

# In dit artikel alle antwoorden op de vragen waar u 's ochtends mee wakker wordt (toch?).

## Webformulieren

Wat zijn webformulieren? Wat doen ze? Welke smaken heb je? Welke voor- en nadelen hebben ze ten opzichte van papieren formulieren? Waar kun je ze krijgen? Wat verandert er door? In dit artikel alle antwoorden op de vragen waar u 's ochtends mee wakker wordt (toch?).

### Wat is een webformulier?

U kent ze wel: webformulieren. Bijvoorbeeld het contactformulier waarmee u vanaf de website een berichtje verzendt, of de elektronische belastingaangifte eerder dit jaar. Net als papieren formulieren, zijn het vooraf bepaalde formats waarop je gegevens invult. Het format dwingt u de gegevens compleet en juist te formuleren, zodat de ontvanger alle gegevens heeft om zijn dienst te kunnen leveren. Typisch aan een webformulier is dat het elektronisch en webbased is, dus via een webbrowser kan worden geopend en bewerkt.

### Welke smaken heb je?

Webformulieren zijn er in verschillende programmeertalen (bijv. HTML of XML) en kunnen verschillende output leveren: documenten (bijv. in PDF) of gegevens (bijv. als XML of komma gescheiden waarden). Webformulieren hebben allemaal dezelfde functie (gegevens opnemen, ordenen en versturen), maar

verschillen in intelligentie en manier van samenstelling.

Behalve in technische intelligentie (hoe goed en gemakkelijk zijn de gegevens te gebruiken door applicaties), verschillen webformulieren in gebruiksgemak. Bijvoorbeeld door zogenaamde 'prefills' toe te passen: nadat u uw postcode intypt, vult het formulier automatisch de straatnaam in. Of doordat de formulieren zich dynamisch aanpassen aan uw antwoorden: als u aangeeft geen student te zijn, worden de vragen over 'uw huidige opleidingsinstituut' voor u verborgen.

### Webformulieren versus papier: voor- en nadelen

Webformulieren zijn dus gebruiksvriendelijk en de gebruiker kan de formulieren vanuit zijn luie stoel opvragen, invullen en versturen. Webformulieren zijn direct leesbaar voor digitale applicaties, dus beter geschikt voor digitale werkprocessen,

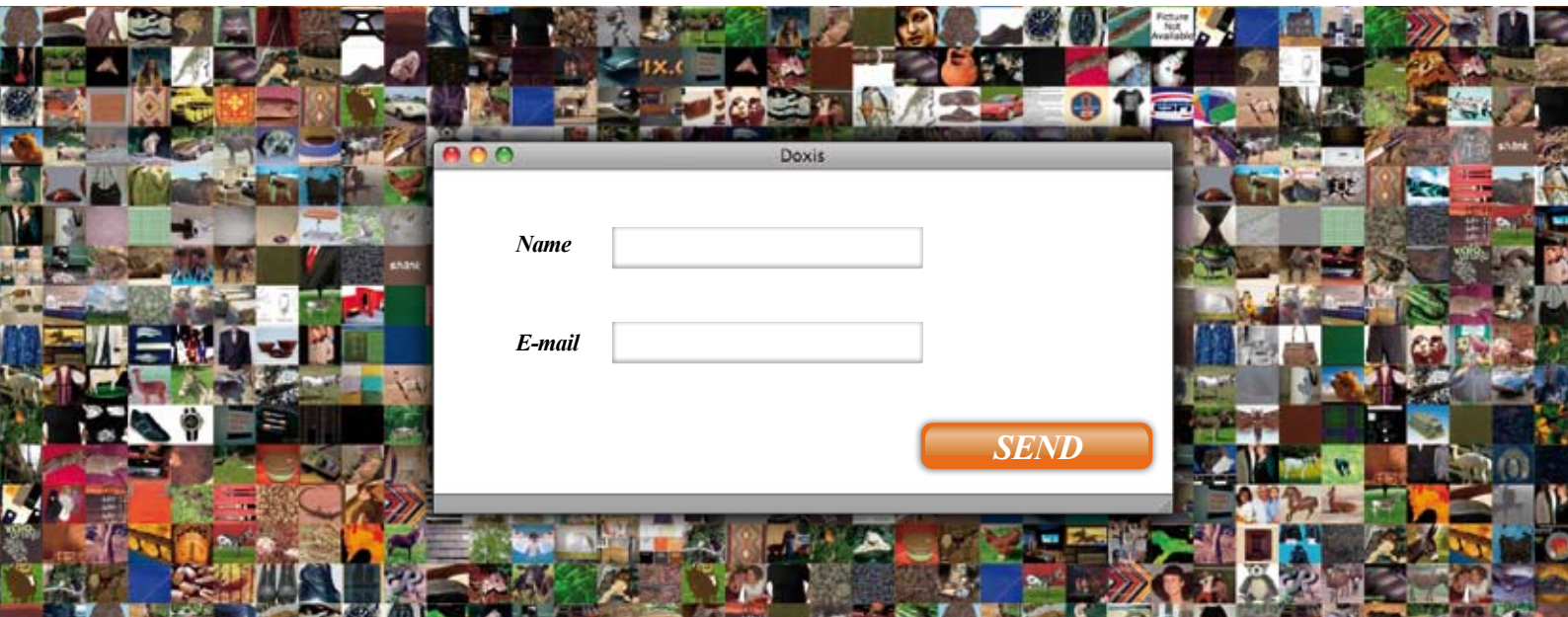
bijvoorbeeld in het Midoffice. Hoewel ze in feite dezelfde functie hebben als papieren formulieren (gegevens opnemen en ordenen), kunnen digitale formulieren automatisch verwerkt worden. Digitale formulieren besparen u het scannen en 'OCR'en' en zijn minder foutgevoelig.

Gemeenten kunnen hun burgers beter van dienst zijn door 'prefills' te leveren uit het GBA of de producten- en dienstencatalogus. Via webformulieren aangeleverde gegevens zijn van goede kwaliteit doordat de ingevulde gegevens al tijdens het invullen gevalideerd worden (door het systeem gecontroleerd op juistheid).

Een ander belangrijk voordeel is dat de efficiëntie van het verwerkingsproces toeneemt: er is geen typist meer nodig om met de hand ingevulde formulieren in het systeem te zetten. En er is ook geen postverwerking meer nodig: het formulier krijgt automatisch metadata

Door: Ivo van Onna, Adviseur Doxis

*In ont-  
wikkeling.*



mee (bijvoorbeeld de datum en tijd van ontvangst) en registreert dus als het ware zichzelf.

Omdat webformulieren zo gemakkelijk gegevens uitwisselen tussen klant en applicatie, worden ze overall ingezet. De burger kan zelf een formulier invullen, of bijvoorbeeld bellen met een telefonist die het formulier voor hem invult. Verschillende kanalen worden herleid tot standaard webformulieren.

Het belangrijkste, zij het wat abstracte, nadeel van webformulieren is dat het nog steeds formulieren zijn. De burger wordt nog steeds gedwongen om zich te voegen naar de structuren en formats van de dienstverlener (Waar zijn de tijden gebleven dat uw gemeente een vergunning verleende naar aanleiding van een geschreven brief?). De uitdaging is dus om de formulieren zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

### **Waar kun je webformulieren krijgen?**

Overall. Maar omdat de gegevens goed uitgewisseld moeten worden met uw bestaande applicaties, is het logisch om uw eigen leverancier(s) in te schakelen.

Werkt u bij een gemeente, dan kunt u gebruik maken van de ervaringen van andere gemeenten. Het Programma eFormulieren van EGEM verzamelt best practices en vertaalt deze naar standaardformulieren voor gemeenten. U linkt vanaf uw website naar het betreffende formulier, de burger vult het in en u krijgt de gegevens toegestuurd.

### **Wat verandert er door?**

Als u ingevulde webformulieren als document print, registreert en verwerkt, verandert er niet veel. Als u ingevulde webformulieren automatisch verwerkt, bespaart u papier en de registratie. Omdat de gegevens digitaal worden opgeslagen, hebt u de mogelijkheid om ze gedurende het werkproces te volgen. En ten slotte

is de archivering direct na ontvangst al gerealiseerd.

Let wel, als uw werkproces gedigitaliseerd is, archiveert u niet een document, maar alleen de gegevens. Vorm en inhoud zijn gescheiden. U archiveert de gegevens zodanig dat zeker is in welke context de gegevens zijn aangeleverd (o.a. via welk formulier) en dat de gegevens integer en authentiek zijn.

Kortom, typische informatie-managementfuncties als het verkrijgen van volledige en correcte informatie, registratie, gebruik en verwerking van gegevens tijdens het werkproces en de archivering, blijven bestaan. Net als voorheen moeten hierover goede afspraken worden gemaakt en betreft het vooral een organisatorische, inhoudelijke kwestie. Wat verandert is de werkwijze: de bode hoeft niet meer met de brief langs de typekamer en de behandelaar. <<

