DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

JAARVERSLAG 2015

van de dienst Taaladvies

Vlaamse
overheid

Samenvatting

Dit zestiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2015, 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 2015 heeft de Taaltelefoon 5289 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6438 taalvragen. Sinds de lancering van de volledig vernieuwde website van de Taaltelefoon in november 2014 is er een duidelijke groei in het aantal taalvragen dat aan de Taaltelefoon gesteld wordt. Dat komt onder meer door het nieuwe vraagformulier op de website van de Taaltelefoon.
- De website *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Taalunie, speelt een sleutelrol in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* blijft zoals de vorige jaren steeds meer bezoekers trekken. In 2015 was *Taaladvies.net* goed voor 12 miljoen geconsulteerde pagina's en 5,9 miljoen bezoekers.
- Ook de vernieuwde website van de Taaltelefoon heeft een groeiend succes. In 2015 telde de website 1,4 miljoen bezoekers en 1,9 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2014 is dat een groei van respectievelijk 29% en 14%. De website vervult op die manier duidelijk een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*.
- Op 12 oktober 2015 is het nieuwe Groene Boekje gelanceerd. Dat is meer dan in de vorige editie toegespitst op de specifieke spellingvragen die mensen hebben. In totaal zijn 10.000 nieuwe woorden toegevoegd. Niet alleen het Groene Boekje, maar ook de website *Woordenlijst.org* is in een nieuw jasje gestoken. Het Groene Boekje en de website samen stellen de gebruiker van de Nederlandse taal in staat om nog trefzekerder te spellen dan voorheen. 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 Nederlandse Lexicologie.
- Op 1 februari 2015 heeft De Standaard als bijlage bij de krant het boekje 'Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn? 1.000 Belgisch-Nederlandse woorden' verspreid. De dienst Taaladvies heeft intensief meegewerkt aan de samenstelling van die publicatie. De visie erachter sluit aan bij de aanpak die in *Taaladvies.net* gebruikt wordt voor de adviezen die handelen over de lexicale verschillen tussen het Belgisch-Nederlands en het Nederlands-Nederlands. 'Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn?' heeft heel wat media-aandacht gekregen en leverde daardoor een belangrijke bijdrage aan de maatschappelijke discussie over het taalgebruik en de taalnormen in Vlaanderen.
- De dienst Taaladvies heeft ook meegewerkt aan de campagne 'Heerlijk Helder' van het programma 'Hautekiet' op Radio 1. Deze campagne heeft het probleem van nodeloos onbegrijpelijke taal in teksten van bedrijven en organisaties onder de aandacht gebracht, met ook maatschappelijk heel wat weerklank.

INHOUD

1 Taaltelefoon 4
1.1 Situering 4
1.2 Resultaten voor 2015 5

2 Taaladvies.net 7
2.1 Situering 7
2.2 Taaladviesoverleg 8
2.3 Resultaten voor 2015 9

3 Het Groene Boekje en Woordenlijst.org 12
3.1 Situering 12
3.2 Het nieuwe Groene Boekje 12
3.3 Buitenlandse Aardrijkskundige namen 13

4 Tekstadvies 14
4.1 Vlaamse regelgeving 14
4.2 Formulieren 15
4.3 Revisie van andere teksten 17

5 Voorlichting en communicatie 19
5.1 Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn? 19
5.2 Heerlijk Helder 20
5.3 Taaltips 20

6 Contactgegevens 21
6.1 Medewerkers 21
6.2 Contact 21

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 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 Nederlandse Lexicologie (INL) 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 2015

In 2015, het zestiende volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5289 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6438 taalvragen. In november 2014 heeft de Taaltelefoon een volledig vernieuwde website gelanceerd. Sinds die lancering is er een duidelijke groei in het totale aantal taalvragen dat aan de Taaltelefoon gesteld wordt. Dat komt onder meer door het succes van het nieuwe vraagformulier op de website van de Taaltelefoon.

Basiscijfers voor de Taaltelefoon voor de periode 2010-2015

	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**

Van alle oproepen in 2015 waren 36,19% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (87,3%) 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 61,52% elektronische berichten. Meer dan de helft van alle elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2015 heeft behandeld (57,6%), 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 Taalunie.

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

Door de Taaltelefoon behandelde oproepen per medium in 2015

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	1.671	31,59%
telefoon via contactcentrum 1700	243	4,6%
rechtstreekse e-mail of via vraagformulier op *Taaltelefoon.be*	1.874	35,43%
via vraagformulier op *Taaladvies.net* en via e-mail aan contactcentrum 1700	1.380	26,09%
Facebook en Twitter	121	2,29%
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 derde 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 worden ook steeds 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 2015 heeft de Taaltelefoon in totaal 114.409 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 157.395 taalvragen.

De website van de Taaltelefoon heeft ook een groeiend succes. In 2015 telde de website 1.378.160 bezoekers en 1.920.330 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2014 is dat een groei van respectievelijk 29% en 14%. 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 2015 voornamelijk gewerkt aan de teksten over de spellingregels van het Nederlands.

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 2015 heeft de dienst Taaladvies 247 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 313 taalvragen.

2 TAALADVIES.NET

2.1 SITUERING

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de 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 *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 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. In het Taaladviesoverleg heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

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 2015 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, 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 RESULTATEN VOOR 2015

Taaladvies.net blijft zoals de vorige jaren steeds meer bezoekers trekken. In 2015 was *Taaladvies.net* goed voor 12 miljoen geconsulteerde pagina's en 5,9 miljoen bezoekers (in 2014 waren dat er respectievelijk 11 miljoen en 5,4 miljoen).

Van het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, is ongeveer de helft van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft is voor rekening van Nederlandse vraagstellers. Het grote aantal webbezoekers van de jongste jaren heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, is gestegen. Dat aantal is zoals de vorige jaren verder gedaald. 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 veel gemakkelijker en meer dan vroeger 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 2015 in totaal 81 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 2015 is er bijzondere aandacht besteed aan de spellingadviezen naar aanleiding van de lancering van het nieuwe Groene Boekje en de nieuwe digitale versie van *Woordenlijst.org*.

Eind 2015 stonden er in totaal 1665 teksten op *Taaladvies.net*: 1606 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 59 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviezen

1 Elfstedentocht, Elfstedenstad (hoofdletter?)
2 Meehebben / bij zich hebben / meebrengen / meenemen
3 Aanhebben / aan hebben
4 Fijn stof / fijnstof
5 Rode kool / rodekool
6 Iersesetterpup (hoofdletter?)
7 Afkorting van bachelor en master
8 Salon / woonkamer / zitkamer

9 Klagen: kloeg / klaagde
10 Nonkel / oom
11 Vooraleer / alvorens / voordat / voor
12 Vanwaaruit / van waaruit
13 Tendenzen / tendensen
14 Facebookpagina / facebookpagina
15 Twitteraccount / twitteraccount
16 WhatsApp / whatsapp
17 Directleidinggevende / direct leidinggevende
18 Standaard afmeting / standaardafmeting
19 Backup / back-up
20 Boven aan de brief / bovenaan de brief
21 Labo / lab
22 Omstaanders / omstanders
23 Stockeren / opslaan
24 Naar daar / daarnaartoe / daarheen
25 Vandaar / daarvandaan
26 Ingangsexamen / toegangsexamen / toelatingsexamen
27 Nadien / daarna
28 Kortelings / binnenkort

Nieuwe generieke teksten

1 Combinaties met eerstegraads, tweedehands, derderangs (algemeen)
2 Samenstelling van bijvoeglijk en zelfstandig naamwoord (algemeen)

Herziene adviezen

1 Aanmoeten / aan moeten
2 Rubber boot / rubberboot
3 Kunststoffen kozijnen / kunststofkozijnen / kunststof kozijnen
4 Al weer / alweer
5 Half zes / halfzes
6 Fulltime medewerker / fulltime-medewerker / fulltimemedewerker
7 Online winkel / online-winkel / onlinewinkel
8 Van goede huize / van goeden huize, te goede trouw / te goeder trouw
9 Ter aller tijde / ten allen tijde / ten alle tijde / te alle tijde / te allen tijde
10 Metekind / petekind
11 Drummen / dringen
12 Onder / in de arm nemen
13 Op punt stellen, op punt staan
14 Dronk / drink / borrel / receptie

15 Missen / ontbreken
16 Moraal / moreel
17 Moord / doodslag
18 Mate (in min of meerdere – / in mindere of meerdere – / in meerdere of mindere – / in meer of mindere –)
19 Menig / menige politicus
20 Met zich brengen / meebrengen / met zich meebrengen
21 Onderdeel uitmaken van / deel uitmaken van / onderdeel zijn van
22 Hun / zij hebben het gedaan
23 Faciliëren / faciliteren
24 Motivatie / motivering
25 Alleszins
26 Nooit geen (ik maak - fouten)
27 Ervaren: ervaarde / ervoer
28 Haar / zijn / hun (de Verenigde Staten / VS en – bevolking)
29 Evenals (betekenis)
30 Maximum capaciteit / maximumcapaciteit
31 Jan z'n broer / Jan zijn broer / Jans broer
32 Typfout / typefout
33 Verhuis / verhuizing
34 Toekomen / aankomen
35 Verderzetten / voortzetten
36 Aftrekker / vloerwisser / vloertrekker / trekker
37 Baxter / infuus
38 Pietersen c.s. hebben / heeft
39 Onder andere / onder anderen
40 Op een haar na (missen/raken)
41 Onverwachtse / onverwachte
42 Ondanks dat
43 Niet in het minst / niet het minst
44 Beroep doen op / een beroep doen op
45 Opgehouden te bestaan (het heeft / is -)
46 Provinciale- / provinciale en gemeentepolitiek
47 Reglement van orde / huishoudelijk reglement
48 Quotums / quota / quota's
49 Plezant / plezierig
50 Voorzien

Herziene generieke teksten

1 Vaste combinaties met naamvallen (algemeen)

3 HET GROENE BOEKJE EN WOORDENLIJST.ORG

3.1 SITUERING

Het Comité van Ministers van de Taalunie heeft op 16 mei 2011 besloten dat de editie 2015 van de Woordenlijst Nederlandse Taal, het Groene Boekje, alleen van de editie 2005 zal verschillen door de samenstelling van de lijst zelf. De spellingregels in de 'Leidraad' en de spelling van de al opgenomen woorden in de lijst blijven ongewijzigd. De Commissie Spelling van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren heeft sinds het voorjaar van 2012 gewerkt aan de samenstelling van de nieuwe editie van het Groene Boekje. In de commissie heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

De Commissie Spelling was eind 2015 als volgt samengesteld:

- Tanneke Schoonheim, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, 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 het Taaladviesoverleg: Katrien Van pellicom (projectleider Spelling, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, Leiden), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

3.2 HET NIEUWE GROENE BOEKJE

Op 12 oktober 2015 is het nieuwe Groene Boekje gelijktijdig in Brussel en Den Haag overhandigd aan de verantwoordelijke ministers, respectievelijk Hilde Crevits en Jet Bussemaker. Met de officiële spelling zoals die in het Groene Boekje is vastgelegd, draagt de Taalunie bij aan een eenduidige communicatie in het Nederlandse taal gebied. Het stelt mensen in staat goed te schrijven en beter te communiceren. Het nieuwe Groene Boekje wordt uitgegeven door Van Dale Uitgevers en is in opdracht van de Taalunie en onder verantwoordelijkheid van de Commissie Spelling samengesteld door het Instituut voor Nederlandse Lexicologie (INL).

Het nieuwe Groene Boekje is meer dan in de vorige editie toegespitst op de specifieke spellingvragen die mensen hebben. Het bevat met 51.000 trefwoorden minder woorden dan de vorige editie maar de selectie van de trefwoorden is beter afgestemd op wat de afgelopen jaren het meest werd opgezocht in de onlineversie. Ook nieuwe woorden als *dikketruiendag* en *vasteklantenkaart* hebben een plek gekregen in het Groene Boekje. In totaal zijn 10.000 nieuwe woorden toegevoegd. Bij de woorden die zijn opgenomen, staat bovendien meer informatie, onder andere over de spelling van de verkleinwoorden en de vervoeging van de werkwoorden. De nieuwe editie is dikker en overzichtelijker geworden dan haar voorganger.

Ook *Woordenlijst.org* is in een nieuw jasje gestoken. De onlineversie van het Groene Boekje biedt met 180.000 trefwoorden het volledige trefwoordenbestand van de Woordenlijst Nederlandse Taal. Bovendien zijn de functionaliteiten ervan uitgebreid. Het Groene Boekje en de website samen stellen de gebruiker van de Nederlandse taal in staat om nog trefzekerder te spellen dan voorheen.

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 Nederlandse Lexicologie.

3.3 BUITENLANDSE AARDRIJKSKUNDIGE NAMEN

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.

4 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.

4.1 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 2015 heeft de dienst Taaladvies over 493 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt dicht in de buurt van het gemiddelde aantal adviezen voor de jaren 2001-2014 (515 adviezen).

Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

decreten	52
besluiten van de Vlaamse Regering	310
ministeriële besluiten	117
andere regelgevende teksten	14
totaal	**493**

4.2 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 Word-sjabloon voor de opmaak van formulieren zijn digitaal beschikbaar (*http://www.bestuurszaken.be/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.

Met de centrale formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. Sinds het najaar van 2006 bestaat er een verbetertraject om de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de gebruikte formulieren systematisch te verhogen. 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 2015 werd in totaal aan 327 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 542 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 2015

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	327
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	542
andere behandelde adviesvragen over formulieren	269
totaal	**1.138**

In totaal had eind 2015 85% van alle formulieren een kwaliteitslabel. In 2015 is er veel tijd en aandacht besteed aan de omzetting van formulieren naar de nieuwe huisstijl-sjabloon.

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%**

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 nieuwe agentschap Informatie Vlaanderen in 2016 bekijken hoe de digitalisering van formulieren structureel aangepakt kan worden.

4.3 REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

De dienst Taaladvies reviseert naast regelgevende teksten en formulieren 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, 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 2015 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	72
advertentie	29
folder	19
nieuwsbrief	9
tekst voor internet, extranet	9
brochure	7
affiche, paneel, bord	7
persmededeling	2
andere	8
totaal	**162**
correspondentie	
standaardbrief	78
uitnodiging	7
e-mail	2
andere	11
totaal	**98**

instructieve teksten	
instructies bij formulieren	16
dienstorder, regelgeving	14
handleiding, procedure	5
omzendbrief	4
huishoudelijk reglement	1
andere	3
totaal	**43**
rapporterende teksten	
hoofdstukken beleidsbrief	6
rapport	3
nota	3
verslag	1
plan	1
andere	4
totaal	**18**
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	10
convenant	1
andere	3
totaal	**14**
journalistieke teksten	
andere	2
totaal	**2**
personeelsblad 13	
taalkundige revisie van vier nummers	**ca. 100 p.**

5 VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

5.1 HOE VLAAMS MAG UW NEDERLANDS ZIJN?

Op 1 februari 2015 hebben de lezers van De Standaard als bijlage bij de krant het boekje 'Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn? 1.000 Belgisch-Nederlandse woorden' gekregen. Met die publicatie wilde de krant in de eerste plaats voor haar eigen redacteurs en medewerkers duidelijkheid scheppen over de status van woorden die in België in het grijze gebied liggen tussen regionalisme en standaardtaal. Vroeger werden veel Belgisch-Nederlandse woorden zonder meer fout genoemd, maar tegenwoordig wordt over veel van die woorden genuanceerder gedacht omdat er zowel vanuit maatschappelijke maar ook vanuit taalkundige hoek behoefte is aan een realistischere norm. Die moet meer ruimte laten voor woorden en uitdrukkingen die voor 'Vlamingen die hun taal verzorgen' heel gewoon zijn in contexten waarin ze standaardtaal spreken en schrijven.

De visie achter 'Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn?' sluit aan bij de aanpak die voor *Taaladvies.net* gebruikt wordt voor de adviezen die handelen over de lexicale en grammaticale verschillen tussen het Belgisch-Nederlands en het Nederlands-Nederlands. Daarom heeft de dienst Taaladvies meegewerkt aan de samenstelling van het boekje van De Standaard. Samen met de redacteurs, Ludo Permentier en Rik Schutz, hebben de taaladviseurs zich gebogen over de selectie van de opgenomen woorden en uitdrukkingen en de bijbehorende normatieve labels (standaardtaal of niet) en stijllabels (formeel of informeel). Zoals bij de adviezen op *Taaladvies.net* is de toepassing van die labels niet verplicht. Ze zijn er alleen maar om mensen beter te helpen bij de beoordeling van de lexicale en grammaticale variatie in het Nederlands zoals dat in België gesproken en geschreven wordt.

Het boekje 'Hoe Vlaams mag uw Nederlands zijn?' heeft heel wat media-aandacht gekregen en heeft tot heel wat publieke reacties geleid, zoals dat eerder in november 2014 ook al het geval was met de enquête 'Hoe Vlaams is uw Standaardnederlands?', die De Standaard, de Taalunie en Radio 1 georganiseerd hadden. Beide acties hebben op die manier een belangrijke bijdrage geleverd aan de maatschappelijke discussie over het taalgebruik en de taalnormen in Vlaanderen.

5.2 HEERLIJK HELDER

Juristen, verzekeraars, financiële instellingen, overheidsdiensten, ambtenaren en vele anderen verpakken hun boodschap vaak in nodeloos onbegrijpelijke taal. Om dat maatschappelijke probleem aan te kaarten, heeft Radio 1 in het voorjaar van 2015 de campagne 'Heerlijk Helder' opgezet tijdens het programma 'Hautekiet'. Luisteraars hebben in het voorjaar massaal veel voorbeelden van onleesbare en ontoegankelijke teksten ingestuurd. Organisaties konden teksten insturen om die te laten beoordelen door het Heerlijk Helder-panel, waarvan twee medewerkers van de dienst Taaladvies deel uitmaakten. De panelleden beoordeelden de teksten op hun leesbaarheid en gaven tijdens de uitzending uitleg over de teksten en het belang van heldere communicatie. De voorbeelden van goede praktijk konden een kwaliteitslabel krijgen.

Op vrijdag 3 april 2015 werd tijdens de Heerlijk Helder-slotshow een eerste balans opgemaakt van de strijd voor heldere communicatie. De campagne heeft duidelijk weerklank gekregen, maar er is nog veel actie nodig om organisaties bewuster te maken van het probleem en de strijd structureel aan te pakken. Daarom zullen de betrokken partijen begin 2016 kijken hoe de campagne een vervolg kan krijgen.

5.3 TAALTIPS

Sinds oktober 2005 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 2015 had *Taallink* 9686 abonnees, wat een groei van 10% betekent ten opzichte van eind 2014.

De dienst Taaladvies heeft in 2015 ook in elk nummer van het personeelsblad *13* een taaltip gepubliceerd voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid. 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*.

6 CONTACTGEGEVENS

6.1 MEDEWERKERS

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

6.2 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 2016

Depotnummer

D/2016/3241/066