

Jaarverslag 2008

van de dienst Taaladvies

Departement Diensten
voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Woord vooraf

Dit negende jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2008, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid. Naast een volledig overzicht van de dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2009.

De belangrijkste ontwikkeling in 2008 is de hernieuwde samenwerking met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*. Het resultaat daarvan is dat de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal sinds 1 januari 2008 weer samen met de Taaltelefoon de elektronisch gestelde taalvragen beantwoordt, zoals dat ook al in de periode 2002-2005 het geval was. De samenwerking geldt voor de duur van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, die tot eind 2012 loopt. Ook de Taaltelefoon heeft voor diezelfde periode een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de Nederlandse Taalunie gesloten. Op die manier kunnen alle partijen die bij *Taaladvies.net* betrokken zijn, vijf jaar lang hun krachten bundelen om de dienstverlening verder gestalte te geven en uit te breiden. In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie heeft het Algemeen Secretariaat in het voorjaar van 2008 ook een nieuw Taaladviesoverleg ingesteld.

Voor het interne taaladvies is 2008 een arbeidsintensief jaar geweest. In het kader van het formulierenproject van het Departement Bestuurszaken is er voortgewerkt aan de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid en de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. De dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies hebben in 2008 aan 309 formulieren het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier' toegekend. In totaal had eind 2008 50% van alle formulieren een kwaliteitslabel.

Bij dit jaarverslag past een woord van dank aan de medewerkers van de dienst Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon, Sylvianne De Schepper, Sara Van Calster en de bij de Taaltelefoon gedetacheerde projectmedewerkster Veronique Verreycken. Voor het interne taaladvies zijn dat Katleen Maesen en Kristien Spillebeen. De technische en administratieve ondersteuning was in handen van Yves Van Wilder en Christine Van Waeyenberghe. Zij hebben ertoe bijgedragen dat 2008 een succesvol werkjaar was. Verder gaat onze dank naar de medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en naar Tine Mortelmans, hoofd van de afdeling Kanselarij.

Dirk Caluwé
Hoofd Taaladvies

Inhoud

1	Extern taaladvies: de Taaltelefoon	4
1.1	Werking van de Taaltelefoon	4
1.2	Resultaten voor 2008	7
1.3	Perspectieven voor 2009	14
2	Intern taaladvies	15
2.1	Resultaten voor 2008	15
2.2	Formulierenproject	19
2.3	Perspectieven voor 2009	21
3	Praktische informatie	22
3.1	De dienst Taaladvies	22
3.2	De Taaltelefoon	23

1 Extern taaladvies: de Taaltelefoon

1.1 Werking van de Taaltelefoon

In 2008 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als de jaren daarvoor. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag. Een belangrijke verandering was de hernieuwde samenwerking met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*.

Taaladvies.net

In de periode 2002-2005 had de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen een overeenkomst voor de samenwerking rond de taaladviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie. De Nederlandse Taalunie had die samenwerking opgezet om het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast moest *Taaladvies.net* ook interactieve mogelijkheden voor de bezoeker bieden. Dat is sinds begin 2002 ook het geval: als bezoekers in het corpus geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij hun vraag via een elektronisch formulier voorleggen aan een taaladviseur.

De overeenkomst die de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal had voor de dienstverlening van *Taaladvies.net*, eindigde op 31 december 2005 en werd toen niet verlengd. Tijdens de jaren 2006 en 2007 heeft de Taaltelefoon alle vragen van *Taaladvies.net* beantwoord. Om het stijgende werkvolume tijdens die periode aan te kunnen, waren de twee projectmedewerkers van de Nederlandse Taalunie die bij de dienst Taaladvies gedetacheerd waren, ook ingeschakeld bij de adviesverlening.

Via een Europese aanbestedingsprocedure heeft de Nederlandse Taalunie in 2007 een nieuwe partner gezocht voor de beantwoording van de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd. Sinds 1 januari 2008 is het Genootschap Onze Taal opnieuw de taaladviesdienst die aan Nederlandse kant de taalvragen beantwoordt. De samenwerking geldt voor de duur van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen tot eind 2012. Begin 2008 heeft ook de dienst Taaladvies een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie. Door deze nieuwe samenwerking loopt de dienstverlening voor *Taaladvies.net* sinds januari 2008 weer in grote lijnen zoals dat het geval was in de periode 2002-2005.

Het Taaladviesoverleg

In de werking van *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies.net* aan de taaladviesdiensten worden voorgelegd en over andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.

Het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladviesing bezighouden. Het Taaladviesoverleg heeft tot doel *Taaladvies.net* inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden en met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die in het online raadpleegbare corpus moeten worden opgenomen.

In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie heeft het Algemeen Secretariaat in het voorjaar van 2008 een nieuw Taaladviesoverleg ingesteld. Dat nieuwe Taaladviesoverleg heeft een mandaat gekregen voor de duur van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, die tot eind 2012 loopt. Op die manier kunnen alle partijen die bij *Taaladvies.net* betrokken zijn, vijf jaar lang hun krachten bundelen om *Taaladvies.net* verder gestalte te geven en uit te breiden.

Het nieuwe Taaladviesoverleg is als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Gwennie Bosma*, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam (lid);
- *Dirk Caluwé*, taaladviseur dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Geert Craps*, taaladviseur Vlaams Parlement, Brussel (lid);
- *Ruud Hendrickx*, taalraadsman VRT, Brussel (lid);
- *Rutger Kiezebrink*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (lid);
- *Margreet Onrust* (ondervoorzitter), docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (lid);
- *Mariet Raedts*, Hogeschool-Universiteit Brussel, Brussel (lid);
- *Arie de Ru*, redacteur Van Dale Uitgevers, Utrecht (lid);
- *Frank Willemsen*, beleidsmedewerker en tekstadviser, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Zoetermeer (lid);
- *Tamara Mewe*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag, secretaris sinds december 2008);
- *Sara Van Calster*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (secretaris tot september 2008);
- *Veronique Verreycken*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel;
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

De rol van de Taaltelefoon

In het kader van de samenwerking met de Nederlandse Taalunie voert de Taaltelefoon de onderstaande activiteiten voor *Taaladvies.net* uit.

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de taaladviesdiensten.
- De Taaltelefoon beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- De Taaltelefoon selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- Als vertegenwoordiger in het Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over de voorstellen.
- De Taaltelefoon maakt de adviezen die het Taaladviesoverleg heeft goedgekeurd, klaar voor publicatie op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst Taaladvies gedetacheerde projectmedewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van zijn taken. Die omvatten onder meer de redactie van nieuwe adviezen, de publicatie van de adviezen en het onderhoud van de voorziening *Taaladvies.net*.

Om de samenwerking optimaal te laten verlopen, organiseert het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de dienst Taaladvies en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

Taallink

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag het e-zine *Taallink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord en een link van de week. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. Eind 2008 had *Taallink* 4733 abonnees.

1.2 Resultaten voor 2008

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2008, het negende volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7512 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 9988 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 30,41 en voor het aantal vragen 40,44.

In vergelijking met 2006 en 2007 is zowel het totale aantal oproepen als het totale aantal behandelde vragen sterk gedaald. De hogere aantallen tijdens de jaren 2006 en 2007 houden verband met de stopzetting van de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*. Tijdens die periode behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld werden. Voordien behandelde de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen. Sinds begin 2008 is het Genootschap Onze Taal aan Nederlandse zijde opnieuw de partner voor de beantwoording van de vragen voor *Taaladvies.net*. De Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal behandelen elk weer de helft van de vragen zoals voorheen.

Als we de jaren 2006 en 2007 buiten beschouwing laten, was het aantal oproepen en vragen dat de Taaltelefoon in 2008 behandeld heeft, in grote lijnen vergelijkbaar met de cijfers van het jaar 2005. Dankzij de uitgebreide set met taaladviezen op *Taaladvies.net* en de integratie van de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal (het Groene Boekje)* in deze voorziening vinden steeds meer mensen het antwoord op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder zonder dat ze rechtstreeks een beroep moeten doen op een taaladviseur.

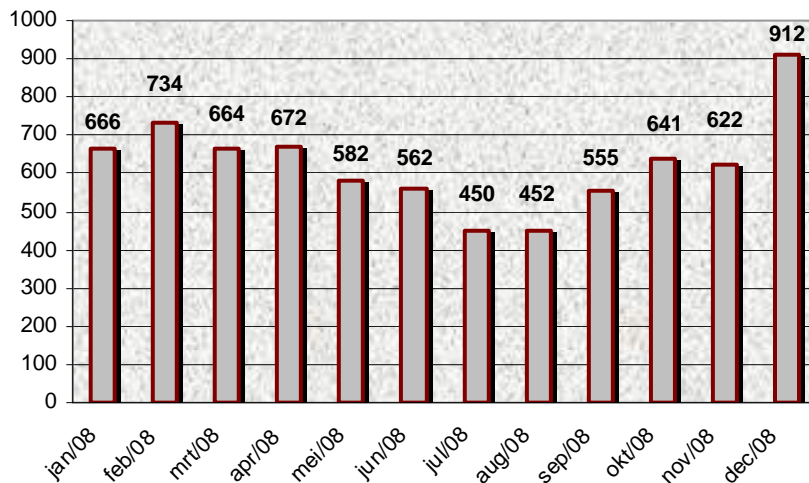
Het aantal vragen per oproep is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,33 vragen per oproep in 2008, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep in de eerste jaren van de Taaltelefoon. Die tendens houdt ook verband met het grote aandeel van vragen die via *Taaladvies.net* gesteld worden. Op het elektronische formulier dat de vraagstellers op de website van *Taaladvies.net* kunnen invullen, kan in principe maar één vraag per keer gesteld worden.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2008 heeft de Taaltelefoon in totaal 75.679 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 106.696 taalvragen. Op 1 juli 2008 werd voor de 100.000e keer een taalvraag gesteld aan de Taaltelefoon. De vraag luidde: "Hoe heet het ding dat je in de winkel aan de kassa gebruikt om je spullen te scheiden van die van een andere klant?" (*beurtbalkje*).

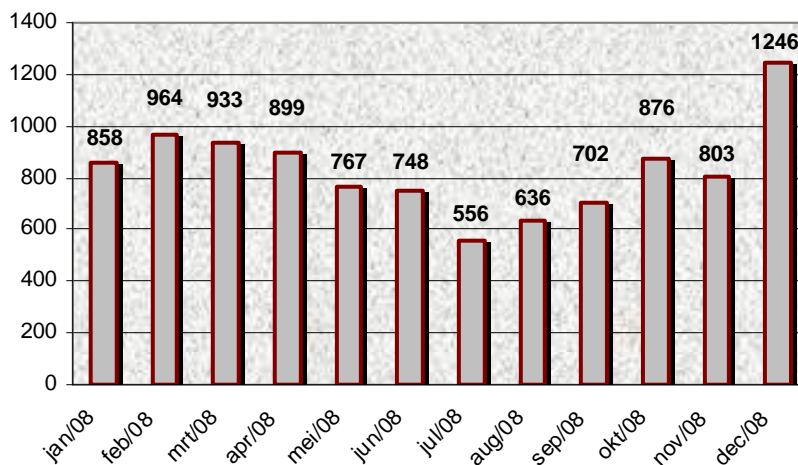
Basiscijfers voor de periode 2000-2008

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
behandelde oproepen	7082	6610	7686	7309	7640	7982	11.334	10.736	7512
behandelde vragen	11.122	9977	11.782	11.224	10.741	10.870	14.777	13.588	9988
daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32,00	29,48	30,93	32,71	46,45	44,00	30,41
daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72	45,29	43,49	44,55	60,56	55,69	40,44

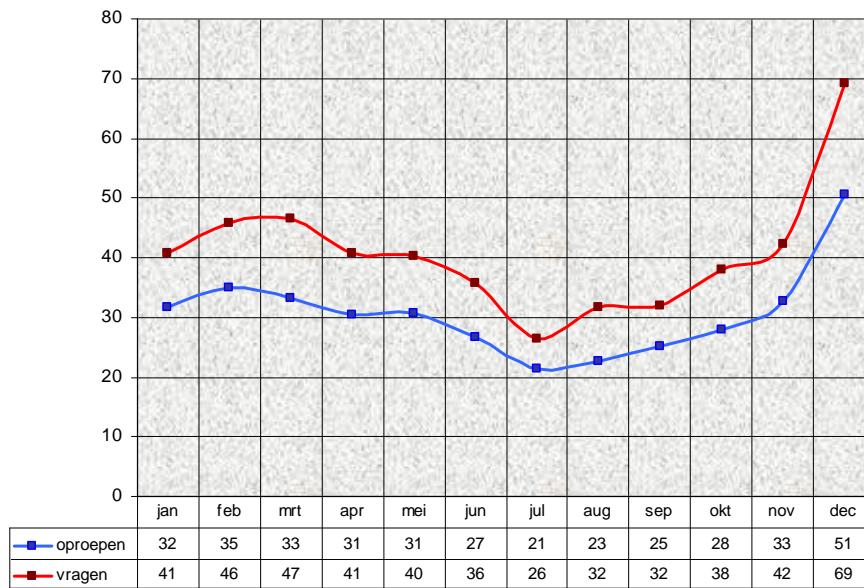
Behandelde oproepen in 2008



Behandelde vragen in 2008



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2008



Gebruikte media

Van alle oproepen in 2008 waren 55,06% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (94%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen buiten de openingstijden binnen of op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700) registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers achteraf terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 44,86% e-mailberichten. De grote meerderheid van de e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2008 heeft behandeld (82%), zijn oproepen via *Taaladvies.net*. De andere e-mailberichten zijn rechtstreeks via de mailbox van de Taaltelefoon binnengekomen.

In vergelijking met 2006 en 2007 ligt het aantal e-mails in 2008 lager en het aantal telefonische oproepen in verhouding hoger. De verklaring daarvoor is dat de Taaltelefoon in 2006 en 2007 alle oproepen die via *Taaladvies.net* zijn binnengekomen, heeft behandeld. Voordien behandelde de Taaltelefoon maar de helft van de taalvragen van *Taaladvies.net*. Sinds begin 2008 behandelt de Taaltelefoon opnieuw maar de helft van de vragen die via *Taaladvies.net* binnenkomen. Het aandeel van *Taaladvies.net* is dus nu weer zoals in de periode 2002-2005.

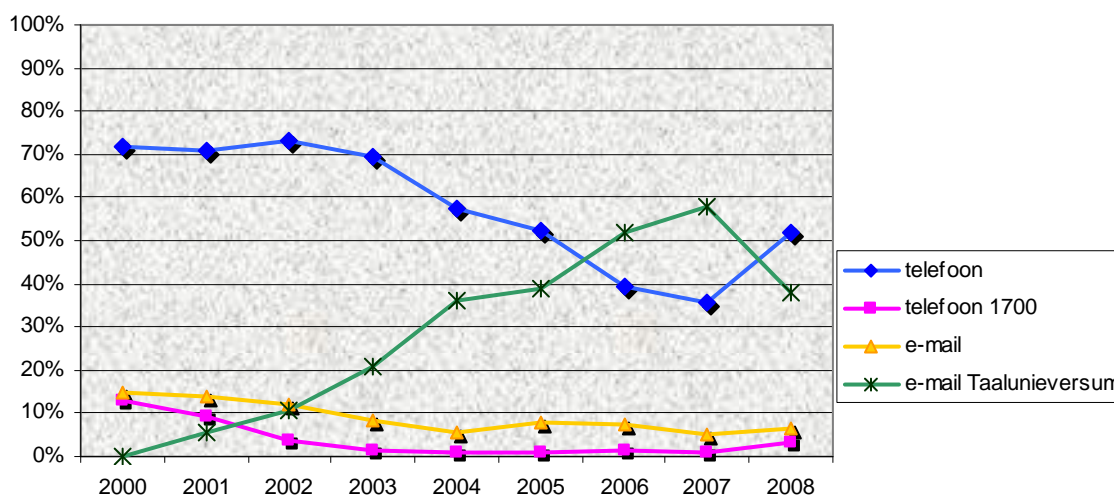
Behandelde oproepen per medium in 2008

Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	3898	51,89 %
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	238	3,17 %
rechtstreekse e-mail	503	6,69 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2867	38,17 %
fax en brief	6	0,08 %
totaal	7512	100 %

Taaladvies.net, de taaladviesrubriek op *Taalunieversum*, trekt steeds meer bezoekers. In 2008 was *Taaladvies.net* goed voor 4,4 miljoen geconsulteerde pagina's, tegenover 4 miljoen in 2007. In 2008 werd de pagina 'Stel een vraag over taalgebruik' 12.372 keer ingevuld, waarna een antwoordsuggestie werd gegeven. Van de vragenstellers stuurden 6619 personen hun vraag uiteindelijk niet naar de taaladviesdienst. Daaruit mag afgeleid worden dat die vragenstellers kennelijk tevreden waren met de antwoordsuggesties die ze automatisch via de zoekfunctie van *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org* kregen aangeboden als ze het formulier hadden ingevuld. De andere 5753 vragenstellers stuurden hun vraag wel door.

Voor de werking van de taaladviesdiensten zijn *Taaladvies.net* en de daarin geïntegreerde *Woordenlijst Nederlandse Taal* onmisbare hulpmiddelen. Hoewel het aantal bezoekers in de voorbije jaren sterk is gestegen, is het aantal via het formulier gestelde vragen niet erg gegroeid. Steeds meer mensen kunnen dus zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen vinden, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen wordt beperkt. Als mensen het antwoord niet zelf hebben kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* of *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht vooral richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg.

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2008



Het Taaladviesoverleg

Het Taaladviesoverleg heeft in 2008 twee keer vergaderd. In de loop van het jaar zijn in totaal 103 adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* zijn toegevoegd of die in het corpus zijn gewijzigd. In 2008 is veel aandacht besteed aan de actualisering en verbetering van spellingadviezen. Daarbij heeft het Taaladviesoverleg gebruikgemaakt van de expertise van het Instituut voor Nederlandse Lexicologie (INL), dat verantwoordelijk is voor de uitgave van de *Woordenlijst Nederlandse Taal* (2005).

Eind 2008 stonden er in totaal 1269 teksten op *Taaladvies.net*: 1228 taaladviezen met een vraag-en-antwoordstructuur en 41 algemene adviesteksten ('generieke teksten').

Nieuwe taaladviezen

1. Samentrekking persoonsvorm
2. Paranoia / paranoïde
3. Metekind / petekind
4. Markt (uitspraak)
5. Koningin (uitspraak)
6. Parfum (uitspraak)
7. Therapeut (uitspraak)
8. Nikon's / Nikons (- toestel)
9. Vrolijk(e) Pasen
10. Heel / geheel (- Europa)
11. Reeds - al
12. Die / dat (het boek -)
13. Haar / zijn (Pepsi heeft - winst verdubbeld)
14. Haar / zijn (het bestuur heeft - goedkeuring uitgesproken)
15. Die / dat (de maanden - je afwezig was)
16. Zich bedenken / bedenken
17. Zich beseffen / beseffen
18. Als / of (ik zal kijken - ze er is)
19. Ten laatste / uiterlijk
20. Paar, onpaar / even, oneven
21. Onuitgegeven
22. Middenste / middelste
23. Vanop / vanaf
24. Om beurt / om de beurt / om beurten
25. Hervallen
26. Zwaar wegen
27. Meisjesnaam, geboortenaam
28. Wetboek (hoofdletter?)
29. Vlaamse Rand

Herziene taaladviezen

1. Wijzigen / veranderen
2. Enerverend
3. Handvaten / handvatten
4. Bovenin de kast / boven in de kast
5. Bruto(-)inkomsten / netto(-)inkomsten
6. Burn(-)out(-)syndroom
7. Decennia lang / decennialang
8. Homepage-aanvraag / homepageaanvraag
9. Ervooruit / ervoor uit (hij komt -)
10. Erasmus Stichting / Erasmusstichting
11. Fulltime, full speed
12. Fulltime medewerker / fulltime-medewerker / fulltimemedewerker
13. Human(-)resources(-)management
14. Platte kaas / plattekaas
15. Rekeninghoudend / rekening houdend
16. Rubber bootje / rubberbootje
17. Te kort schieten / tekortschieten, te kort komen / tekortkomen
18. Thuis wonende ouderen / thuiswonende ouderen
19. Tot en met / tot-en-met
20. Ultra liberaal / ultra-liberaal / ultraliberaal
21. Veel gebruikt / veelgebruikt
22. Zoveel mogelijk / zo veel mogelijk
23. Doe(-)het(-)zelf(-)zaak
24. Levendgeboren / levend geboren
25. Marketingmanager, managing director
26. Grondwet (hoofdletter?)
27. Afdeling Financiën (hoofdletters?)
28. Studierichting Algemene Letteren (hoofdletters?)
29. Ambassade (hoofdletter?)
30. Kerk / kerk (hoofdletter?)
31. Bisdom (hoofdletter?)
32. Europees parlement / Europees parlement, Vlaams parlement / Vlaams Parlement
33. Rechtbank (hoofdletter?)
34. Provinciale Staten (hoofdletters?)
35. Gedeputeerde Staten (hoofdletters?)
36. Gedeputeerde (hoofdletter?)
37. Secretaris-generaal (hoofdletter?)
38. Jonkheer (hoofdletter?)
39. Koning(in) (hoofdletter?)
40. Minister (hoofdletter?)
41. Paus (hoofdletter?)
42. Prins (hoofdletter?)
43. Hoofdletters / kleine letters in functieaanduidingen

44. Zwartepiet / Zwarte Piet (hoofdletters?)
45. Brave Hendrik / brave Hendrik / brave hendrik
46. Jan modaal / jan modaal / Jan Modaal (nieuw advies)
47. Pietje precies / pietje precies / Pietje Precies / pietje-precies
48. Kop van Jut (hoofdletter?)
49. Dier-, plant- en fruitnamen (hoofdletters?)
50. Noorden (in het - van het taalgebied) (hoofdletter?)
51. oud-Griekse voorwerpen / Oud-Griekse voorwerpen / Oudgriekse voorwerpen
52. Amsterdam-noord / Amsterdam-Noord
53. Randstad (hoofdletter?)
54. Westen (het rijke -) (hoofdletter?)
55. Zuidpool en noordpool (hoofdletter?)
56. zuidwest-Den Haag / Zuidwest-Den Haag
57. Bangert / bangerd
58. Bijdehande / bijdehante
59. Boute / boude
60. Lievertje / lieverdje
61. J.l. / jl.
62. Jaren '30 / jaren 30 / jaren dertig
63. Recyclebaar / recyclebaar
64. Salto's mortale / salto-mortale's
65. Bordeaux' / Bordeaux's / Bordeauxs buitenwijken
66. Nederlandsetaalunie / Nederlandse-taalunie / Nederlandse-Taalunie / Nederlandse taalunie / Nederlandse Taalunie
67. Senaat (hoofdletter?)
68. Tevoorschijn / te voorschijn
69. Jong-gehandicapt
70. Linker hand / linkerhand, rechter hand / rechterhand

Nieuwe generieke teksten

1. Onovergankelijk gebruik van overgankelijke werkwoorden (algemeen)

Herziene generieke teksten

1. Het gebruik van bestaande afkortingen (algemeen)
2. Klemtoonteken (algemeen)
3. Vervoeging en spelling van Engelse werkwoorden in het Nederlands (algemeen)

1.3 Perspectieven voor 2009

Vernieuwde website en nieuwe brochure

In het voorjaar van 2009 zal de dienst Taaladvies een volledig vernieuwde website voor de Taaltelefoon lanceren. Door een betere navigatiestructuur en een opgefriste vormgeving zal de informatie gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker gepresenteerd worden. In de loop van 2009 zal de nieuwe website verder verrijkt worden met extra informatie en interactieve onderdelen.

In oktober 2009 zal de Taaltelefoon tien jaar bestaan. Ter gelegenheid daarvan zal de dienst Taaladvies een nieuwe brochure publiceren. Daarin zullen basisadviezen gegeven worden voor iedereen die op een professionele manier gebruik wil maken van de standaardtaal. Er zal daarbij extra aandacht gaan naar veelgemaakte taalfouten en vaak voorkomende knelpunten in teksten. Ook aspecten als een eenvoudige structuur, een heldere formulering en een verzorgde presentatie zullen aan bod komen. De brochure zal in de eerste plaats bedoeld zijn voor de gewone taalgebruiker, maar ze zal ook in specifieke contexten zoals het onderwijs en de bedrijfswereld haar nut kunnen bewijzen als voorbeeld en richtsnoer. In de brochure zal ook ingegaan worden op enkele communicatieve basisvaardigheden zoals telefoneren, e-mailen en brieven schrijven. De Taaltelefoon wil op die manier een laagdrempelige basishandleiding ter beschikking stellen van het grote publiek. De nieuwe brochure zal gratis gedownload kunnen worden, zoals de brochure 'Spelling: de regels op een rij'.

2 Intern taaladvies

2.1 Resultaten voor 2008

Vlaamse regelgeving

De afdeling Kanselarij geeft advies over de voorontwerpen van decreet en de ontwerpen van besluit van de Vlaamse Regering en de Vlaamse ministers. Dat advies betreft zowel de leesbaarheid en de taalzuiverheid van de ontwerpen als de juridische consistentie en de toepassing van de aanwijzingen die in de omzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2005/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2008 heeft de dienst Taaladvies over 646 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat is ongeveer even veel als in 2007. Hoewel het aantal regelgevende teksten dat de dienst Taaladvies en de Juridische Dienst in 2007 en 2008 hebben gereviseerd, gedaald is ten opzichte van het piekjaar 2006, blijft het aantal regelgevende teksten hoog in vergelijking met de jaren daarvoor. Die groei hangt onder andere samen met een aanpassing van het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Regering. Een regelgevende tekst kan pas op de agenda van de Vlaamse Regering komen als er taalkundig en wetgevingstechnisch advies werd gevraagd, tenzij het advies volgens de omzendbrief Wetgevingstechniek niet vereist is. Hoewel het advies volgens die omzendbrief nu ook al in de meeste gevallen verplicht is, leert de praktijk dat er vroeger vaak geen advies gevraagd werd. Door de nieuwe aanpak is een betere kwaliteitsbewaking mogelijk voor de taal- en wetgevingskwaliteit bij de Vlaamse overheid.

Overzicht regelgevende teksten

regelgevende teksten met taalkundig advies	aantal
decreten	78
besluiten van de Vlaamse Regering	437
subtotaal	515
ministeriële besluiten	112
subtotaal	627
andere regelgevende teksten	19
totaal	646

Andere teksten

De dienst Taaladvies reviseert naast regelgevende teksten ook allerlei andere documenten en geeft communicatief advies over teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica en stijl. Als de tekst minder goed van kwaliteit is, herschrijven ze hem helemaal of gedeeltelijk. Bij teksten die communicatief niet aan de boodschap of de doelgroep zijn aangepast, formuleren de taaladviseurs voor de opdrachtgever algemene verbetervoorstellen.

Door de nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse overheid zijn er steeds meer personeelsleden van de Vlaamse overheid die een beroep kunnen en willen doen op de dienstverlening van de dienst Taaladvies. Omdat de taaladviseurs niet alle documenten kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en formulieren, en teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten uit de interne werking van de Vlaamse overheid, zoals rapporten, nota's en verslagen, krijgen een lage prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2008 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2008 ruime aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Dankzij de nauwe samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid hebben de meeste advertenties, folders, brochures en persmededelingen ook dit jaar een taalkundige revisie gekregen voordat ze gepubliceerd werden.

Overzicht per genre

genre	aantal
voorlichtingsteksten	
advertentie	179
persmededeling	137
publireportage, infomercial	98
tekst voor internet, intranet	80
radiospot, tv-spot	47
folder	41
brochure	27
affiche, paneel, bord	25
nieuwsbrief	11
personeelsadvertentie	11
andere	44
totaal	700

formulieren

nieuw toegekende kwaliteitslabels	309
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	119
andere behandelde adviesvragen over formulieren	269
totaal	697

correspondentie

standaardbrief	129
uitnodiging	22
e-mail	12
gewone brief	5
totaal	168

instructieve teksten

omzendbrief	21
handleiding, procedure	11
dienstorder, reglement	4
huishoudelijk reglement	1
andere	13
totaal	50

rapporterende teksten

rapport	3
verslag	1
jaarverslag	1
andere	2
totaal	7

contractuele teksten

overeenkomst, akkoord	2
andere	5
totaal	7

journalistieke teksten

artikel	1
andere	1
totaal	2

Personeelsblad 13

taalkundige revisie van zes nummers

Taaladvies

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de dienst Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2008 heeft de dienst Taaladvies 580 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 777 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

Andere opdrachten

De dienst Taaladvies heeft bijgedragen aan de kwaliteitsbewaking voor de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming en heeft de docenten van de schrijftrainingen inhoudelijk ondersteund.

De dienst Taaladvies heeft in 2008 in elk nummer van het personeelsblad 13 een taaltip gepubliceerd voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid.

2.2 Formulierenproject

In 2003 heeft de dienst Taaladvies de *Formulierenleidraad* gepubliceerd. Met die handleiding over de redactie van formulieren en de bijbehorende Wordsjabloon kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid overheidsformulieren redigeren en opmaken. Als aanvulling op de *Formulierenleidraad* heeft de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken een *Checklist formulieren* opgesteld. Die bevat de belangrijkste aandachtspunten voor administratieve lastenverlaging door goede formulieren. De *Formulierenleidraad*, de *Checklist formulieren* en de Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren zijn beschikbaar via www.wetsmatiging.be ('Hoe maak ik een goed formulier?').

In het Vlaamse regeerakkoord van 2004 werd veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de regelgeving en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. In de beleidsnota's van de Vlaamse minister van Bestuurszaken werd dat actiepunt verder geconcretiseerd. Een van de initiatieven was het toekennen van een kwaliteitslabel aan formulieren.

Inventarisatie

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren substantieel te verhogen, hebben de dienst Wetsmatiging, de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) en de dienst Taaladvies in de eerste plaats een centrale formulierensite laten ontwikkelen. De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een exhaustieve en actuele inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt. Voor het beleidsdomein Onderwijs en Vorming bestaat er een afzonderlijke centrale formulierensite.

Kwaliteitsverbetering

Met de centrale formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. De site gaf ook een duidelijker beeld van de omvang en de kwaliteit van de formulieren. Daaruit bleek dat de meerderheid van de formulieren niet voldeed aan de kwaliteitsstandaarden zoals die in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren* beschreven zijn. Een systematische doorlichting en verbetering van de formulieren moesten het kwaliteitsprobleem oplossen.

Om die doelstelling te halen, hebben de dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies in het najaar van 2006 een verbetertraject opgezet. Om dat traject op een gestructureerde wijze te laten verlopen, heeft de dienst Taaladvies begin 2007 het *Evaluatie-instrument voor formulieren* beschikbaar gesteld. Dat is een lijst met criteria waarmee de formulierontwerpers en de formulierencoördinatoren kunnen toetsen of een formulier goed is voorbereid en opgesteld. De criteria bevatten telkens een of meer paginaverwijzingen naar de instructies, voorbeelden en goede praktijken zoals die in de *Checklist formulieren* en de *Formulierenleidraad* beschreven staan.

De dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging gebruiken het evaluatie-instrument om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. In de loop van 2007 en 2008 hebben de dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging diverse entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Daarbij hebben de twee diensten een beroep gedaan op een externe dienstverlener, SD Worx. Die heeft de formulieren helpen toetsen aan het evaluatie-instrument en heeft op basis van die toetsing verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig werd die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren.

In totaal werd in 2008 aan 309 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 119 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden. In totaal had eind 2008 50% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft ondertussen 85% van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

Aantal formulieren met een kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'	610 (van 1220)
op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid	286 (van 840)
op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming	324 (van 380)

Daarnaast heeft de dienst Taaladvies advies verleend over allerlei formulieren die niet op de centrale formulierensite of de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming staan, onder andere over een aantal interne formulieren en vervolgf formulieren. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'.

Digitalisering

Het formulierenproject bestaat in zijn geheel uit drie grote fasen. In de eerste fase werd de hierboven beschreven inventarisatie afgewerkt, de tweede fase bestaat in de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren. Die kwaliteitsverbetering is een noodzakelijke voorbereiding voor de derde fase: de digitalisering van de formulieren. Vanwege de uiteenlopende expertises die in dit verband noodzakelijk zijn, werken verschillende entiteiten daarvoor samen. Onder de coördinatie van het Departement Bestuurszaken participeren de dienst Taaladvies (Kanselarij), de dienst Wetsmatiging en de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) in dit project.

Onder leiding van het Departement Bestuurszaken is tijdens de zomer van 2007 gestart met een proefproject voor de digitalisering van formulieren. In dat project is gekozen voor op maat gemaakte webapplicaties. De resultaten van de eerste systematische digitalisering van vijftig veelgebruikte formulieren waren begin 2008 beschikbaar. Op basis van de ervaringen met de eerste vijftig gedigitaliseerde formulieren heeft het Departement Bestuurszaken besloten dat de verdere digitalisering van de Vlaamse overheidsformulieren de komende jaren deel moet uitmaken van een groter strategisch plan. Bij de uitwerking daarvan zal in het bijzonder aandacht moeten gaan naar:

- de analyse en de vereenvoudiging van de processen die bij de verwerkers van de formulieren in de backoffice van de verschillende entiteiten lopen;
- een grotere betrokkenheid van de formuliereigenaars bij het digitaliseringsproces;
- de invoering van verschillende ambitieniveaus voor het kwaliteitslabel voor formulieren, met onder andere specifieke aandacht voor tekstkwaliteit, administratieve lasten, de toegankelijkheid voor invullers met visuele of andere beperkingen;
- een adequate oplossing voor de omgang met persoonlijke gegevens bij het gebruik van onder andere de elektronische identiteitskaart, in overeenstemming met de privacywetgeving.

In 2008 heeft de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken ook onderzocht op welke manier de interne formulieren van de Vlaamse overheid systematisch verbeterd kunnen worden. Zoals bij de externe formulieren is ervoor gekozen om eerst een grondige inventaris te maken van alle interne formulieren.

2.3 Perspectieven voor 2009

Nieuwe omzendbrief Wetgevingstechniek

In 2008 heeft de Raad van State een nieuwe editie beschikbaar gesteld van de handleiding *Beginselen van de wetgevingstechniek*. Die handleiding is bestemd voor al wie wetgevende en reglementaire teksten opstelt voor de federale overheid en de deelgebieden van België. Eind 2007 is de Juridische Dienst van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid gestart met de actualisering van de omzendbrief Wetgevingstechniek van de Vlaamse overheid (VR 2005/4). Doordat er in de handleiding van de Raad van State heel wat wijzigingen zijn, is ook een grondige bewerking van die omzendbrief noodzakelijk. Daarvoor werkt de Juridische Dienst samen met de dienst Taaladvies. De nieuwe omzendbrief zal in 2009 beschikbaar zijn. Ter voorbereiding van de nieuwe editie wordt er ook overleg gepleegd met de directie Decreetgeving van het Vlaams Parlement.

3 Praktische informatie

3.1 De dienst Taaladvies

Overzicht medewerkers

hoofd	Dirk Caluwé
intern taaladvies	Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon en <i>Taaladvies.net</i>	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper Sara Van Calster Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)
ondersteuning	Yves Van Wilder Christine Van Waeyenberghe

Contactgegevens

telefoon	02 553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
fax	02 553 56 52
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A11) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel

3.2 De Taaltelefoon

Opdrachtomschrijving

Wat doet de Taaltelefoon?

De Taaltelefoon helpt taalgebruikers bij individuele taalvragen:

- als ze door de woordenboeken en naslagwerken in de steek worden gelaten;
- als ze twijfelen aan hun taalgevoel en dat van anderen;
- als ze in een discussie over een taalprobleem er niet uit komen.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

- spelling;
- leestekens;
- woordgebruik;
- grammatica;
- uitspraak;
- tekstconventies zoals titulatuur en adressering;
- formulering en stijl.

De Taaltelefoon geeft ook informatie over woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal, over nieuwe informatiebronnen over taal op cd-rom en op het internet, en over organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezighouden.

Wat doet de Taaltelefoon niet?

De volgende taken behoren niet tot de opdracht van de Taaltelefoon:

- tekstadvies;
- commercieel advies;
- vertalingen;
- gespecialiseerd vakterminologisch advies;
- advies over niet-hedendaags Nederlands.

De Taaltelefoon corrigeert en reviseert geen teksten. Wel kunnen taalgebruikers algemene adviezen in verband met het ontwerp, de productie en de revisie van teksten krijgen. Voor een systematische begeleiding bij tekstontwerp en tekstproductie moeten taalgebruikers een beroep doen op de commerciële sector, dat wil zeggen op een professionele tekstschrijver, een tekst- of communicatiebureau. Specifieke vragen over problemen op zinsniveau komen wel aan bod.

De Taaltelefoon levert geen adviezen die op welke wijze dan ook voor commerciële doeleinden gebruikt kunnen worden. De Taaltelefoon bedenkt bijvoorbeeld geen merknamen voor bedrijven of reclameslogans voor reclamebureaus. De Taaltelefoon lost ook geen vertaalproblemen op. Daarvoor moeten taalgebruikers een beroep doen op de bestaande vertaalwoordenboeken of voor grotere opdrachten op een vertaler of een vertaalbureau. Voor stijlkwesties in Nederlandse vertalingen helpt de Taaltelefoon wel.

De Taaltelefoon levert geen advies over de terreinen waarop de taaladviseurs niet deskundig zijn. Dat geldt voor gespecialiseerde vakterminologische kwesties uit bijvoorbeeld de geneeskunde, de techniek en de informatietechnologie, en voor vragen over historische vormen van het Nederlands en de geschiedenis van het Nederlands. Wel geeft de Taaltelefoon antwoord op vragen naar de etymologie van woorden en uitdrukkingen uit het hedendaagse Nederlands.

Contactgegevens

De Taaltelefoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag ook van 14 tot 16 uur. Iedereen kan het Taaltelefoonnummer 078 15 20 25 bellen tegen het gewone tarief. Tijdens het telefoongesprek krijgt de beller onmiddellijk gratis taaladvies.

Als er extra tijd voor opzoeking nodig is, maken de taaladviseurs een afspraak zodat ze zelf zo snel mogelijk opnieuw met de beller contact kunnen opnemen. Als alle taaladviseurs in gesprek zijn, wordt de beller tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon doorverbonden met een medewerker van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700). Die medewerker noteert dan de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer telefonisch contact op met de beller.

Taalgebruikers kunnen ook schriftelijk vragen stellen. Dat kan per e-mail, fax of brief.

telefoon	078 15 20 25
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be
fax	02 553 56 52
brief	Taaltelefoon (kamer 6A10) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel
webadres	www.taaltelefoon.be

Vlaamse overheid



Samenstelling

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Kanselarij
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Kaft

Patricia Vandichel

Uitgave

Maart 2009

Depotnummer

D/2009/3241/103