

Formuliervaardigheid in het secundair onderwijs

Fons Maes

Is het belangrijk om leerlingen te leren een degelijke zakelijke brief te schrijven? Ongetwijfeld, want brieven schrijven zullen ze later vaak moeten doen, en dat ze het niet vanzelf goed doen, zal elke taalleerkracht wel al gemerkt hebben. Brieven leren schrijven is ook dankbare leerstof: je kunt in de onderwijssituatie beginnen van een leeg wit blad en van daaruit mooi afgelijnde instructies geven voor briefconventies, opbouw, taal en stijl, en inhoud. Verder is het relatief eenvoudig om realistische situaties te verzinnen, waarmee de zakelijke brief kan worden inge oefend.

Laten we deze uitgangssituatie nu even toepassen op een andere component van zakelijke communicatie: het omgaan met formulieren.

Moeten leerlingen dat kunnen? Ongetwijfeld, want ze zullen in hun leven nogal wat formulieren te verwerken krijgen: als burger, als student, als klant bij de bank enz. Maar formulieren vormen niet echt een dankbare leerstof. Om te beginnen zijn formulieren ingewikkelde communicatievormen. Ze zijn gebaseerd op vaak ingewikkelde regelingen, nl. reglementen, verordeningen, wetten en decreten. Verder is het de vraag wat formuliervaardigheid precies betekent. Is het de vaardigheid om zelf formulieren te ontwerpen? Voor de didactiek van formuliervaardigheid zou dat een voordeel zijn: je kunt dan – net als bij de zakelijke brief – van een leeg blad vertrekken en op grond van allerlei richtlijnen oefenen in het ontwerpen van formulieren.

Maar het is onwaarschijnlijk dat leerlingen zelf te maken zullen krijgen met het ontwerpen van formulieren. Daarom ligt het veel-

eer voor de hand om formuliervaardigheid op te vatten als de vaardigheid in het *invullen* van formulieren. Als je uitgaat van normaal-functioneel onderwijs, dan betekent dat dat je leerlingen leert hoe ze formulieren moeten invullen die ze in hun dagelijkse leven (zullen) tegenkomen. Maar dan stoot je op een levensgroot probleem: de formulieren uit de ambtelijke praktijk zijn vaak erg gebruiksonvriendelijk en getuigen van slecht denk- en taalwerk. Ik zou het zeer bezwaarlijk vinden om leerlingen allerlei 'overlevingstruukjes' aan te leren, die nodig zijn om slechte formulieren behoorlijk te kunnen invullen. Zo blijf je taalgebruikers kweken die het normaal vinden dat formulieren nu eenmaal zijn zoals ze zijn.

Dan nog liever zou ik leerlingen leren hoe ze bij het invullen van formulieren 'burgerlijk ongehoorzaam' kunnen zijn: dat ze leren kritisch om te gaan met formulieren, en leren weigeren om onzinnelijke of gebruiksonvriendelijke formulieren in te vullen.

Formuliervaardigheid is dus geen voor de hand liggend onderdeel van het curriculum Nederlands of zakelijke communicatie in het secundair onderwijs: formulieren zijn te ingewikkeld en de kwaliteit van de formulierenpraktijk is te slecht, om leerlingen daarin vaardig te maken.

Toch blijft het belangrijk om leerlingen elementair inzicht te verschaffen in de problemen van formulier-ontwerp en in de mogelijkheden om formulieren gebruiksvriendelijker te maken. Daarmee leren ze om te beginnen iets over een tekstsoort die een belangrijke maatschappelijke waarde heeft. Maar ze doen op die manier ook elementaire kennis op over instructieve teksten in het algemeen. In het onderwijs komen leerlingen immers vaak in contact met teksten die bedoeld zijn om er iets van op te steken (writing/reading to learn). Zelden doen ze ervaring op met teksten die bedoeld zijn om er iets mee te doen (writing/reading to do): formulieren, gebruiksaanwijzingen, bijsluiters, computerhandleidingen, werkinstructies. Dat zijn nochtans teksten waarvan het gebruik groeit met het aantal regelingen, produkten en computertoepassingen.

Zonder me uit te spreken over de prioriteit van formulieren in de lespraktijk – leerkrachten moeten ongetwijfeld nu al woekeren met hun tijd om aandacht te kunnen besteden aan zakelijke communicatie – vind ik vaardigheidsonderwijs over formulieren nuttig en belangrijk. In dat onderwijs moeten in de eerste instantie de volgende vragen aan bod komen:



- waarom zijn formulieren moeilijke communicatie-instrumenten?
- waaraan kun je zien of er gezond denken is te pas gekomen bij het ontwerpen en opmaken van een formulier?
- op welke manier zijn formulieren gebruiksvriendelijker te maken?

In de workshop heb ik informatie gegeven over het *ontwerpen* en *verbeteren* van formulieren. Die kan als uitgangspunt dienen voor een module formuliervaardigheid. Op didactische werkvormen en consequenties ben ik niet ingegaan.

De formulier-tips waren ontleend aan het katern *Tips voor gebruiksvriendelijke formulieren*, dat ik heb geschreven in opdracht van vzw De Wakkere Burger. Het vervolg van dit artikel bestaat uit fragmenten van het katern, nl. de inleiding en het slot.⁽¹⁾

Tips voor gebruiksvriendelijke formulieren

INLEIDING

De burger moet in een formulier vragen beantwoorden. Vaak stelt hij bij het invullen zelf meer vragen dan dat hij er moet beantwoorden:

- Waarom moet ik deze vraag hier beantwoorden?
- Wat willen ze met deze vraag nu precies achterhalen?
- Wat gebeurt er met al die gegevens?
- Wanneer mag ik een beslissing verwachten over deze zaak?
- Wat bedoelen ze nu precies met "onderhavige periode" of met "loontrekkende"?
- Hoe krijg ik dat met mijn handschrift in die smalle invulstrook ingevuld?
- Moet ik dit formulier nog wel invullen? Ze weten dat toch allemaal al!
- Hoe kan ik nu weten of ik gerechtigde ben "conform artikel 23 van de wet van 12 januari 1976"?

Een formulier is een soort scharnier tussen een regeling en de uitvoering van die regeling. De ontwerper van een formulier moet proberen zowel de ambtenaar als de burger tevreden te stellen. En dat is uiterst moeilijk.

- Formulieren zijn van toepassing op veel individuele gevallen tegelijk. Ze zijn daardoor vaak in algemene, "wereldvreemde" bewoordingen opgesteld.
- Formulieren zijn meestal gebaseerd op wetten en decreten. Ze moeten met die regelingen rekening houden. Dat betekent vaak dat ze de taal van de regeling letterlijk overnemen.

- Formulieren komen vaak terecht bij mensen met een totaal verschillende opleiding en achtergrond, vooral wanneer de formulieren op alle burgers van toepassing zijn, zoals belastingsformulieren.
- Formulieren moeten zowel gebruiksvriendelijk zijn voor de invuller, als voor de ambtenaar die de ingevulde gegevens moet verwerken. Die combinatie valt vaak in het nadeel van de invuller uit.

Als we een gebruiksvriendelijk formulier willen maken, dan moeten we aandacht schenken aan volgende aspecten:¹⁹

1. de planning van een formulier;
2. de opbouw van een formulier;
3. de opmaak van een formulier;
4. de bruikbaarheid van een formulier.

SLOT: EEN VOORBEELD

Alle adviezen uit dit katern meteen in de praktijk brengen, kunnen we op deze luttele pagina's niet. Toch herwerken we als slot bij wijze van voorbeeld één formulier. We maken een ontwerp en een opmaak die overeenkomen met de richtlijnen van dit katern. We maken ook duidelijk op welke wijze een gepaste vormgeving het invulgemak kan dienen.

Fons Maes
KU Brabant, Werkverband Tekstwetenschap
Postbus 90153
NL - 5000 LE Tilburg
PHVT
Brusselsepoortstraat 93
9000 Gent

Oorspronkelijke versie

GEMEENTE POLDERBOS
 REKENDIENST (LOKET 3)
 GEMEENTEPLEIN 10
 6677 POLDERBOS
 GEMEENTEBELASTING
 OP TWEEDE VERBLIJVEN
 BELASTINGPLICHTIGE
 LIGGING BELASTE GOED

AANGIFTEFORMULIER GEMEENTEBELASTINGEN 12
 DIENSTJAAR 1991 CODE BELASTING 040/357/42
 VERZENDINGSDATUM
 DATUM TERUG TE BEZORGEN VOOR:
 DOSSIER 8003

IN TE VULLEN DOOR DE BELASTINGSPICHTIGE: (*) SCHRAPPEN WAT NIET PAST

ONDERGETEKENDE WAS OP 1 JANUARI 1989 EIGENAAR VAN HET BOVENVERMELDE TWEEDE
 VERBLIJF TE POLDERBOS (ZIE ONDER: LIGGING BELASTE GOED) (*)JA/NEEN

ER DEDEN ZICH WIJZIGINGEN VOOR T.O.V. DE AANGIFTE 1988 (*) JA/NEEN
 ZO JA:

* ONDERGETEKENDE VERKOCHT BOVENVERMELD TWEEDE VERBLIJF OP
 AAN
 (NAAM EN ADRES)

* ONDERGETEKENDE KOCHT OP (DATUM)
 EEN TWEEDE VERBLIJF, GELEGEN TE POLDERBOS, (ADRES & NR)
 VAN (NAAM EN ADRES)

*ONDERGETEKENDE:

- HEEFT EEN ERKENDE HANDICAP VAN MINIMUM 66%
 (*) JA/NEEN

ZO JA: OFFICIEEL BEWIJS BIJVOEGEN INDIEN DIT NOG NIET IN ONS BEZIT IS.

- HEEFT EEN PERSOON MET EEN ERKENDE HANDICAP VAN
 MINIMUM 66% TEN LASTE (*) JA/NEEN

ZO JA: OFFICIEEL BEWIJS VAN HANDICAP EN VAN GEZINSSAMENSTELLING
 VOEGEN INDIEN DIT NOG NIET IN ONS BEZIT IS.

TE DE

HANDTEKENING:

LAATTIJDIGE OF ONNAUWKEURIGE AANGIFTE WORDT BEBOET

Noten

1. Het katern *Tips voor gebruiksvriendelijke formulieren* is verschenen in *Terzake, Praktijkblad over Gemeentebestuur* in het nummer van februari 1991. Het is ook afzonderlijk te verkrijgen bij vzw *De Wakkere Burger*, Liedtsstraat 27-29, 1210 Brussel, tel. 02/242.54.15.

2. Op elk van die punten gaat het katern nader in. Het richt zich in de eerste plaats tot ontwerpers van formulieren. De richtlijnen worden ondersteund met veel voorbeelden.

S C H A A R S



GeVONden??? GeVONden!!!

KLAS — Wie bezorgt mij titels van Nederlandstalige boekjes die kunnen gebruikt worden voor cursorische literatuur in de klas (5de en 6de jaar van de humaniora)? Mevr. L. [redacted]
1770 Liedekerke.

Uit: De Standaard 26/8/91

Bibliografie

Praktische informatie over het ontwerpen van formulieren, vindt u in de volgende boeken:

Jansen C., M. Steehouder, K. Edens, J. Mulder, H. Pandermaat, & P. Slot: *Formulierenwijzer. Handboek voor het redigeren van formulieren*. Den Haag: Staatsdrukkerij en -uitgeverij, 1989.

Oltheten, Th.H. & K. Steenwijk: *Het ontwerpen van formulieren*. 's-Gravenhage: Staatsdrukkerij en -uitgeverij, 1977.

Werff, A. van der e.a.: *Syllabus formulieren vormgeven. Voordrachten gehouden tijdens een symposium aan de Technische Universiteit Delft op 26 mei 1988*. Den Haag: Staatsdrukkerij & -uitgeverij, 1988.