DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

JAARVERSLAG 2016

van de dienst Taaladvies

Vlaamse
overheid

Woord vooraf

Dit zeventiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2016, zowel voor de externe dienstverlening van de Taaltelefoon aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

Dit zijn de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- In 2016 heeft de Taaltelefoon 5555 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6506 taalvragen. Sinds de lancering van de volledig vernieuwde website van de Taaltelefoon in november 2014 is er een groei in het aantal taalvragen dat aan de Taaltelefoon gesteld wordt. Dat komt onder meer door het nieuwe vraagformulier op de website.
- De website van de Taaltelefoon wordt steeds meer geraadpleegd. In 2016 telde de website 2,4 miljoen bezoekers en 3,4 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2015 is dat een forse groei van respectievelijk 74% en 76%. De website speelt op die manier duidelijk een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*.
- In oktober 2016 heeft de dienst Taaladvies een volledig vernieuwde versie van de brochure *Spelling: de regels op een rij* gepubliceerd. Samen met die brochure heeft de dienst ook een nieuwe rubriek met spellingtests gelanceerd op de website van de Taaltelefoon. Die bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee de bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. Sinds de lancering eind september was de nieuwe rubriek meteen goed voor 164.000 bezoeken. Naar aanleiding van de lancering van beide nieuwe hulpmiddelen hebben 5727 personen deelgenomen aan een online spellingquiz.
- De website *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Nederlandse Taalunie, blijft samen met de eigen website een sleutelrol spelen in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2016 was *Taaladvies.net* goed voor 6 miljoen bezoekers en 11,9 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is een erg belangrijk instrument in de taaladvisering. In 2016 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,5 miljoen geconsulteerde pagina's.

Inhoud

1 TAALTELEFOON 4

1.1 Situering 4

1.2 Resultaten voor 2016 5

2 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG 7

2.1 Situering 7

2.2 Taaladviesoverleg 8

2.3 Commissie Spelling en commissie Buitenlandse Aardrijkskundige Namen 9

2.4 Resultaten voor 2016 10

3 TEKSTADVIES..... 14

3.1 Vlaamse regelgeving 14

3.2 Formulieren 15

3.3 Revisie van andere teksten 17

4 VOORLICHTING EN COMMUNICATIE..... 20

4.1 Website van de Taaltelefoon 20

4.2 Taaltips 20

5 CONTACTGEGEVENS..... 22

5.1 Medewerkers 22

5.2 Contact 22

1 TAALTELEFOON

1.1 SITUERING

De Taaltelefoon, de openbare taaladviesdienst van de Vlaamse overheid, bestaat sinds 27 oktober 1999. Volgens het decreet van 3 februari 1998 houdende oprichting van een Dienst voor Taaladvies moet de Taaltelefoon 'op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies verstrekken aan de burgers'. Volgens dat decreet heeft de Taaltelefoon ook de opdracht om daarvoor nauw samen te werken met de Nederlandse Taalunie. Die samenwerking krijgt vorm in de adviesvoorziening *Taaladvies.net* van de Taalunie.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formulering en stijl. 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 contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700). Die medewerker noteert de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer contact op met de beller. Taalgebruikers kunnen ook vragen stellen via het vraagformulier op *Taaladvies.net* of op de website van de Taaltelefoon, per e-mail of brief, en via Twitter en Facebook.

De adviesverlening voor *Taaladvies.net* wordt aan de Nederlandse kant verzorgd door de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Door de nauwe samenwerking in het kader van *Taaladvies.net* zijn de werkzaamheden en de aanpak van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal grotendeels vergelijkbaar. Door de samenwerkingsovereenkomsten tussen de Taalunie en de beide taaladviesdiensten is er ook een duidelijke rolverdeling.

Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld met het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) en de Commissie Spelling van de Taalunie. Voor de telefonische dienstverlening van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met de afdeling Informatiekanalen van het agentschap Informatie Vlaanderen, dat het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) beheert.

1.2 RESULTATEN VOOR 2016

In 2016, het zeventiende volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5555 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6506 taalvragen. Sinds de lancering van de volledig vernieuwde website van de Taaltelefoon in november 2014 worden er weer meer taalvragen aan de Taaltelefoon gesteld. Dat komt onder meer door het succes van het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon en het sterk stijgende aantal bezoekers van de website.

BASISCIJFERS VOOR DE TAALTELEFOON VOOR DE PERIODE 2010-2016

	behandelde oproepen	behandelde vragen
2010	6.550	8.228
2011	5.914	7.628
2012	5.695	7.509
2013	5.005	6.068
2014	4.720	5.559
2015	5.289	6.438
2016	**5.555**	**6.506**

Van alle oproepen in 2016 waren 28,93% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (88%) 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 contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers zo snel mogelijk terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 68,73% elektronische berichten. Bijna twee derde van alle elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2016 heeft behandeld (64%), zijn oproepen via het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon en via rechtstreekse mailberichten aan de Taaltelefoon. De andere oproepen zijn hoofdzakelijk binnengekomen via het vraagformulier van *Taaladvies.net,* de taaladviessite van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 2,34% van alle oproepen.

DOOR DE TAALTELEFOON BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2016

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	1.415	25,47%
telefoon via contactcentrum 1700	192	3,46%
rechtstreekse e-mail of via vraagformulier op *Taaltelefoon.be*	2.444	44%
via vraagformulier op *Taaladvies.net* en via e-mail aan contactcentrum 1700	1.374	24,73%
Facebook en Twitter	130	2,34%
totaal	**5.289**	**100%**

Zoals de vorige jaren is het aantal telefonisch gestelde vragen verder gedaald, maar de telefonische dienstverlening blijft met meer dan een vierde van het totale aantal oproepen nog altijd een essentiële rol spelen. Bij de telefonische dienstverlening krijgen de vraagstellers meteen antwoord en kunnen ze met de taaladviseur van gedachten wisselen over de voorgelegde kwesties. Uit klantenonderzoek is eerder al gebleken dat de telefonische dienstverlening een duidelijk complementaire rol speelt ten opzichte van de digitale dienstverlening via e-mail: de meeste taalgebruikers hebben een vrij uitgesproken voorkeur voor een van beide kanalen. Er werden in 2016 ook iets meer taalvragen via Facebook en Twitter gesteld, maar het aantal daarvan is in verhouding niet zo groot. Facebook en Twitter zijn voor de Taaltelefoon vooral belangrijk als informele communicatiekanalen.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2016 heeft de Taaltelefoon in totaal 119.964 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 163.901 taalvragen.

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, kunnen ook personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de dienst Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2016 heeft de dienst Taaladvies 239 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 259 taalvragen.

2 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

2.1 SITUERING

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie. De Taalunie heeft die samenwerking opgezet om het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast biedt *Taaladvies.net* interactieve mogelijkheden voor de bezoeker. Als bezoekers in het corpus geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij hun vraag via een elektronisch formulier voorleggen aan een taaladviseur.

Sinds 1 januari 2013, het begin van de huidige meerjarige beleidsperiode van de Taalunie, heeft de Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen hernieuwde overeenkomsten voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Het Genootschap Onze Taal beantwoordt de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd; de Taaltelefoon beantwoordt de vragen uit België. Door deze overeenkomsten loopt de dienstverlening voor *Taaladvies.net* tot eind 2017 daarmee in grote lijnen zoals tijdens de vorige beleidsperiode.

In het kader van de samenwerking met de 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 voor de adviezen op Taaladvies.net.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst Taaladvies gedetacheerde medewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van haar 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 Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en andere praktische aspecten van de samenwerking besproken.

2.2 TAALADVIESOVERLEG

In de werkzaamheden voor *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie een centrale rol. Het Taaladviesoverleg fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladvisering bezighouden. Het bestaat uit mensen die werkzaam zijn op terreinen die relevant zijn voor de taaladviespraktijk, zoals taaladviseurs, deskundigen op het terrein van taalnormering en normatieve taalkunde, en tekstadviseurs.

Het Taaladviesoverleg heeft tot doel de redacteurs van *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. Het toetst daarvoor de ontwerpadviezen op hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk.

Het Taaladviesoverleg was eind 2016 als volgt samengesteld:

- Walter Haeseryn, Radboud Universiteit, Nijmegen (voorzitter)
- Margreet Onrust, VU Amsterdam (ondervoorzitter)
- Theo de Boer, Van Dale Uitgevers, Utrecht
- Gwennie Bosma, SVB, Amsterdam
- Dirk Caluwé, dienst Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel
- Geert Craps, Vlaams Parlement, Brussel
- Karen Deschamps, KU Leuven
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Eric Tiggeler, VU Amsterdam
- Frank Willemsen, Ministerie OCW, Den Haag.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van het Taaladviesoverleg: Tamara Mewe (secretaris), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

2.3 COMMISSIE SPELLING EN COMMISSIE BUITENLANDSE AARDRIJKSKUNDIGE NAMEN

Op 12 oktober 2015 is de nieuwe editie van het Groene Boekje verschenen. Met de officiële spelling zoals die in het Groene Boekje is vastgelegd, draagt de Nederlandse Taalunie bij aan een eenduidige communicatie in het Nederlandse taalgebied. Het nieuwe Groene Boekje en het volledige trefwoordenbestand van de Woordenlijst Nederlandse Taal op de website *Woordenlijst.org* stellen de gebruiker van de Nederlandse taal in staat om trefzeker te spellen.

Het nieuwe Groene Boekje en de website *Woordenlijst.org* zijn in opdracht van de Nederlandse Taalunie en onder verantwoordelijkheid van de Commissie Spelling samengesteld door het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT). De Commissie Spelling was eind 2016 als volgt samengesteld:

- Tanneke Schoonheim, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden (voorzitter)
- Dirk Caluwé, teamhoofd dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Dominiek Sandra, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen
- Wouter van Wingerden, taaladviseur.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van de Commissie Spelling: Katrien Van pellicom (projectleider Spelling, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

Sinds de lancering van het nieuwe Groene Boekje en de nieuwe versie van *Woordenlijst.org* heeft de dienst Taaladvies talrijke spellingvragen beantwoord, zoals dat voorheen ook al het geval was. Als taalgebruikers vragen hebben over moeilijke of onduidelijke spellingkwesties, beantwoordt de dienst Taaladvies die in nauw overleg met de Commissie Spelling en het Instituut voor de Nederlandse Taal.

De dienst Taaladvies is ook betrokken bij de commissie Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN) van de Taalunie. De vertegenwoordiger daarin is Kristien Spillebeen. De commissie actualiseert en onderhoudt de BAN-website (*http://taaladvies.net/taal/aardrijkskundige_namen*). Die geeft van alle officieel erkende landen de landnaam en de hoofdstad, zowel in de vernederlandste vorm als in de vorm van de taal van het land zelf. Daarnaast geeft de website ook het Nederlandse bijvoeglijk naamwoord en de Nederlandse inwoneraanduiding volgens de regels van de officiële spelling. Van belangrijke steden, regio's en andere geografische entiteiten zijn ook de vernederlandste en de oorspronkelijke vormen opgenomen.

2.4 RESULTATEN VOOR 2016

Taaladvies.net blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. In 2016 was *Taaladvies.net* goed voor 6 miljoen bezoekers en 11,9 miljoen geconsulteerde pagina's (in 2015 waren dat er respectievelijk 5,9 miljoen en 12 miljoen). Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is erg belangrijk voor de taaladvisering. In 2016 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,5 miljoen geconsulteerde pagina's.

Ongeveer de helft van het aantal vragen dat via het vraagformulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur is voorgelegd, is van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft is voor rekening van Nederlandse vraagstellers. Het grote aantal webbezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, is gestegen. Dat is onder andere te danken aan het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*. Op die manier kunnen steeds meer mensen via het internet het antwoord vinden op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder, zodat telefonisch of ander persoonlijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen beperkt blijft.

Als mensen het antwoord niet zelf kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht sterker richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de ontwikkeling en de verbetering van de adviezen op *Taaladvies.net* en *Taaltelefoon.be*.

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2016 in totaal 100 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.

Eind 2016 stonden er in totaal 1688 teksten op *Taaladvies.net*: 1627 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 61 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviezen

1. Plastieken / plastic
2. Technieker / technicus / monteur
3. Dagdagelijks / dagelijks
4. Buizen / zakken
5. Gerief / gerei
6. Verrekken: verrokken / verrekt
7. Bloemen op / in de vaas

8. Communiceren: iets communiceren
9. Herinneren / zich herinneren
10. Experte / expert
11. Soort (dit - mensen zijn / is onmisbaar)
12. Vork aan / in de steel (weten hoe de - zit)
13. Delibereren / laten overgaan
14. Van thuis uit werken / van huis uit werken / vanuit huis werken / thuiswerken
15. Namens dezen / deze
16. Weeral / alweer / weer / opnieuw
17. Professionelen / professionals / deskundigen / beroeps-
18. Ex-politieke gevangene / ex-politiekegevangene
19. Vice algemeen secretaris / vicealgemeensecretaris
20. Rubensachtig / rubensachtig
21. de Chinees / chinees (bij - eten)
22. Geauditte / geaudite bedrijf
23. Sinterklaas (hoofdletter?)
24. Kerstman (hoofdletter?)

Nieuwe generieke teksten

1. Vermelding titels en graden hoger en wetenschappelijk onderwijs (Nederland)
2. Naamwoordstijl (algemeen)

Herziene adviezen

1. Organiseren / houden (een congres -)
2. Komaf maken met / een einde maken aan
3. Om beurt / om de beurt / om beurten
4. Zweren: zwoor / zwoer / zweerde
5. Riem onder het hart steken / hart onder de riem steken
6. Spuit elf geeft (ook nog) modder
7. Synergisme / synergie
8. Uitwijden / uitweiden
9. Ten deze / te dezen
10. Tweejaarlijks (betekenis)
11. Testen / tests

12. Valuta / valuta's
13. Recentelijk / recent
14. Rubberen / rubber
15. Ter plekke / ter plaatse
16. Sturen aan / naar
17. Vakantie (op / met -)
18. Niet dan nadat
19. Uniek, unieker, uniekst
20. Chef staf / chef-staf
21. Stuks (voor iedereen ligt / liggen er twee - fruit klaar)
22. Niet ondenkbeeldig / niet denkbeeldig / niet ondenkbaar
23. Tevergeefse / vergeefse
24. Ongelofelijk / ongelooflijk
25. Overleggen: overlegd / overgelegd
26. -technisch
27. -matig
28. Tijdens zijn vakantie in Italië nam de Heer tot zich ... (dubbelzinnige verwijzing)
29. Voor zij / hen die ...
30. Scheikundige / scheikundig ingenieurs
31. Zijde / zijden jurk
32. Zogenoemd / zogenaamd / zogeheten
33. IJ - alfabetisering
34. Evolutie / ontwikkeling
35. Waarschuwen voor / tegen
36. Metsen / metselen
37. Nadien / daarna
38. Centrums / centra, museums / musea
39. Gelukwensen bij / met
40. Zoals bijvoorbeeld (dubbelop?)
41. Gelijk wie / eender wie / om het even wie / wie dan ook
42. Ardeens / Ardenner / Ardens
43. Bezig zijn / aan de gang zijn
44. Zoudt / zou u
45. Werkeloos / werkloos
46. Verscheidene / verschillende
47. Veelbelovend (trappen van vergelijking)

48. Zichzelf / uzelf
49. Zich / u (u hebt - vergist)
50. Zich / u (u vergist -)
51. Inleiding bij / op / over / tot
52. De meeste / het meeste indruk maken
53. Best / het best(e)
54. Een-na-laatste / op een na laatste
55. Zo veel als mogelijk / zo veel mogelijk
56. Mejuffrouw / mevrouw
57. Wat betreft / wat … betreft
58. Nooit weer / nooit meer
59. Willen: wilde / wou, wilden / wou(d)en
60. Omkleden / verkleden
61. Volgorde punt - aanhalingsteken
62. Volgorde uitroepteken, vraagteken - aanhalingsteken
63. Waarzonder
64. Opschorten / schorsen
65. Jaren '30 / jaren 30
66. Jaren 1990 / jaren negentig van de twintigste eeuw
67. Vlakbij / vlak bij de school
68. Naar toe / naartoe
69. Oudgriekse / Oud-Griekse / oud-Griekse voorwerpen
70. In-companytraining / incompanytraining
71. Bij deze / bij dezen
72. Op de duur / op den duur
73. Zwarte Piet / zwarte piet / zwartepiet

Herziene generieke teksten

1. Titulatuur in Nederland (algemeen)

3 TEKSTADVIES

De dienst Taaladvies verzorgt naast het externe taaladvies voor de Taaltelefoon en *Taaladvies.net* ook de dienstverlening voor het interne taaladvies bij de Vlaamse overheid. De belangrijkste opdrachten daarin zijn de taalkundige revisie van de Vlaamse regelgeving, de kwaliteitscontrole van de formulieren van de Vlaamse overheid, en de revisie van gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders.

3.1 VLAAMSE REGELGEVING

Het Departement Kanselarij en Bestuur 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 2014/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2016 heeft de dienst Taaladvies over 504 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt iets lager dan het gemiddelde aantal adviezen voor de jaren 2001-2015 (545 adviezen).

OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	63
besluiten van de Vlaamse Regering	315
ministeriële besluiten	115
andere regelgevende teksten	11
totaal	**504**

3.2 FORMULIEREN

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 toenmalige 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 digitaal beschikbaar (*https://overheid.vlaanderen.be/kwaliteitsvolle-formulieren*).

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren te verhogen, is er ook een centrale formulierensite ontwikkeld (*http://formulieren.bestuurszaken.be*). De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt.

De centrale formulierensite heeft niet alleen de toegankelijkheid vergroot, maar is ook een hefboom voor de systematische verbetering van de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid. Sinds het najaar van 2006 bestaat daarvoor een verbetertraject. 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 gebruikt het evaluatie-instrument om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Sinds 2007 heeft de dienst Taaladvies diverse entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Op basis van een centrale toetsing worden verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig wordt die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren. In overleg met het team Merkbeleid heeft de dienst Taaladvies in 2014 ook een nieuwe Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren ontwikkeld. Die sjabloon is in overeenstemming met de nieuwe huisstijlafspraken van de Vlaamse overheid.

In 2016 werd in totaal aan 213 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 196 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden. Daarnaast heeft de dienst Taaladvies advies verleend over formulieren die niet op de formulierensite staan. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'.

ADVIESVRAGEN OVER FORMULIEREN IN 2016

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	213
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	196
andere behandelde adviesvragen over formulieren	221
totaal	**630**

In totaal had eind 2016 85% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Zoals de vorige jaren is er in 2016 veel tijd en aandacht besteed aan de omzetting van formulieren naar de nieuwe huisstijlsjabloon.

OVERZICHT VAN HET AANTAL KWALITEITSLABELS IN DE PERIODE 2006-2016

jaartal	totaal	labels	%
2006	1.492	69	5%
2007	1.325	296	22%
2008	1.220	610	50%
2009	1.285	785	61%
2010	1.326	903	68%
2011	1.445	1.115	77%
2012	1.312	1.068	81%
2013	1.397	1.157	83%
2014	1.531	1.290	84%
2015	1.523	1.287	85%
2016	**1.561**	**1.326**	**85%**

Een groot aandeel van de formulieren van de Vlaamse overheid wordt nog altijd alleen maar als Worddocument aangeboden aan de invullers. Dat formaat heeft verschillende nadelen: het is geen universeel documentformaat zoals pdf (Acrobat) en het biedt ook weinig mogelijkheden voor verdere digitalisering. Daardoor is het moeilijk om het invulproces helemaal online te laten lopen en de ondertekening van een formulier via het digitaal tekenplatform van de Vlaamse overheid te ondersteunen. Als dat voor veel meer formulieren mogelijk zou zijn, zou ook de communicatie met de backoffice veel meer automatisch en rechtstreeks kunnen verlopen. Om het gebruik van digitale hulpmiddelen voor het formulierenbeheer bij de Vlaamse overheid te ondersteunen en te promoten, zal het agentschap Informatie Vlaanderen zoals in 2016 de digitalisering van formulieren verder structureel aanpakken.

3.3 REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

De dienst Taaladvies geeft ook taalkundig en communicatief advies over allerlei andere teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica, stijl en tekststructuur. 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.

Omdat de taaladviseurs niet alle documenten van de Vlaamse overheid kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven, e-mails en formulieren, en aan de gezichtsbepalende teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten voor intern gebruik bij 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 2016 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	76
affiche, paneel, bord	39
tekst voor internet, extranet	27
folder	19
advertentie	17
nieuwsbrief	11
brochure	8
persmededeling	7
radiospot, tv-spot	3
personeelsadvertentie	1
andere	6
totaal	**214**
instructieve teksten	
dienstorder, regelgeving	32
instructies bij formulieren	11
omzendbrief	7
handleiding, procedure	6
huishoudelijk reglement	4
andere	3
totaal	**63**

correspondentie	
standaardbrief	20
uitnodiging	7
e-mail	6
totaal	**33**
journalistieke teksten	
artikel	20
voorwoord	2
andere	1
totaal	**23**
rapporterende teksten	
rapport	10
jaarverslag	2
beleidsbrief	1
nota	1
totaal	**14**
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	4
andere	2
totaal	**6**

4 VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

4.1 WEBSITE VAN DE TAALTELEFOON

De website van de Taaltelefoon heeft een fors groeiend succes. In 2016 telde de website 2.407.923 bezoekers en 3.377.216 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2015 is dat een groei van respectievelijk 74% en 76%. Sinds de lancering van de nieuwe website in november 2014 zijn er permanent acties ondernomen om de website functioneel te verbeteren. Daarvoor heeft de dienst Taaladvies nauw samengewerkt met de ontwikkelaars van *kañooh*. *Kañooh* is het contentmanagementsysteem voor websites waarvoor de Vlaamse overheid in 2013 een raamcontract heeft gesloten met een consortium van bedrijven.

Inhoudelijk is er in 2016 voornamelijk gewerkt aan de teksten over de spellingregels van het Nederlands. In oktober 2016 heeft de dienst Taaladvies een volledig vernieuwde versie van de brochure *Spelling: de regels op een rij* gepubliceerd. Samen met die brochure heeft de dienst een nieuwe rubriek met spellingtests gelanceerd op de website van de Taaltelefoon. Die bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. Sinds de lancering eind september was de nieuwe rubriek meteen goed voor 164.000 bezoeken. Naar aanleiding van de lancering van beide nieuwe hulpmiddelen hebben 5727 personen deelgenomen aan een online spellingquiz. Tijdens dezelfde periode heeft het digitale personeelsblad 13 in samenwerking met de dienst Taaladvies een online spellingquiz voor ambtenaren georganiseerd. Daaraan hebben 2033 medewerkers deelgenomen.

4.2 TAALTIPS

Sinds oktober 2006 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag de digitale nieuwsbrief *Taallink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord. De woorden van de week en de antwoorden op de veelgestelde taalvragen komen daarnaast op de website van de Taaltelefoon en de woorden van de week ook op de Facebook- en Twitterpagina van de Taaltelefoon. *Taallink* heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2016 had *Taallink* 10.595 abonnees, wat een groei van 9% betekent ten opzichte van eind 2015.

Sinds juni 2010 verschijnt er elke week ook een taaltip op de muurkrant van het extranet van de Vlaamse overheid. Daarin staat telkens een taalvraag, met een kort antwoord en eventueel een link naar een uitgebreidere adviestekst op bijvoorbeeld de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*.

////////////

Sinds 2014 verzorgt de dienst Taaladvies de taaladviesrubriek in de digitale nieuwsbrief *Taalunie:Bericht* van de Nederlandse Taalunie. Daarin moeten de lezers telkens de taalfout uit een zin proberen te halen. Het is een van de meestgelezen rubrieken van de nieuwsbrief.

In 2016 heeft de dienst Taaladvies mee de eindredactie verzorgd van de nieuwe, geactualiseerde editie van de Taalunie-publicatie *Hopende u hiermede van dienst te zijn*. Dat is een schrijfgids met tips voor ambtenaren. Het boekje is een pleidooi voor helder, toegankelijk en correct schrijven en biedt een mix van taaladviezen en klassieke spellingvragen. De vragen en antwoorden komen uit de set met taaladviezen op *Taaladvies.net*.

//////////////

5 CONTACTGEGEVENS

5.1 MEDEWERKERS

An Bosmans
Dirk Caluwé (teamhoofd)
Stefaan Croon
Katleen Maesen
Kristien Spillebeen
Sara Van Calster
Yves Van Wilder
Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)

5.2 CONTACT

telefoon	Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 14 uur en op schoolwoensdagen ook van 14 tot 16 uur) algemeen nummer (niet voor taalvragen): 02 553 56 47
internet	*www.vlaanderen.be/taaltelefoon* *www.taaladvies.net*
extranet	voor personeelsleden van de Vlaamse overheid: *koepel.vonet.be/taaladvies*
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be taaladvies@vlaanderen.be
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A22) Departement Kanselarij en Bestuur Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel

Vlaamse overheid

Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Uitgave

Februari 2017

Depotnummer

D/2017/3241/56