericht het invulgemak van de formulieren te vergroten. En dat blijkt – tot op zekere hoogte – ook gebeurd te zijn. Lastiger is het een goede verklaring te geven voor het niet geringe interactie-effect tussen opleidingsniveau en *versie* dat is opgetreden. Onze indruk is dat de fouten die door proefpersonen met een hogere opleiding bij de eerste versies werden gemaakt, nogal eens te wijten waren aan nonchalance en onderschatting van de taak. Proefpersonen met een lagere opleiding daarentegen kwamen, zo lijkt het tenminste, bij de eerste versies wat vaker in de problemen door een tekort aan voorkennis en een onvoldoende lees- en rekenvaardigheid. Zijn deze veronderstellingen juist, dan zijn we er met onze revisies misschien vooral in geslaagd kennis- en vaardighedenproblemen op te lossen en is het ons wat minder goed gelukt in te spelen op attitude-aspecten als de kick-and-rush-strategie en de fixatie op invulruimtes.

4 Discussie

De revisie-ingrepen die we hebben toegepast vormen niet een beperkte, strikt gedefinieerde verzameling. We hebben een aantal richtlijnen gevolgd, maar bij ieder formulier bleek het nodig rekening te houden met technische en organisatorische randvoorwaarden, compromissen te sluiten tussen de verschillende eisen en knopen door te hakken. Nu eens moest de meest eenvoudige vraagstelling verworpen worden omdat die juridisch niet waterdicht was, dan weer moest de toelichting beperkt worden omdat er onvoldoende ruimte op het papier was (een vel A4 extra brengt bij sommige formulieren miljoenen aan extra druk- en portokosten met zich mee). Soms was het vanwege de gekozen produktiemethode niet mogelijk de meest duidelijke grafische vormgeving toe te passen, dan weer moest de volgorde van de vragen worden aangepast aan de werkwijze bij de verwerking. Het resultaat was dat inhoud en presentatie van de uiteindelijke gereviseerde formulieren niet alleen werden bepaald door de beschreven richtlijnen, maar ook afhankelijk waren van ad-hoc-ingrepen.

Zo'n gedeeltelijke ad-hoc aanpak vormt een bedreiging voor de generaliseerbaarheid van de resultaten. Het is onduidelijk aan welke ingrepen (of combinaties daarvan) het geconstateerde effect precies te danken is. Het is eveneens onduidelijk hoe groot de invloed is van de toevallige eigenschappen van degenen die de formulieren gereviseerd hebben. Hoe zouden de formulieren eruit gezien hebben wanneer anderen de revisie-uitgangspunten hadden toegepast?

Het is duidelijk dat het uitgevoerde onderzoek in dit opzicht beperkt is geweest. Wel vormt het een nuttige aanvulling op het eerder genoemde laboratorium-onderzoek waarin formulierenversies worden vergeleken die in één of enkele gecontroleerde aspecten van elkaar verschillen. In praktijkonderzoek als het onze, met een hoge prioriteit voor ecologische validiteit, kan nagegaan worden of de aanwijzingen die ontleend kunnen worden aan laboratoriumonderzoek, praktisch toepasbaar zijn en in combinatie met andere ingrepen tot werkelijke effectverschillen leiden. Omgekeerd kan praktijkonderzoek een aantal specifieke vragen genereren die in laboratoriumonderzoek verder bewerkt kunnen worden.

Een van de kwesties die uit ons onderzoek naar voren komt en in de vorm van laboratoriumonderzoek verder onderzocht zou moeten worden, betreft de wijze waarop invullers gestimuleerd kunnen worden om aandacht te besteden aan toelichtingen bij vragen. Veel problemen bleken immers te wijten aan gebrek aan achtergrondkennis bij de invullers, gevoegd bij hun gewoonte om toelichtingen te negeren. In de gereviseerde formulieren werden verschillende technieken gehanteerd om dit verschijnsel tegen te gaan. Uitgangspunt was de boven beschreven drie-kolommen-aanpak. De manier waarop in de linkerkolom toelichting werd gegeven, varieerde echter. Soms werd daar zonder meer de benodigde uitleg verschaft, soms werd in de linkerkolom verwezen naar een bepaalde passage in een apart document. In één formulier ontbrak de ruimte voor drie kolommen, en werd een andere systematiek gekozen. Ieder begrip dat uitleg behoeft, werd direct gevolgd door de aanduiding (*T*), die betekende dat het begrip werd behandeld in de afzonderlijke Toelichting bij het formulier. Systematisch onderzoek naar de effecten van deze varianten is zeker gewenst.

Meer onderzoek lijkt ook gewenst naar de invloed van de gehanteerde onderzoeksmethode op de gedragingen van formulierinvullers. Zoals vermeld hebben we de proefpersonen laten werken aan de hand van situatieschetsen, onder meer om de resultaten met de oorspronkelijke formulieren te kunnen vergelijken met de resultaten met de gereviseerde

formulieren. De vraag dringt zich op of invullers met situatieschetsen zich anders gedragen en andere problemen ondervinden dan invullers die vanuit hun eigen situatie aan de slag gaan. Eenzelfde vraag kan worden gesteld met betrekking tot het hardopdenken waartoe we onze proefpersonen opdracht hebben gegeven. Noch uit de literatuur over hardopdenken¹¹, noch uit de interviews die we achteraf met de proefpersonen hielden, komt een helder beeld naar voren van de invloed die het hardopdenken heeft op het verloop van de taakuitvoering bij het invullen van een formulier. Juist omdat de hardopdenkmethode, al dan niet op basis van situatieschetsen, steeds meer wordt aanbevolen als hulpmiddel bij het ontwikkelen en reviseren van documenten¹², is valideringsonderzoek dringend gewenst.

Een laatste vraag die we hier aan de orde willen stellen is die naar de *generaliseerbaarheid* van onze observaties. Het gedrag van onze formuliereninvullers vertoont minstens op het eerste gezicht treffende overeenkomsten met dat van bijvoorbeeld gebruikers van gebruiksaanwijzingen en computerhandleidingen (Carroll e.a. 1985). Ook daar geldt dat er slordig gelezen wordt, dat men probeert *functionele taken* uit te voeren zonder serieus de informatie in de handleiding te bestuderen. Het is de moeite waard na te gaan in hoeverre dit gedrag kenmerkend is voor de manier waarop dergelijke *instructieve teksten* gebruikt worden, en op welke manier – gegeven dit gedrag – teksten verbeterd kunnen worden.

Noten

- 1 We beperken ons hier tot de Nederlandse situatie. Publikaties over de kwaliteit van formulieren zijn overigens niet alleen in Nederland, maar ook daarbuiten, zeer schaars.
- 2 Klachten over de complexiteit van wetten en regelingen gaan overigens vaak voorbij aan het feit dat die complexiteit mede het gevolg is van het op zichzelf respectabele streven van de overheid om zoveel mogelijk recht te doen aan de specifieke situaties van allerlei bevolkingsgroepen, en van het al even respectabele streven om door een juridische en bureaucratische uitvoering de rechtszekerheid van de burger te garanderen (vergelijk bijvoorbeeld Schuyt 1978).
- 3 Recente Nederlandstalige publikaties over formulieren zijn Oltheten & Steenwijk (1979), Jansen & Steehouder (1987), *Formulieren vormgeven* (1988), Steehouder (1986) en Blom e.a. (1989).
- 4 Het onderzoek was mede mogelijk dankzij een opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst.
- 5 Op zichzelf hebben wij er niets tegen dat overheid, belangenorganisaties of andere personen bij wijze van *dienstverlening* mensen helpen met het invullen van formulieren. Maar voor het onderzoek meenden we het toch als een *probleem* te moeten beschouwen als een invuller die hulp per se nodig had.
- 6 Hoewel het model niet bedoeld is als een theorie over deelprocessen die bij het invullen een rol spelen, zou het daartoe wel een aanzet kunnen vormen. Het model zou verder kunnen worden uitgewerkt, en op zijn theoretische merites worden getoetst. In dit onderzoek is dat niet gebeurd: het model had hier slechts een heuristische functie.
- 7 De gevolgde principes worden nader uitgewerkt in de *Formulierenwijzer* (Jansen e.a. 1989).
- 8 In ons proefschrift (Jansen & Steehouder 1989) ontwikkelden we een procedure voor de constructie van het *gewenst handelingsverloop* dat aan een formulier (of een andere instructieve tekst) ten grondslag dient te liggen. Zo'n handelingsverloop is een weergave van in principe alle handelingen die invullers moeten verrichten in de volgorde waarin ze verricht moeten worden. De procedure is zo geconstrueerd dat een maximale effectiviteit, efficiëntie en inzichtelijkheid van het handelingsverloop kan worden bereikt.

- 9 Een formulier beschouwd we als *correct ingevuld* als er geen sprake was van *fatale fouten*: ontbrekende of onjuiste antwoorden die bij de verwerking tot onjuiste beslissingen zouden leiden, of die een beslissing onmogelijk zouden maken. Was een fout niet direct van invloed op de procedure, dan beschouwd we die fout niet als fataal. Dat deden we ook niet als uit de rest van het formulier of uit een bijlage kon blijken wat wel het juiste antwoord zou moeten zijn.
- 10 We hebben de gegevens nader geanalyseerd met behulp van loglineaire modelpassing. Doel van deze techniek is het meest adequate mathematische model te vinden om de data in een kruistabel als deze te beschrijven (vergelijk de onderste regel van figuur 6). Er zijn twee uitersten mogelijk. In het meest simpele geval staat in het model links van het =-teken de logaritme van de afhankelijke variabele (hier: de proportie succesvolle proefpersonen), en rechts van het =-teken een constante (C). Dat model past alleen als de proportie correct ingevulde formulieren (*S/N*) voor elke combinatie van opleiding en versie constant is – anders gezegd: als deze variabelen geen enkele invloed op het resultaat hebben. Het andere uiterste is een ‘volledig verzadigd’ model, waarbij alle variabelen en alle mogelijke interacties voorkomen als termen rechts van het =-teken. Met zo’n model kunnen alle proporties correct ingevulde formulieren exact beschreven worden, maar erg selectief of spaarzaam is zo’n model niet. Het zegt in feite dat alle onafhankelijke variabelen en alle combinaties van invloed zijn. Het gaat er nu om een model te vinden dat tegelijk passend en spaarzaam is. Of het model passend is, kan worden afgeleid uit de waarde van de beschrijvende grootheid – de ‘likelikhoud-ratio’ G^2 , die bij benadering χ^2 -verdeeld is. Van passing spreken we als de overschrijdingskans van die G^2 gegeven het aantal vrijheidsgraden groter is dan 5%. Spaarzaam is het model als toevoeging van meer termen rechts van het =-teken niet meer leidt tot een significante verbetering van de passing.
- We beginnen bij het meest simpele model, dat met alleen de constante C aan de rechterkant. Zoals te verwachten: dat past niet bij de data (de overschrijdingskans *p* is kleiner dan één promille). Het tweede model, waarbij aan C de term ‘versie’ wordt toegevoegd, is wel passend: de overschrijdingskans *p* ligt nu vlakbij 25%. Toevoeging van de variabele ‘opleidingsniveau’ leidt niet tot een significante verbetering van de passing ($.05 < p < .10$). Dat geldt wél voor toevoeging van de interactie-term ‘versie-maal-opleiding’ ($0.010 < p < 0.025$). Daardoor stijgt de overschrijdingskans *p* ineens naar boven 75%.
- In het uiteindelijke passingsmodel komen dus naast een constante alleen de termen ‘versie’ en ‘versie-maal-opleiding’ voor. Alleen die doen er toe als het erom gaat het succes van de formulieren-invullers te adequaat te beschrijven.
- Zoals gezegd hebben we niet alleen de invloed bekeken van de persoonsvariabele opleidingsniveau op de resultaten. Ook persoonlijk inkomen ($I \leq f 2500$ netto per maand vs. $I > f 2500$ netto per maand), ervaring in het invullen van formulieren (*E*: veel vs. *E*: weinig) en leeftijd ($L \leq 30$ vs. $L > 30$) hebben we in de analyse betrokken. De conclusie uit de loglineaire modelpassing bleef echter steeds dezelfde: alleen ‘versie’ en de interactie tussen ‘versie’ en ‘opleiding’ waren van invloed op het invulsucces.
- 11 Zie bijvoorbeeld Ericsson & Simon (1984) en Breuker e.a. (1986).
- 12 Zie onder meer Schumacher & Waller (1985) en Schriver (1989a).

Bibliografie

- Blom, M. e.a. (red.), Themanummer ‘Formulieren als communicatiemiddel’, *Communicatief* 2 nr. 3, 1989, p. 119-186
- Breuker, J.A. e.a., ‘Hardopdenken en protokolanalyse’, *Tijdschrift voor onderwijsresearch* 11, 1986, p. 241-254

- Carroll, J.M., R.L. Mack, C.H. Lewis, N.L. Grischowsky & S.R. Robertson**, 'Exploring exploring a word processor'. *Human computer interaction* 1, 1985, p. 283-307
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon**, *Protocol analysis: verbal reports as data*. Cambridge MS, 1984
- Filet, B.**, *Kortsluiting met de bureaucratie. Over participatiemogelijkheden van burgers bij het openbaar bestuur. Een sociaal-psychologisch onderzoek naar de interacties van cliënten van belastinginspecties bij bezwaarschrittenprocedures en ABW-uitkeringen*. Alphen aan den Rijn, 1974
- Flower, L., J. Hayes & H. Schwarts**, 'Revising functional documents: the scenario principle'. In: P.V. Anderson, R.J. Brockmann & C.R. Miller (eds.): *New essays in technical and scientific communication. Research, theory and practice*. Farmingdale, Baywood's technical communications series, vol. 2, 1983, p. 41-58
- Frohlich, D.M.**, 'On the organisation of form-filling behavior'. *Information design journal* 5, 1986, p. 43-59
- Holland, V.M. & J.C. Redish**, *Strategies for understanding forms and other public documents*. National Institute of Education, Washington DC., 1981
- Huismans, S.E. & E. Siegerist**, *Burger en overheid. Een analyse van wat de Nederlandse burger vindt van de overheid*. Alphen aan den Rijn, 1974
- In 't Veld, R.**, 'De informatiseringsbank. Een praktijkvoorbeeld. Formulieren binnen het openbaar bestuur'. In: *Formulieren in bedrijf* (voordrachten gehouden tijdens een symposium aan de Erasmus Universiteit Rotterdam op 22 mei 1990). 's-Gravenhage, 1990
- Jansen, C. e.a.**, *De GSD en zijn cliënten. Verslag van een onderzoek naar opinies van cliënten over de Gemeentelijke Sociale Dienst van Hengelo (O)*. Rapport van de PvdA, afdeling Hengelo, Hengelo, 1984
- Jansen, C. & M. Steehouder (red.)**, *Formulieren als communicatiemiddel. Lezingen gehouden op een symposium aan de Universiteit Twente op 27 maart 1987*. Enschede, 1987
- Jansen, C.J.M. & M.F. Steehouder**, *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger. Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren*. 's-Gravenhage, 1989
- Jansen, C. & M. Steehouder e.a.**, *Formulierenwijzer. Handboek voor het redigeren van formulieren*. 's-Gravenhage, 1989
- Kerr, S.**, *Making ends meet. An investigation into the non-claiming of Supplementary Pensions*. London, 1983
- Knapper & McAlley**, *Het externe beeld van de individuele huursubsidie*. Rapport van Knapper & McAlley bv, Bureau voor industrieel marketingonderzoek en consultancy. Amsterdam, 1982
- Landa, L.N.**, *Algorithmization in learning and instructions*. Englewood Cliffs, 1974
- Oltheten, Th. & K. Steenwijk**, *Het ontwerpen van formulieren*. 6e druk. 's-Gravenhage, 1979
- Oorschot, W. van & P. Kolkhuis Tanke**, *Niet-gebruik van sociale zekerheid. Feiten, theorieën, onderzoeksmethoden. Een overzicht van de stand van zaken in binnen- en buitenland*. 's-Gravenhage: Ministerie van sociale Zaken en Werkgelegenheid. COSZ-reeks nr. 16, 1989
- Rose, A.M.**, 'Problems in public documents'. *Information design journal* 2, 1981, p. 179-196
- Schrifer, K.A.**, 'Evaluating text quality: the continuum from text-focused to reader-focused methods'. *IEEE Transactions on professional communication* 32, 1989a, p. 238-255
- Schrifer, K.A.**, 'Document design from 1980 to 1989: challenges that remain'. *Technical communication* 1989, 1989b, p. 316-331
- Schumacher, G.M. & R.H. Waller**, 'Testing design alternatives: a comparison of procedures'. In: T.M. Duffy & R.H. Waller (eds.): *Designing usable texts*. Orlando FL etc., 1985, p. 377-403
- Schuyt, C.**, 'Het rechtskarakter van de verzorgingsstaat'. In: J. van Doorn & C. Schuyt (red.), *De stagnerende verzorgingsstaat*. Meppel enz., 1978, p. 73-96

- Steehouder, M.F.**, 'Formulieren'. In: C. Korswagen e.a. (red.): *Handboek taalhantering*. Afl. 10, par. II.9, Deventer, 1986
- Thomassen, J.**, *Burgers in twee gedaanten* (oratie TH Twente). Enschede, 1979
- Thomassen, J.**, Overheid en burger bij de uitvoering van het overheidsbeleid. In: R. Andeweg, A. Hoogerwerf & J. Thomassen (red.), *Politiek in Nederland*. Alphen aan den Rijn enz., 1981, p. 294-316
- Verschoor, A. & R. 't Hart (red.)**, *Formulieren vormgeven. Voordrachten tijdens een symposium aan de Technische Universiteit Delft op 26 mei 1988*. 's-Gravenhage, 1988
- Wright, P.**, 'Strategy and tactics in the design of forms'. In: *Visible language* 14/2, 1980, p. 151-3
- Wright, P.**, 'Informed design for forms'. In: R. Easterby & H. Zwaga (eds.): *Information design. The design and evaluation of signs and printed material*, Chichester etc., 1981, p. 545-577