

# Jaarverslag 2014

van de dienst  
Taaladvies

Departement Diensten voor het Algemeen  
Regeringsbeleid

**Kanselarij**



Vlaamse  
overheid

## Woord vooraf

Dit vijftiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2014, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

In de externe dienstverlening speelt de website *Taaladvies.net* zoals voorheen een sleutelrol. In 2014 was *Taaladvies.net* goed voor 11 miljoen geconsulteerde pagina's en meer dan 5,4 miljoen unieke bezoekers. Door de succesvolle samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon wordt het aanbod met adviezen op *Taaladvies.net* steeds verder verbeterd en uitgebreid.

Ook de Taaltelefoon zelf is op verschillende manieren een belangrijke bron van informatie voor wie helder en correct Nederlands wil spreken en schrijven. In 2014 heeft de Taaltelefoon werk gemaakt van een volledig vernieuwde website. Die is eind oktober 2014 gelanceerd naar aanleiding van de vijftiende verjaardag van de Taaltelefoon. Met de nieuwe website wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties verder helpen verhogen en de interactie met de bezoekers vergroten.

Sinds de start van de dienstverlening op 27 oktober 1999 heeft de Taaltelefoon meer dan 150.000 taalvragen beantwoord. Elke dag weer hebben de taaladviseurs een antwoord gegeven op vragen over het Nederlands als mensen het antwoord niet meteen zelf konden vinden of uitsluitel wilden over het goede antwoord. Op die manier vervult de Taaltelefoon al vijftien jaar lang een maatschappelijk relevante adviesrol.

Voor het interne taaladvies is in het kader van het formulierenbeheer van het Departement Bestuurszaken voortgewerkt aan de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren van de Vlaamse overheid. Begin 2015 had 84% van alle formulieren op de formulierensites een kwaliteitslabel.

Met de genoemde vormen van dienstverlening werkt de dienst Taaladvies aan initiatieven die burgers, organisaties en overheden in staat stellen de kwaliteit van hun taalgebruik structureel te verbeteren. In dit jaarverslag kunt u een volledig overzicht van de werkzaamheden vinden.

Dirk Caluwé

Teamhoofd Taaladvies

# Inhoudsopgave

<b>1. Extern taaladvies</b>	<b>4</b>
Taaltelefoon	4
Taaladvies.net	5
Taaladviesoverleg	6
Commissie Spelling en werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN)	7
Resultaten voor 2014	8
Communicatie	15
<b>2. Intern taaladvies</b>	<b>18</b>
Vlaamse regelgeving	18
Revisie van teksten	19
Formulierenproject	21
Taaladvies	24
<b>3. Contactgegevens</b>	<b>25</b>
Medewerkers	25
Contact	25

# 1. Extern taaladvies

---

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* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie.

## Taaltelefoon

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 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 vragen stellen via het elektronische formulier op *Taaladvies.net* of op de website van de Taaltelefoon, per e-mail, fax of brief, en via Twitter en Facebook.

De belangrijkste organisatie die in Nederland een vergelijkbare dienstverlening aanbiedt, is het Genootschap Onze Taal. De telefonische dienstverlening wordt bij het Genootschap Onze Taal verzorgd via een betaallijn. De dienstverlening per e-mail is in principe alleen bestemd voor de leden van het genootschap, maar door de dienstverlening via *Taaladvies.net* is elektronisch taaladvies ook voor het Nederlandse publiek gratis beschikbaar. 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 partners van *Taaladvies.net* is er 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 Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren. Voor de telefonische dienstverlening van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700).

## Taaladvies.net

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie. De Nederlandse 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* ook 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 Nederlandse Taalunie, heeft de Nederlandse 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 de nieuwe samenwerkingsovereenkomsten 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 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 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 Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en andere praktische aspecten van de samenwerking besproken.

## 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, technisch schrijvers, tekstadviseurs, redacteuren uit de wereld van pers, media en uitgeverijen. In het Taaladviesoverleg heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

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. Het toetst daarvoor de ontwerpadviezen op hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk.

Het Taaladviesoverleg was eind 2014 als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Gwennie Bosma*, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam (lid);
- *Dirk Caluwé*, teamhoofd dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Geert Craps*, taaladviseur Vlaams Parlement, Brussel (lid);
- *Theo de Boer*, lexicograaf Van Dale Uitgevers, Utrecht (lid);
- *Ruud Hendrickx*, taalraadsman VRT, Brussel (lid);
- *Rutger Kiezebrink*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (lid);
- *Heleen Mercelis*, onderzoekster FWO, Universiteit Antwerpen;
- *Margreet Onrust*, docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (ondervoorzitter);
- *Eric Tiggeler*, tekstschrijver, VU Amsterdam (lid);
- *Frank Willemsen*, beleidsmedewerker en tekstadviseur, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Zoetermeer (lid);
- *Tamara Mewe*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (secretaris);
- *Veronique Verreycken*, medewerkster van de Nederlandse Taalunie, gedetacheerd bij de dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (projectmedewerkster voor *Taaladvies.net*);
- *Annemieke Hoornstje*, projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

## Commissie Spelling en werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN)

Het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie heeft in zijn besluit van 16 mei 2011 besloten dat de editie 2015 van de Woordenlijst Nederlandse Taal slechts 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 nieuw aangestelde Commissie Spelling van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren is sinds het voorjaar van 2012 bezig met de voorbereidingen voor de samenstelling van de nieuwe editie van de Woordenlijst Nederlandse Taal. In de commissie heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

De Commissie Spelling was eind 2014 als volgt samengesteld:

- *Tanneke Schoonheim*, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, Leiden (voorzitter);
- *Dirk Caluwé*, teamhoofd dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Dominiek Sandra*, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen (lid);
- *Wouter van Wingerden*, taaladviseur, taaladviesdienst Genootschap Onze Taal (lid);
- *Katrien Depuydt*, afdelingshoofd Taalbank Nederlands, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, Leiden;
- *Katrien Van pellicom*, projectleider spelling, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, Leiden;
- *Veronique Verreycken*, medewerkster van de Nederlandse Taalunie, gedetacheerd bij de dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (projectmedewerkster voor *Taaladvies.net*);
- *Rik Schutz*, projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

De dienst Taaladvies is sinds 2008 ook betrokken bij de werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN) van de Nederlandse Taalunie. De vertegenwoordiger daarin is Kristien Spillebeen. De werkgroep actualiseert en onderhoudt de BAN-website ([http://taaladvies.net/taal/aardrijkskundige\\_namen](http://taaladvies.net/taal/aardrijkskundige_namen)). Die geeft van alle officieel erkende landen de naam, de officiële naam, de hoofdstad, het bijvoeglijk naamwoord en de inwoneraanduiding volgens de regels van de officiële spelling, en de naam zoals die in het land zelf wordt gebruikt. Van belangrijke steden, regio's en andere geografische entiteiten in het buitenland zijn ook de vernederlandste vormen opgenomen. In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie heeft het Algemeen Secretariaat ook een nieuwe werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen ingesteld voor de periode tot eind 2017.

## Resultaten voor 2014

### Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2014, het vijftiende volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 4720 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 5559 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 19,19 en voor het aantal vragen 22,60. Het gemiddelde aantal vragen per oproep bedroeg daarmee 1,18.

Van alle oproepen in 2014 waren 43,11% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (88,26%) 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 zo snel mogelijk terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 55,85% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2014 heeft behandeld (78,64%), zijn oproepen via *Taaladvies.net*, de taaladviesrubriek op *Taalunieversum*. De andere oproepen zijn e-mailberichten die rechtstreeks via de mailbox van de Taaltelefoon zijn binnengekomen.

*Taaladvies.net* blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. In 2014 was *Taaladvies.net* goed voor 11 miljoen geconsulteerde pagina's. Bijna een kwart van de geconsulteerde pagina's is van Belgische bezoekers afkomstig. De website had in 2014 iets meer dan 5,4 miljoen unieke bezoekers. Van het aantal vragen dat via het elektronische formulier 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 te danken aan verschillende factoren, onder andere het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net*, de integratie van de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal (het Groene Boekje)* in de zoekfunctie van *Taaladvies.net*, het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*, en verbeteringen in de zoekmachine van *Taaladvies.net*. Daardoor wordt de kans groter dat de gebruiker meteen het advies vindt dat betrekking heeft op zijn taalvraag. 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 menselijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen wordt beperkt.

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*. Voor de werkzaamheden van de taaladviesdiensten zijn die sites onmisbare hulpmiddelen, omdat ze op die manier hun aandacht vooral kunnen



richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg. Ook andere internetbronnen worden ingezet bij de advisering, bijvoorbeeld de elektronische editie van de Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS) en de lijst met buitenlandse aardrijkskundige namen in het Nederlands (BAN). Sinds 2011 is er ook op de website van de Taaltelefoon een alfabetische rubriek (A-Z) met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladvisering.

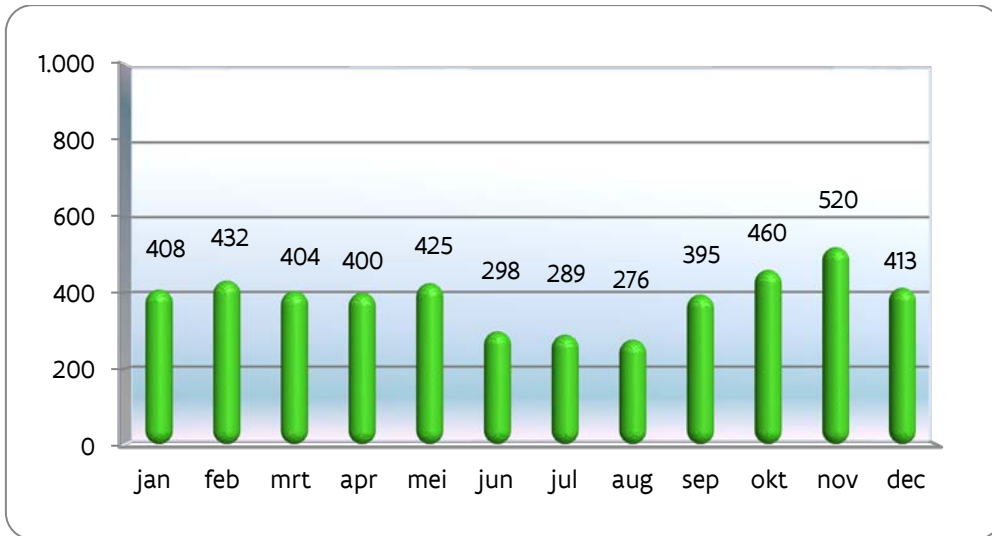
Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2014 heeft de Taaltelefoon in totaal 109.120 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 150.957 taalvragen.

### Basiscijfers voor de periode 2000-2014

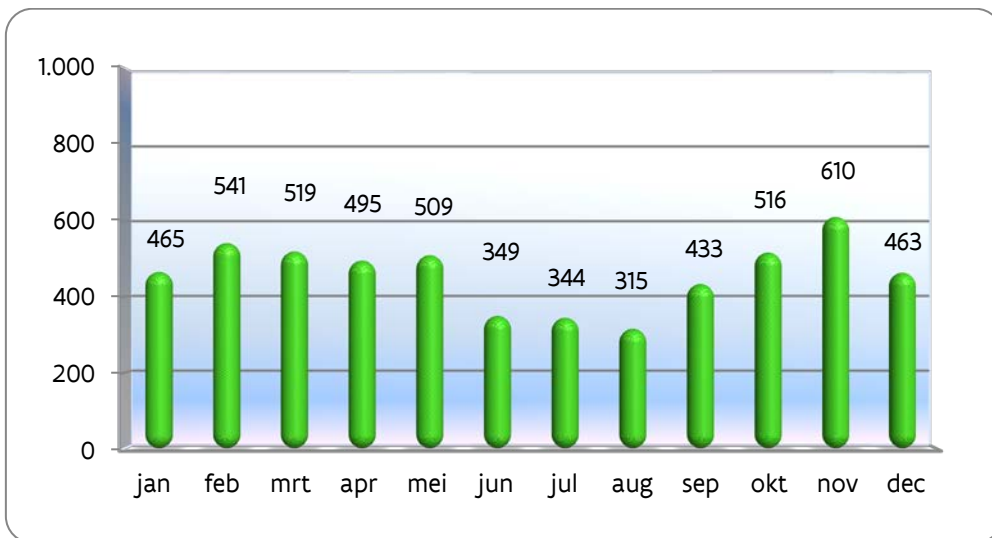
	behandelde oproepen	behandelde vragen	daggemiddelde aantal oproepen	daggemiddelde aantal vragen
2000	7.082	11.122	28,33	44,49
2001	6.610	9.977	26,73	40,56
2002	7.686	11.782	32,00	48,72
2003	7.309	11.224	29,48	45,29
2004	7.640	10.741	30,93	43,49
2005	7.982	10.870	32,71	44,55
2006*	8.404 (+ 2.930)	11.737 (+ 3.040)	46,45	60,56
2007*	10.736 (+ 3.114)	10.378 (+ 3.210)	44,00	55,69
2008	7.512	9.988	30,41	40,44
2009	7.255	9.269	29,37	37,53
2010	6.550	8.228	26,62	33,48
2011	5.914	7.628	24,24	31,26
2012	5.695	7.509	23,15	30,52
2013	5.005	6.068	20,43	24,77
<b>2014</b>	<b>4.720</b>	<b>5.559</b>	<b>19,19</b>	<b>22,60</b>

\* De aantallen tussen haakjes verwijzen naar de taalvragen die de Taaltelefoon tijdens de jaren 2006 en 2007 extra beantwoordde toen de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net* was stopgezet. Tijdens die jaren behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld werden. Voor en na die periode behandelde de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen.

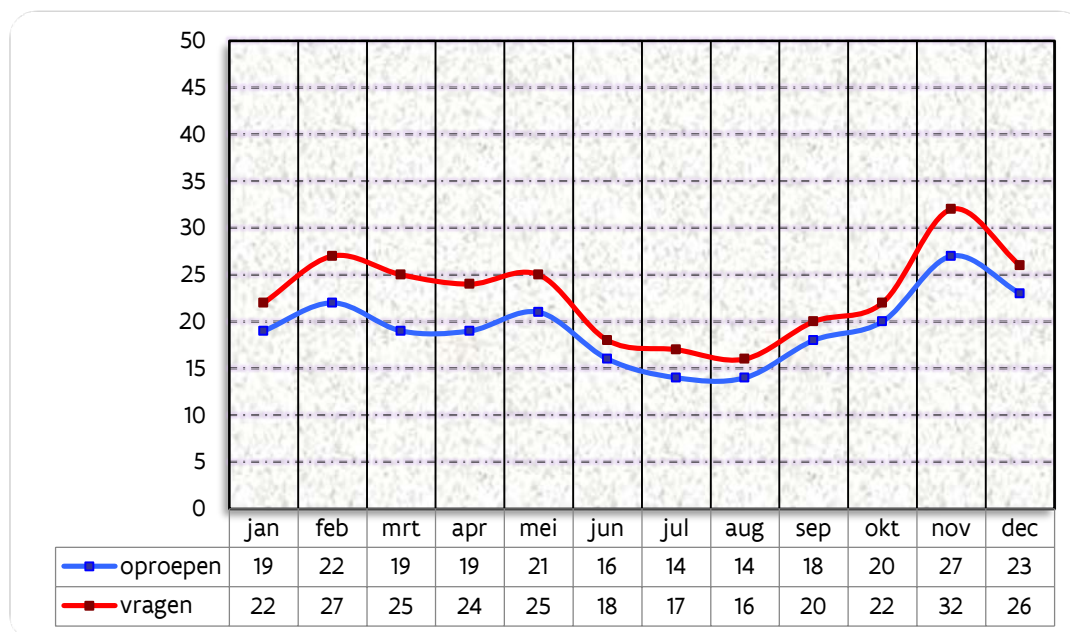
### Behandelde oproepen in 2014



### Behandelde vragen in 2014



## Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2014



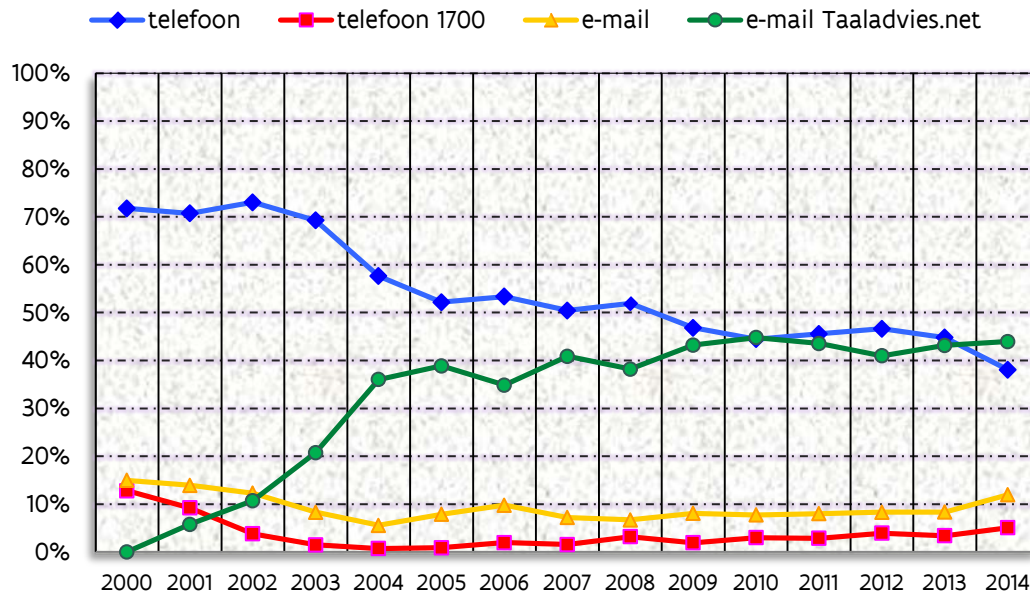
### Behandelde oproepen per medium in 2014

medium	aantal	aandeel
telefoon	1.796	38,05%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	239	5,06%
e-mail via <i>Taaladvies.net</i>	2.073	43,92%
rechtstreekse e-mail	563	11,93%
Facebook en Twitter	49	1,04%
<b>totaal</b>	<b>4.720</b>	<b>100%</b>

### Behandelde vragen per medium in 2014

medium	aantal	aandeel
telefoon	2.424	43,60%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	334	6,01%
e-mail via <i>Taaladvies.net</i>	2.109	37,94%
rechtstreekse e-mail	642	11,55%
Facebook en Twitter	50	0,90%
<b>totaal</b>	<b>5.559</b>	<b>100%</b>

## Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2014



### Taaladvies.net

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2014 in totaal 116 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 2014 stonden er in totaal 1635 teksten op *Taaladvies.net*: 1578 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 57 algemene adviesteksten.

### Nieuwe adviezen

1. Klead(je) / jurk(je)
2. Fier / trots
3. Modaliteiten / voorwaarden
4. Tussenkoms
5. Zeggen aan / tegen
6. Op het scherpst / scherp van de snede
7. Proberen van / om
8. De rivier Wisla / de rivier de Wisla
9. De berg Tourmalet / de berg de Tourmalet
10. Dezelfde / hetzelfde (de reistijd blijft -)
11. Gluten: enkelvoud of meervoud?
12. Pollen: enkelvoud of meervoud?
13. Waddeneiland / waddeneiland
14. Paswoord / password / wachtwoord

15. Overslapen / verslapen (zich -)
16. Afprinten / afdrukken / uitprinten / printen
17. Betalend / betaald parkeren
18. Degene (voor zaken)
19. In de hoedanigheid als / van voorzitter
20. Stukke / kapotte auto
21. Plaats van emoticon of smiley in een zin of tekst
22. Makkelijk / gemakkelijk
23. Ontberen: het ontbeert ons aan / wij ontberen
24. Het meest logische / het meest logisch
25. In / uit / van hout
26. Op hun / zijn plaats (beschuldigingen zijn hier niet -)
27. Tweedehandse auto's / tweedehands auto's / tweedehandsauto's
28. Kandidaten-voorzitters / kandidaat-voorzitters
29. Tammekastanjeboom / tamme kastanjeboom
30. Goeiedag / goededag / goeiendag / goedendag
31. Om ter hardst / om het hardst
32. In tussentijd / in de tussentijd / inmiddels / intussen / ondertussen
33. Deken (het / de -)
34. Deze middag / vanmiddag
35. Wond / wonde
36. Jullie vergissen zich / jullie / je
37. Uurwerk / horloge
38. Openen: het museum opent / wordt geopend
39. Pallet / palet (uitspraak)
40. Sensibiliseren / bewustmaken
41. Champions-Leaguewedstrijd / Championsleaguewedstrijd / Champions Leaguewedstrijd
42. Afkortingen van de namen van de maanden
43. Afkortingen van de dagen van de week

### **Nieuwe generieke teksten**

1. Het gebruik van leenwoorden (algemeen)

### **Herziene adviezen**

1. Groter als / dan
2. Helder / duidelijk
3. Idee (de / het)
4. Aanvraag om / van / voor / tot
5. Als eerste
6. Dansen naar de / het pijpen van
7. Ik pas deze schoenen niet / deze schoenen passen mij niet

8. Donatie / dotatie
9. Afneming / afname
10. De eersten de besten / de eerste de besten
11. Elk / ieder
12. Elke keer als / dat
13. Gebaat met / bij
14. Enigste / enige
15. Gebruikelijkere / gebruikelijker / meer gebruikelijke (de - werkwijze)
16. Gepaard gaan aan / met
17. Geregeld / regelmatig
18. Gevlei / gevlj (in het - komen)
19. Dreigen
20. Gerechtig / rechtelijk / rechterlijk
21. Geachte meneer / Geachte mijnheer / Geachte heer
22. Hele / heel (een - mooie film)
23. Doorwinterd / doorgewinterd
24. Afdanken / ontslaan
25. Wijzigen: de situatie wijzigt
26. Gisterenavond / gisteravond
27. Kerk (hoofdletter?)
28. Intussen / ondertussen
29. Flux de bouche
30. Hierdoor / hiermee / hierbij (begin brief)
31. Herstelmelding / hersteldmelding
32. Gevangenenbewaarder / gevangenisbewaarder / gevangenbewaarder
33. Eveneens / evenmin
34. Gebruikersvriendelijk / gebruiksvriendelijk
35. Gelukkiglijk / gelukkig
36. In / op Cuba
37. Kritische / kritieke succesfactoren
38. Gehad / gekregen (ik heb van hem een boek -)
39. Genegen / geneigd
40. Gevolgd (ik ben / heb hem -)
41. Im / in Frage
42. In- en export / im- en export
43. Tolk-vertalers / tolken-vertalers; vertaler-tolken / vertalers-tolken
44. Advocaat-generaals / advocaten-generaal
45. Processen-verbalen / proces-verbalen / processen-verbaal
46. Collega's-professoren / collega-professoren
47. Ministers-president / minister-presidenten / ministers-presidenten
48. In de prijs inbegrepen / in de prijs begrepen / bij de prijs inbegrepen
49. Overleden in / op de leeftijd van
50. Matras (het / de -)

51. Zestiger jaren / de jaren zestig
52. Jaar / jaren (enkelvoud of meervoud na telwoord?)
53. Laatste / jongste nummer
54. In / op de eerste plaats
55. Ik / wij in bedrijfs correspondentie
56. Naar verluide / verluidt
57. Methodes / methoden
58. Onderwijskundige / onderwijsdeskundige
59. Haar / zijn (het bestuur heeft - goedkeuring uitgesproken)
60. Garantie van / op / voor
61. Haar / hen (vrouwelijk meervoud)
62. Van nul en generlei / gener waarde
63. Inacceptabel / onacceptabel
64. Martelaar, gijzelaar
65. In het begin van dit jaar / begin dit jaar
66. Bijgesloten / ingesloten / bijgevoegde / bijgaande offerte
67. Met een vriendelijke groet / met vriendelijke groet / met vriendelijke groeten
68. Je wil, zal, kan / je wilt, zult, kunt
69. Burgemeester en wethouders (B en W) heeft / hebben besloten
70. Verenigde Naties (VN) heeft / hebben
71. Lang leve / leven de jarigen

### Herziene generieke teksten

1. Onovergankelijk gebruik van overgankelijke werkwoorden (algemeen)

## Communicatie

### Volledig vernieuwde website: [www.taaltelefoon.be](http://www.taaltelefoon.be)

In oktober 2014 heeft de Taaltelefoon een volledig vernieuwde versie van de website [www.taaltelefoon.be](http://www.taaltelefoon.be) gelanceerd. Die werd ontwikkeld met behulp van *kañoo*, het contentmanagementsysteem voor websites waarvoor de Vlaamse overheid in 2013 een raamcontract heeft gesloten met een consortium van de bedrijven ESN en ONE Agency. *Kañoo* heeft als doel het gefragmenteerde landschap van overheidswebsites te centraliseren op één webplatform. Op die manier kunnen websites op een geautomatiseerde manier sneller, goedkoper en beter worden ontwikkeld en beheerd. *Kañoo* maakt daarvoor onder andere gebruik van het contentmanagementframework Drupal.

De nieuwe website heeft op verschillende vlakken voordelen:

- De website is volledig *responsive*, dat wil zeggen dat de lay-out van de pagina's zich automatisch aanpast aan de schermgrootte, bijvoorbeeld van smartphones en tablets.
- Alle adviesteksten zijn vindbaar via een alfabetische en een thematische ordening. Ook alle teksten die in de brochures *Spelling: de regels op een rij* en *In duidelijk Nederlands* te vinden zijn, zijn geïntegreerd in de nieuwe alfabetische en thematische ordening.
- Bij de adviesteksten wordt nog meer dan vroeger met alternatieve titels gewerkt zodat verschillende zoektermen zo veel mogelijk naar de relevante teksten leiden. In de adviesteksten staat telkens een korte, eenvoudige uitleg, met meestal ook enkele sprekende voorbeeldwoorden of -zinnen. Waar mogelijk wordt er doorverwezen naar extra uitleg in andere rubrieken op de website van de Taaltelefoon en naar de algemene teksten en de adviezen op *Taaladvies.net*.
- De website heeft een volledig nieuw design gekregen dat in overeenstemming is met het merkbeleid van de Vlaamse overheid.
- De website geeft op de openingspagina een overzicht van de recente berichten op Facebook en Twitter. Sinds september 2012 heeft de Taaltelefoon een pagina op de sociaalnetwerksite Facebook. Sinds juli 2014 heeft de Taaltelefoon ook een Twitteraccount.

## 15 jaar Taaltelefoon

De nieuwe website van de Taaltelefoon werd eind oktober 2014 gelanceerd naar aanleiding van de vijftiende verjaardag van de Taaltelefoon. Om de verjaardag en de nieuwe website onder de aandacht van het publiek te brengen, heeft de Taaltelefoon een woordenwedstrijd gehouden. De campagne bestond uit een YouTube-filmpje dat op de website van de Taaltelefoon te zien was. In dat filmpje konden mensen hun favoriete woord kiezen uit een selectie van vijftien woorden die ooit woord van de week geweest zijn in *Taalink*, de wekelijkse nieuwsbrief van de Taaltelefoon. De woordenwedstrijd werd bekendgemaakt via de nieuwsbrief *Taalink*, Facebook en Twitter.

De woordenwedstrijd had minder deelnemers dan verwacht, maar de vijftiende verjaardag van de Taaltelefoon is uiteindelijk wel goed door de media opgepikt. De Standaard en Het Laatste Nieuws hebben er in hun papieren editie een bericht aan gewijd en er zijn op Radio 2 en JoeFM interviews geweest met een medewerker van de Taaltelefoon.



## **Taalink**

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag de digitale nieuwsbrief *Taalink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord en geregeld ook een link van de week. De woorden van de week en de antwoorden op de veelgestelde taalvragen komen ook op de website van de Taaltelefoon. Eind 2014 had *Taalink* 8734 abonnees.

## **Brochures**

Om het correcte en verantwoorde gebruik van het Nederlands te bevorderen, verspreidt de Taaltelefoon verschillende publicaties. De brochure *In duidelijk Nederlands* werd op 27 oktober 2009 gelanceerd naar aanleiding van de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. Ook de brochure *Spelling: de regels op een rij* uit 2006 blijft een veelgevraagde publicatie, in het bijzonder in het onderwijs, waar ze gebruikt wordt als leermiddel voor leerlingen en studenten, maar ook als instrument voor het taalbeleid van de leerkrachten in scholen. In 2014 waren beide publicaties alleen nog in digitale vorm beschikbaar. Veel mensen downloaden en raadplegen de pdf's van de publicaties nog altijd via de website van de Taaltelefoon.

## 2. Intern taaladvies

---

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 revisie van gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders, en de kwaliteitscontrole van de formulieren van de Vlaamse overheid.

### 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 2014/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren. Sinds maart 2011 brengt de afdeling Kanselarij één digitaal advies uit waarin zowel de wetgevingstechnische als taalkundige opmerkingen verwerkt zijn.

In 2014 heeft de dienst Taaladvies over 501 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt iets lager dan het gemiddelde van de jaren 2001-2013 (551 adviezen).

### Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

	<b>aantal</b>
decreten	29
besluiten van de Vlaamse Regering	321
<b>subtotaal</b>	<b>350</b>
ministeriële besluiten	135
<b>subtotaal</b>	<b>485</b>
andere regelgevende teksten	16
<b>totaal</b>	<b>501</b>

## Revisie van teksten

De dienst Taaladvies reviseert naast regelgevende teksten allerlei andere documenten en geeft communicatief advies over teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekst-revisie 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.

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 2014 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

### Overzicht per genre

#### voorlichtingsteksten

tekst voor nieuwsbrief	62
affiche, paneel, bord	42
advertentie	33
folder	32
tekst voor internet, extranet	13
brochure	10
radiospot, tv-spot	5
persmededeling	4
volledige nieuwsbrief	3
personeelsadvertentie	1
andere	3
<b>totaal</b>	<b>208</b>

#### correspondentie

standaardbrief	37
e-mail	11
uitnodiging	3
<b>totaal</b>	<b>51</b>

**instructieve teksten**

toelichtingsbijlage bij een formulier	18
omzendbrief	9
handleiding, procedure	7
dienstorder, regelgeving	6
andere	10
<b>totaal</b>	<b>50</b>

**contractuele teksten**

overeenkomst, akkoord	5
andere	2
<b>totaal</b>	<b>7</b>

**journalistieke teksten**

artikel	2
voorwoord	2
andere	2
<b>totaal</b>	<b>6</b>

**rapporterende teksten**

rapport	2
nota	1
bijdrage regeerakkoord	1
jaarverslag	1
<b>totaal</b>	<b>5</b>

**personeelsblad 13**

taalkundige revisie van vier nummers **ca. 100 p.**

## 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 de website van het Departement Bestuurszaken (<http://www.bestuurszaken.be/formulieren>).

In de Vlaamse regeerakkoorden van 2004 en 2009 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 daartoe 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 Coördinatieruimte 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.

### Kwaliteitsverbetering en digitalisering

Met de centrale formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. De website gaf ook een duidelijker beeld van de omvang en de kwaliteit van de formulieren. Daaruit bleek dat het grootste deel 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'. Sinds 2007 hebben de dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging 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 totaal werd in 2014 aan 265 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 349 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'. In totaal had begin 2015 84% van alle formulieren een kwaliteitslabel. 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 volledig in overeenstemming met de nieuwe huisstijlafspraken van de Vlaamse overheid.

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, is in 2014 verder onderzoek gedaan naar een generiek hulpmiddel waarmee formulieren systematisch gedigitaliseerd zouden kunnen worden. Op basis van dat onderzoek zullen de dienst Wetsmatiging en de Entiteit e-government en ICT-Beheer (e-IB) van het Departement Bestuurszaken bekijken hoe de digitalisering van formulieren verder aangepakt kan worden.

### Adviesvragen over formulieren in 2014

	aantal
formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	265
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	349
andere behandelde adviesvragen over formulieren	178
<b>totaal</b>	<b>792</b>

**Kwaliteitslabels per beleidsdomein** (situatie op 17 februari 2015)

<b>beleidsdomein</b>	<b>formulieren kwaliteitslabels</b>		<b>%</b>
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	7	7	100%
Bestuurszaken	8	6	75%
Financiën en Begroting	25	23	92%
Internationaal Vlaanderen	60	35	58%
Economie, Wetenschap en Innovatie	82	71	87%
Onderwijs en Vorming	349	330	95%
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	256	242	95%
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	139	127	91%
Werk en Sociale Economie	61	27	44%
Landbouw en Visserij	121	86	71%
Leefmilieu, Natuur en Energie	318	294	92%
Mobiliteit en Openbare Werken	33	11	33%
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	71	30	42%
Varia	1	1	100%
<b>totaal</b>	<b>1.531</b>	<b>1.290</b>	<b>84%</b>

## Overzicht van het aantal kwaliteitslabels in de periode 2006-2014

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%
<b>2014</b>	<b>1.531</b>	<b>1.290</b>	<b>84%</b>

## 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 2014 heeft de dienst Taaladvies 333 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 398 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

De dienst Taaladvies heeft in 2014 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*.



### 3. Contactgegevens

---

#### Medewerkers

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

#### 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	<i>www.taaltelefoon.be</i> <i>www.taaladvies.net</i>
extranet	voor personeelsleden van de Vlaamse overheid: <i>koepel.vonet.be/taaladvies</i>
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be taaladvies@vlaanderen.be
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A22) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel



## **Samenstelling**

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

Afdeling Kanselarij

Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

## **Kaft**

Patricia Vandichel

## **Uitgave**

Maart 2015

## **Depotnummer**

D/2015/3241/096