



10 tips voor begrijpelijke AWBZ-formulieren

10 tips voor begrijpelijke AWBZ-formulieren

Een formulier is in veel werkprocessen een onmisbaar instrument. Je legt er de wens van de klant mee vast en je eigen behoefte aan gegevens over de klant. Hoe beter het formulier is, hoe soepeler het proces verloopt.

De kwaliteit van een formulier wordt onder andere bepaald door de begrijpelijkheid van de taal. Als de klant de vraag begrijpt, is de kans groot dat hij een bruikbaar antwoord geeft.

Bureau Jeugdzorg Rotterdam en Bureau Taal hebben, ondersteund door het programma Regeldruk van BZK, AWBZ-formulieren onder handen genomen. Zij delen hun kennis via deze 'Tien tips voor begrijpelijke AWBZ-formulieren'.

BZK heeft belang bij goede formulieren, omdat ze bijdragen aan het verminderen van administratieve lasten, onder andere door het voorkomen van klachten en bezwaren. BZK en de vakdepartementen hechten bovendien veel waarde aan het uitwisselen van kennis en ervaring tussen professionals en daaraan dragen deze **Tien Tips** ook bij.

Veel succes met het verbeteren van de formulieren.

Zorg voor een heldere titel

Maak snel duidelijk voor wie het formulier bedoeld is

Hou de toelichting zo kort mogelijk

Maak een zo kort mogelijk formulier

Leg uit dat het formulier niet alles is

Maak twee formulieren

Formuleer vragen zo specifiek mogelijk

Schrijf korte zinnen

Vermijd jargon

Test het formulier

Tip 1

Zorg voor een heldere titel

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Een heldere titel zorgt ervoor dat de lezer snapt waar het over gaat: ik heb het juiste formulier in mijn handen. Een titel als ‘indicatieaanvraag AWBZ-zorg’ geeft dat gevoel niet. Deze aanvraag staat bij de cliënten vooral bekend als ‘een PGB aanvragen’. Zorg daarom dat die bekende term PGB in de titel staat. Bijvoorbeeld: AWBZ-zorg aanvragen: PGB of ZIN.

Tip

1

2

Maak snel duidelijk voor wie het formulier bedoeld is

3

Ouders met een zorgvraag voor hun kind moeten soms bij Bureau Jeugdzorg zijn, soms bij het CIZ. Bij veel AWBZ-formulieren ontdekken ouders pas halverwege het formulier dat ze hun aanvraag niet moeten doen bij Bureau Jeugdzorg, maar bij het CIZ. Maak daarom aan het begin van het formulier al duidelijk welke kinderen in aanmerking komen voor een indicatie bij Bureau Jeugdzorg. Dat kan bijvoorbeeld zo:

4

5

6

Let op: dit formulier gebruikt u alleen om zorg aan te vragen voor deze kinderen:

- Ze zijn jonger dan 18 jaar
- Ze hebben een IQ van 70 of hoger
- En hun psychische problemen zijn hun grootste probleem.

7

8

9

10

Hou de toelichting zo kort mogelijk

Tip

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Sommige AWBZ-formulieren hebben een lange toelichting, soms wel 10 pagina's. De toelichting helpt de cliënt om de vragen te begrijpen, en Bureau Jeugdzorg kan er achtergrondinformatie kwijt. Bijvoorbeeld het antwoord op de vraag: 'Waarom heeft Bureau Jeugdzorg deze informatie nodig?'. Uit testen bleek dat cliënten zich deze vraag helemaal niet stelden. Ze vertrouwden er wel op dat Bureau Jeugdzorg geen overbodige vragen stelde.

Een lange toelichting is een psychologische drempel om het formulier in te vullen: als er zoveel pagina's toelichting bij zitten, dan zal het wel een enorm ingewikkeld formulier zijn.

Hou de toelichting dus zo kort mogelijk, kijk of je het helemaal kunt samenvoegen met het formulier. Voordeel van deze tip: weinig plek voor toelichting dwingt je om de vragen zo eenvoudig mogelijk en eenduidig mogelijk te formuleren.

Maak een zo kort mogelijk formulier

1

2

3

Tip 4

5

6

7

8

9

10

Maak een zo kort mogelijk formulier. Stel jezelf iedere keer de vraag: moet ik deze informatie verzamelen met het formulier, of zijn er ook andere manieren om informatie te verkrijgen? Bijvoorbeeld deze vraag: Zijn andere gezinsleden bekend bij Bureau Jeugdzorg?'. Het antwoord op de vraag kan Bureau Jeugdzorg waarschijnlijk heel goed in haar eigen systeem terugvinden.

Niet alles hoeft je met het formulier uit te vragen. Vrijwel alle Bureaus Jeugdzorg hebben als onderdeel van de indicatiestelling een gesprek met de aanvrager. Kijk kritisch welke vragen uit het formulier kunnen verhuizen naar het gesprek. Een voorbeeld daarvan is de vraag 'welke psychiatrische problemen heeft uw kind'. Vertellen is voor een ouder waarschijnlijk makkelijker dan opschrijven en de indicatiesteller kan meteen doorvragen.

1

Leg uit dat het formulier niet alles is

2

Bureau Jeugdzorg Rotterdam heeft nu een veel korter formulier dan voorheen.

3

De reactie van cliënten is positief, maar ze vragen ook: 'Is dit alles? Ik betwijfel of ik nu wel dat PGB krijg ...'

4

Voorkom dat deze reactie ertoe leidt dat cliënten alsnog allerlei bijlagen meesturen.

5

Tip

Dit kun je doen door in de inleiding bij het formulier duidelijk te beschrijven dat een persoonlijk gesprek een onderdeel is van de indicatiestelling.

6

7

8

9

10

1

Maak twee formulieren

2

3

4

5

De oude versie van het formulier van Bureau Jeugdzorg Rotterdam was één formulier voor zowel de eerste aanvraag als de vervolgaanvraag. Het idee was dat de ouders bij de vervolgaanvraag alleen zaken zouden invullen als die veranderd waren. De praktijk was dat de meeste ouders toch alles invulden en dus dubbel werk deden. Het hebben van twee aparte formulieren zorgt dus voor minder werk voor de invuller: het vervolformulier is zeer kort. Bovendien voorkomt deze oplossing lastige vragen als deze:

Als u voor de eerste maal een beroep wilt doen op ondersteuning vanuit de AWBZ, wat is hiervan dan de reden?

Tip

6

Waarschijnlijk is het hier de bedoeling dat mensen met een vervolgaanvraag deze vraag overslaan. Maar de lezer kan ook lezen: 'Waarom is het de eerste keer dat u ondersteuning vanuit de AWBZ aanvraagt?' Dan komt er een ander antwoord dan Bureau Jeugdzorg hier bedoelt.

7

8

9

10

1

Formuleer vragen zo specifiek mogelijk

2

3

Met de volgende vraag kunnen ouders alle kanten op:

4

Hoe functioneert het kind / de jongere op school?

5

Wat moet de ouder invullen? Of het kind veel vrienden heeft op school? Of het goed kan leren? Of het kind goed luistert naar de juf? Ouders moeten hier de toelichting erbij halen om een idee te krijgen wat voor antwoord Bureau Jeugdzorg verwacht.

6

Stel de vragen dus zo specifiek mogelijk, stuur naar het soort antwoord dat u verwacht.
Bijvoorbeeld:

Tip

7

Hoe gaat het op school met leren?

8

9

10

1

Schrijf korte zinnen

2

Deze zin stond in de oude versie van het AWBZ-formulier van Bureau Jeugdzorg Rotterdam:

3

Indien Bureau Jeugdzorg bij ontvangst van uw aanvraag vaststelt dat de informatie, inclusief de bijlagen, onvolledig c.q. verouderd is dan leidt dit onvermijdelijk tot vertraging in de afhandeling van uw aanvraag.

4

Dit soort zinnen moet je een paar keer lezen. Knip je de zin in stukken, dan is het een stuk leesbaarder:

5

Als we uw formulier hebben ontvangen, controleren we alle papieren. Heeft u documenten niet meegestuurd, of zijn rapportages verouderd? Dan duurt de aanvraag langer.

6

7

Tip 8

9

10

1

Vermijd jargon

2

Voor veel ouders is jargon een flinke drempel bij het invullen van het AWBZ-formulier. Neem bijvoorbeeld deze vraag:

3

Welk hulpverleningskader is van toepassing?

4

- *Geen*
- *VOTS of voorlopige voogdij*
- *OTS*
- *Voogdij*
- *Jeugdreclassering*

5

6

Als een kind onder toezicht is gesteld, zullen de ouders van dat kind de term 'onder toezicht' kennen. Maar kennen zij ook de afkorting ervan: OTS? En weten ze dat dit een 'hulpverleningskader' is? Bij deze vraag kun je op deze manier het jargon vermijden:

7

8

Staat uw kind onder toezicht, bijvoorbeeld van een voogd?

- Nee*
- Ja: Voorlopige ondertoezichtstelling (VOTS) of voorlopige voogdij*
- Ja: Ondertoezichtstelling (OTS)*
- Ja: Voogdij*
- Ja: Jeugdreclassering*

Tip

9

10

1

Test het formulier

2

3

Misschien kost het wat tijd om te regelen, maar het is de investering waard: laat cliënten je formulier testen. Dit kun je doen door een aanvrager uit te nodigen. Laat het formulier invullen en bespreek samen de vragen en antwoorden.

4

5

Bij het formulier van Jeugdzorg Rotterdam ontdekten we zo een interessante blinde vlek. Omdat we het formulier zo kort mogelijk wilden maken, vroegen we niet meer naar de diagnose van het kind. Die diagnose staat tenslotte al in de rapportage van de psycholoog die de ouders meesturen. Dus dat is dubbel. Maar wat bleek in de test: ouders gingen bij een andere vraag in het formulier invullen dat hun kind PDD-NOS heeft, of ADHD. Blijkbaar wilden ze graag vertellen wat hun kind volgens de deskundigen mankeert. De vraag naar de diagnose hebben we daarna weer in het formulier gezet.


6

7

8

9

Tip 10



Meer informatie over initiatieven die het contact tussen professionals en klanten in de jeugdzorg makkelijker maken, is onder meer te vinden in de Nieuwsbrief RAP van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In de nieuwsbrief van juni 2011 kunt u lezen over de ervaringen van ouders bij de 10 tips voor begrijpelijke AWBZ-formulieren.

Dit is een uitgave van:
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

November 2011