

Jaarverslag 2013

van de dienst
Taaladvies

Departement Diensten
voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Woord vooraf

Dit veertiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2013, 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. Die site trekt al verschillende jaren telkens opnieuw meer bezoekers. In 2013 was *Taaladvies.net* goed voor bijna 12 miljoen geconsulteerde pagina's en 5,3 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. Eind 2013 stonden er in totaal 1591 adviesteksten op de website.

Ook de Taaltelefoon zelf is op verschillende manieren een belangrijke bron van informatie voor wie helder en correct Nederlands wil spreken en schrijven. Steeds meer taalgebruikers vinden hun weg naar de website en de brochures van de Taaltelefoon, en het e-mailmagazine *Taallink*. In 2013 heeft de dienst Taaladvies verder werk gemaakt van de rubriek 'A-Z' op de website van de Taaltelefoon. Met die rubriek wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties via zoekmachines op het internet mee helpen verhogen. Eind 2013 telde de rubriek 1940 items.

Zoals tijdens de voorgaande jaren heeft de dienst Taaladvies in het najaar van 2013 een campagne opgezet om de Taaltelefoon te promoten. Die campagne was gekoppeld aan het radioprogramma dat MNM tussen 10 en 12 uur vanaf de stand van de VRT op de Boekenbeurs uitzond. Tijdens de Boekenbeurs waren de taaladviseurs van de Taaltelefoon ook aanwezig op de stand van de Nederlandse Taalunie om de dienstverlening van *Taaladvies.net* en de Taaltelefoon te promoten.

Voor het interne taaladvies is in het kader van het formulierenbeheer van het Departement Bestuurszaken intensief voortgewerkt aan de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren van de Vlaamse overheid. Eind 2013 had 83% 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

1	EXTERN TAALADVIES	4
	<i>Taaltelefoon</i>	4
	<i>Taaladvies.net</i>	5
	<i>Taaladviesoverleg</i>	6
	<i>Commissie Spelling en werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN)</i>	7
	<i>Resultaten voor 2013</i>	7
	<i>Communicatie</i>	15
2	INTERN TAALADVIES	17
	<i>Vlaamse regelgeving</i>	17
	<i>Revisie van teksten</i>	17
	<i>Formulierenproject</i>	19
	<i>Taaladvies</i>	22
	<i>Andere opdrachten</i>	22
3	CONTACTGEGEVENS	23

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*, per e-mail, fax of brief, en via de Facebookpagina van de Taaltelefoon.

In Nederland is er van overheidswege geen dienst die vergelijkbaar is met de Taaltelefoon. 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.

Tijdens de vorige meerjarige beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen van begin 2008 tot eind 2012, had de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen een overeenkomst voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Via een Europese aanbestedingsprocedure heeft de Nederlandse Taalunie in het najaar van 2012 opnieuw het Genootschap Onze Taal als partner voor die dienstverlening geselecteerd. Sinds 1 januari 2013 beantwoordt het Genootschap Onze Taal dus opnieuw de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd. Het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie heeft ook met de dienst Taaladvies een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de beantwoording van de vragen uit België. Door de nieuwe samenwerkingsovereenkomsten zal de dienstverlening voor *Taaladvies.net* tot eind 2017 dus in grote lijnen lopen 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 medewerkster, Veronique Verreycken, 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, technische schrijvers, tekstadviseurs, redacteurs uit de wereld van pers, media en uitgeverijen.

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.

In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie heeft het Algemeen Secretariaat een nieuw Taaladviesoverleg ingesteld voor de periode tot eind 2017. Het Taaladviesoverleg was eind 2013 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);
- *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 Hoorntje*, 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. In het voorjaar van 2012 is de nieuw aangestelde Commissie Spelling van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren begonnen met de voorbereidingen voor de samenstelling van de nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse Taal*. In de nieuwe commissie heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

De Commissie Spelling was eind 2013 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);
- *Katrien Van pellicom*, projectleider spelling bij het 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). 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 2005, 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 2013

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2013, het veertiende volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5005 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6068 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 20,43 en voor het aantal vragen 24,77. Het gemiddelde aantal vragen per oproep bedroeg daarmee 1,21.

Van alle oproepen in 2013 waren 48% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (93%) 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 51,50% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2013 heeft behandeld (85,24%), 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 elk jaar opnieuw meer bezoekers trekken. In 2013 was *Taaladvies.net* goed voor 11,7 miljoen geconsulteerde pagina's. Dat aantal is met 25% gegroeid ten opzichte van 2012 (9,4 miljoen pagina's). Bijna een kwart van de geconsulteerde pagina's is van Belgische bezoekers afkomstig. De website had in 2013 circa 5,3 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 sterk toegenomen 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* (sinds oktober 2005), 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.

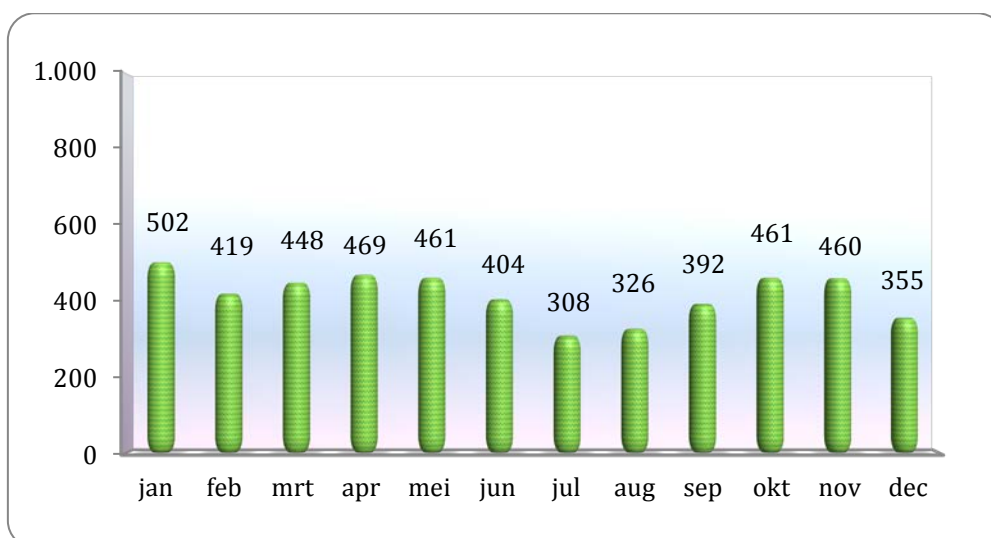
Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2013 heeft de Taaltelefoon in totaal 104.400 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 145.398 taalvragen.

Basiscijfers voor de periode 2000-2013

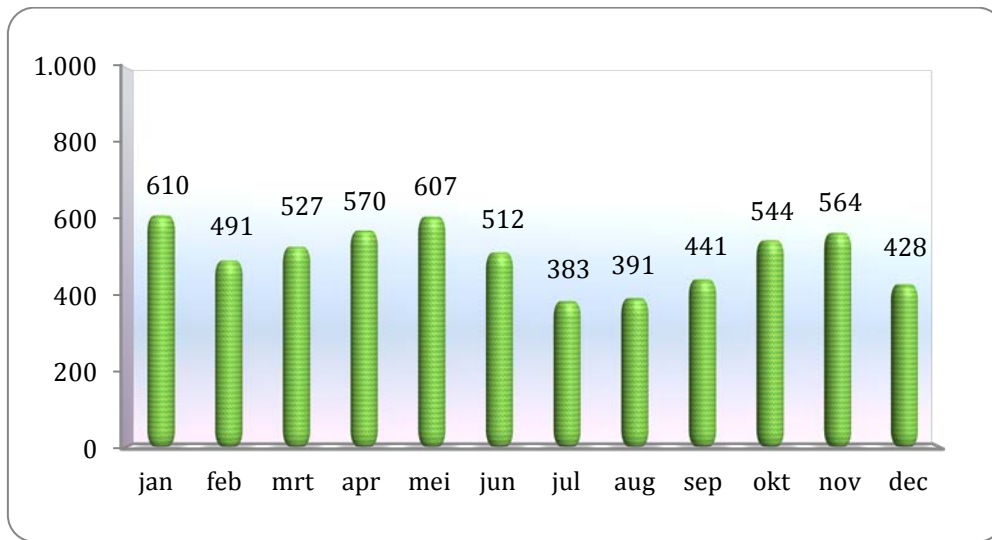
	behandelde oproepen	behandelde vragen	daggemiddelde aantal oproepen	daggemiddelde aantal vragen
2000	7.082	11.122	28,33	44,49
2001	6.610	9.977	26,73	40,56
2002	7.686	11.782	32,00	48,72
2003	7.309	11.224	29,48	45,29
2004	7.640	10.741	30,93	43,49
2005	7.982	10.870	32,71	44,55
2006*	8.404 (+ 2.930)	11.737 (+ 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

* 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 behandelden de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen.

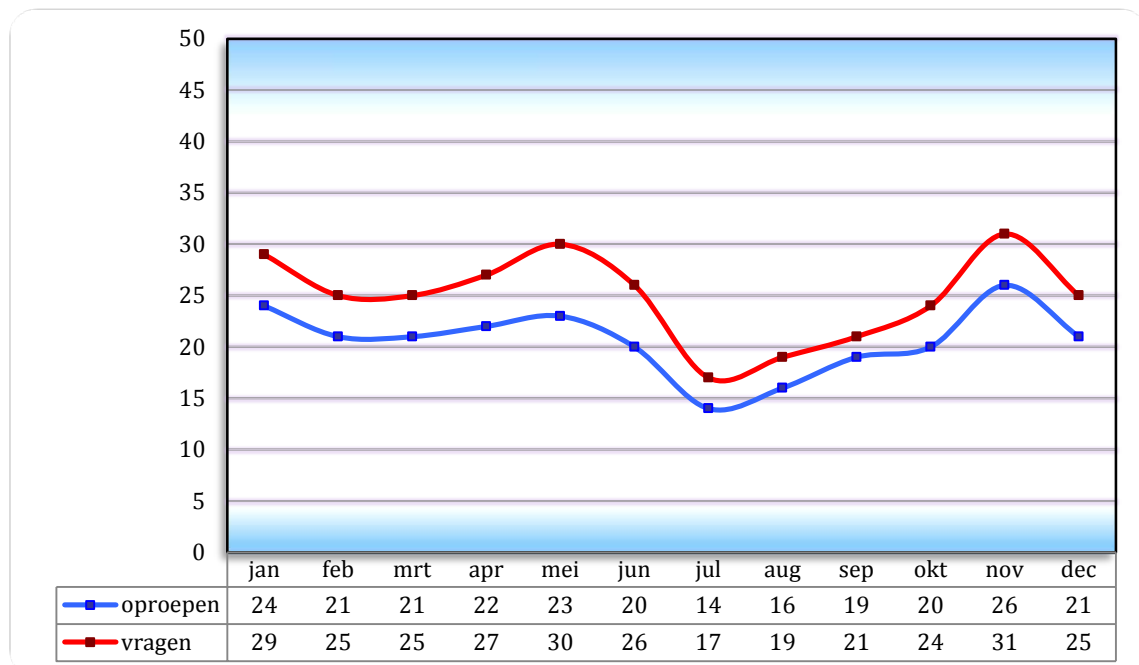
Behandelde oproepen in 2013



Behandelde vragen in 2013



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2013



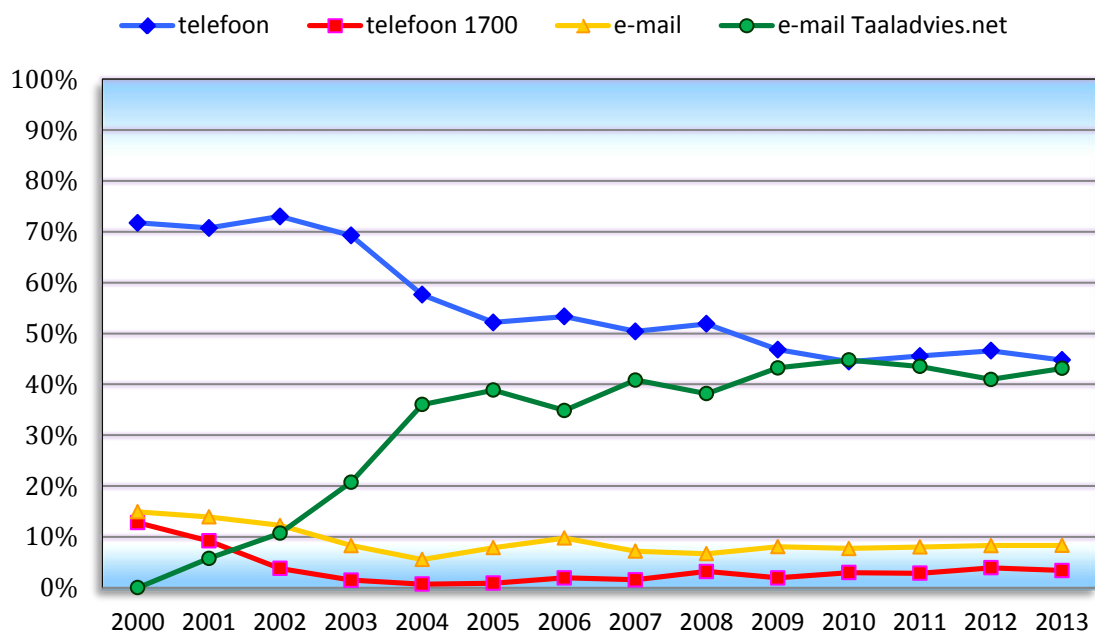
Behandelde oproepen per medium in 2013

medium	aantal	aandeel
telefoon	2.240	44,75%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	169	3,38%
e-mail via <i>Taaladvies.net</i>	2.159	43,14%
rechtstreekse e-mail	416	8,31%
Facebook en brief	21	0,42%
totaal	5.005	100%

Behandelde vragen per medium in 2013

medium	aantal	aandeel
telefoon	3.095	51,01%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	221	3,64%
e-mail via <i>Taaladvies.net</i>	2.183	35,98%
rechtstreekse e-mail	517	8,52%
Facebook en brief	52	0,86%
totaal	6.068	100%

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2013



Taaladvies.net

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2013 in totaal 96 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 2013 stonden er in totaal 1591 teksten op *Taaladvies.net*: 1535 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 56 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviezen

1. Vuilkar / vuilniskar / vuilnisauto / vuilniswagen
2. Lucht- en ruimtevaarttechniek
3. Herhaaldelijke / herhaalde
4. Vertellen tegen / aan
5. Spinachtige / spinachtigen
6. Allicht / wellicht
7. Opportuniteit / kans / gelegenheid
8. Aan / bij (de bushalte)
9. Kortfilm / korte film
10. Moe (trappen van vergelijking)
11. Fungeren als / functioneren als
12. Soort / soort van
13. Living / zitkamer / huiskamer / woonkamer
14. Zetel / stoel / bank
15. Kledij / kleding / kleren
16. Toast / toost
17. Nochtans
18. Authenticeren / authenticeren
19. Linkse / linker gebouw
20. Overhaald / overgehaald (hij heeft me -)
21. Jullie / je tassen
22. Er zich / zich er
23. Zover / zo ver
24. Zomin / zo min
25. Langs daar / daarlangs
26. Fiats Punto / Fiat Punto's
27. Zie pagina's 10-15 / zie de pagina's 10-15 / zie pagina 10-15
28. Ervoor waken dat / ervoor waken dat niet
29. Geachte heer/mevrouw / geachte heer, mevrouw / geachte heer of mevrouw / geachte mevrouw, geachte heer
30. Eens / is / es / 'ns / 's
31. Haar / zijn / hun (de Verenigde Staten en - bevolking)

32. Leopold 2 / Leopold de 2e / Leopold de IIe / Leopold II
33. Galilei ontdekte dat de aarde rond de zon draait / draaide
34. Miss België / Missen België / Misses België
35. Bachelor, master (hoofdletter?)
36. Direct betrokkene / directbetrokkene
37. Zetelen / zitting hebben
38. Jouw / je gegevens
39. Hoofdstuk 1 tot en met 3 wordt / worden voorafgegaan door een inleiding

Nieuwe generieke teksten

1. Dit / dat, deze / die (algemeen)
2. Gaan / zullen (algemeen)
3. Combinaties met er: loze voornaamwoordelijke bijwoorden (algemeen)
4. Wel of geen spaties voor en na leestekens en symbolen (algemeen)
5. Romeinse cijfers: gebruik en notatie (algemeen)

Herziene adviezen

1. Geachte mevrouw, / Geachte mevrouw Jansen,
2. Kruizen / kruisen
3. Bemerking / aanmerking / opmerking
4. Echter aan het begin van de zin
5. Gedaan / voorbij
6. Kunnen / kennen (ik kan / ken Engels)
7. Verloren (ik ben / heb het -)
8. Vergeten (ik ben / heb het -)
9. Hij wilt / wil
10. Solden / koopjesperiode / opruiming / uitverkoop
11. Unheimlich / unheimisch
12. Durven (te)
13. Euro: komma en streepje in de notatie van hele bedragen?
14. Zolang / zo lang
15. Zo veel / zoveel
16. Kortgeding / kort geding
17. Powerpointpresentatie / Powerpoint-presentatie / PowerPoint-presentatie / PowerPointpresentatie / powerpointpresentatie
18. Rond (informatie -)
19. Adoptiefkind / adoptiekind
20. Factie / fractie
21. Algemeen (in / over het -)
22. Deelname / deelneming

23. Aanname
24. Analogie (naar - met / van)
25. Als je van de trap valt, (dan) ben je snel beneden
26. Betreffende / desbetreffende minister
27. Behartenswaardig / behartigenswaardig
28. Ad / à € 50,-
29. Abonnement afsluiten / nemen
30. Bijgaand vindt u
31. Behelzen / bevatten
32. Tussenkomen
33. Beide / beiden (verwijzing naar een mens en een dier)
34. Alle vier leerlingen / alle vier de leerlingen
35. Alfabetische rangschikking van namen
36. Collegae / collega's
37. Catalogussen / catalogi
38. Bijvoorbeeld (plaatsingsmogelijkheden ten opzichte van het voorzetsel)
39. Twee en een halve maand is / zijn verstreken
40. Afwisseling werkwoordstijden
41. De dollar noteert ...
42. Aflassen / aflasten / afgelasten
43. Enig / enige (het - juiste antwoord)
44. Zorgen dat / ervoor zorgen dat
45. Evenmin als jij ga ik daar (niet) naartoe
46. Niet alleen de leerlingen, maar ook de leraar kijken / kijkt uit naar het weekend
47. Dubbele of enkele aanhalingstekens bij een citaat
48. Adressering aan een koppel of gezin
49. Geachte / Beste (als aanhef)
50. Met z'n / ons allen
51. Computer (voor / achter / aan / op de -)

Herziene generieke teksten

1. Aaneenschrijven van combinaties met *er*, *daar*, *hier* en *waar* (algemeen)

Communicatie

Om het correcte en verantwoorde gebruik van het Nederlands te bevorderen, werkt de Taaltelefoon niet alleen reactief maar ook proactief, onder andere door de verspreiding van publicaties. De brochure *In duidelijk Nederlands* werd op 27 oktober 2009 gelanceerd naar aanleiding van de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. In 2013 was die publicatie alleen nog in digitale vorm beschikbaar. 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 2013 werden van *Spelling: de regels op een rij* circa 2400 exemplaren verstuurd. Daarnaast zijn er nog veel mensen die de pdf's van de publicaties via de website downloaden en raadplegen.

In 2011 is de Taaltelefoon op zijn website gestart met de rubriek 'A-Z'. Die bevat een alfabetische lijst met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladviesing. Bij elk item staat 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*. Met deze rubriek wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties via zoekmachines op internet mee helpen verhogen. Eind 2013 telde de rubriek 1940 items. Een andere veel geraadpleegde rubriek is de lijst met afkortingen en letterwoorden die bij de Vlaamse overheid gangbaar zijn en in de ruimere context van de Vlaamse overheid voorkomen. Sinds september 2012 heeft de Taaltelefoon ook een eigen pagina op de sociaalnetwerksite Facebook. De fans van die pagina krijgen taalweetjes en -nieuwtjes aangeboden en er worden conversaties opgezet over taalvragen en andere interessante aspecten van het Nederlands.

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag het e-mailmagazine *Taallink*. 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 tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. Eind 2013 had *Taallink* 8121 abonnees.

Zoals tijdens de voorgaande jaren heeft de dienst Taaladvies in het najaar van 2013 een campagne opgezet om de Taaltelefoon te promoten. De periode van die campagne viel samen met de Boekenbeurs in Antwerpen. Op 3 november 2013 heeft de VRT in samenwerking met de Nederlandse Taalunie ook haar jaarlijkse Taaldag georganiseerd.

De campagne van de Taaltelefoon was gekoppeld aan het radioprogramma dat MNM tussen 10 en 12 uur vanaf de stand van de VRT op de Boekenbeurs uitzond. Tijdens de Boekenbeurs waren de taaladviseurs van de Taaltelefoon ook aanwezig op de stand van de Nederlandse Taalunie om de dienstverlening van *Taaladvies.net* en de Taaltelefoon te promoten.

De campagne had als slogan 'Word Wordsmid' en was in het bijzonder bestemd voor de doelgroep van jongvolwassenen (18-25-jarigen). De campagne bestond uit drie onderdelen:

- een item voor de luisteraars van het radioprogramma van MNM, waarbij een medewerker van de Taaltelefoon telkens een moeilijk woord uitlegde op de stand van de VRT op de Boekenbeurs;
- een dagelijkse woordwedstrijd met YouTube filmpjes via de Facebookpagina van MNM en de Taaltelefoon;

- een meerdaagse woordwedstrijd via de Facebookpagina van de Taaltelefoon, die ook bekendgemaakt werd via een flyer op de stand van de Nederlandse Taalunie.

In de verschillende onderdelen ging het om moeilijke woorden waarvan de betekenis geraden of geformuleerd moest worden, of om moeilijke woorden waarmee originele zinnen gemaakt moesten worden. De radio-items en de bijbehorende woordwedstrijden op de Facebookpagina van MNM waren succesvol: er waren dagelijks een 600-tal deelnemers voor de woordwedstrijd.

De Taaltelefoon is ook nog via andere kanalen gepromoot. In mei 2013 was de Taaltelefoon met een informatiestand vertegenwoordigd op het Kortom-congres 'Schenkt de overheid klare taal?' in de Arteveldehogeschool in Gent. Tijdens dat congres hebben twee medewerkers van de dienst Taaladvies een workshop gegeven over de redactie van formulieren en het formulierenbeleid van de Vlaamse overheid. Voorts waren er nog medewerkers betrokken bij radioprogramma's van Radio 1 en Joe fm, en bij een tv-programma van de zender Libelle.

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 2009/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevings-technische 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 2013 heeft de dienst Taaladvies over 577 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt in de buurt van het gemiddelde van de jaren 2001-2012 (549 adviezen).

Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

	aantal
decreten	75
besluiten van de Vlaamse Regering	357
subtotaal	432
ministeriële besluiten	135
subtotaal	567
andere regelgevende teksten	10
totaal	577

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 tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica en stijl. Als de tekst minder goed van kwaliteit is, herschrijven ze hem helemaal of gedeeltelijk. Bij teksten die communicatief niet aan de boodschap of de doelgroep zijn aangepast, formuleren de taaladviseurs voor de opdrachtgever algemene verbetervoorstellen.

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 2013 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Overzicht per genre

voorlichtingsteksten

advertentie	68
tekst voor nieuwsbrief	52
affiche, paneel, bord	37
folder	17
nieuwsbrief	11
brochure	8
radiospot, tv-spot	6
persmededeling	6
tekst voor internet, extranet	5
andere	5
totaal	215

correspondentie

standaardbrief	38
e-mail	25
uitnodiging	4
totaal	67

instructieve teksten

handleiding, procedure	19
omzendbrief	12
huishoudelijk reglement	3
andere	16
totaal	50

rapporterende teksten

nota	3
plan	1
rapport	1
verslag	1
totaal	6

journalistieke teksten

artikel	1
<hr/>	
totaal	1

contractuele teksten

overeenkomst, akkoord	1
<hr/>	
totaal	1

personeelsblad 13

taalkundige revisie **ca. 150 p.**
van zes nummers

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 actiepoint 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 Coördinatiecel Vlaams e-government (CORVE) en de dienst Taaladvies in de eerste plaats een centrale formulierensite laten ontwikkelen. De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een exhaustieve en actuele inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt.

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 2013 aan 249 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 357 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 eind 2013 83% van alle formulieren een kwaliteitslabel.

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 het najaar van 2013 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 in 2014 verder aangepakt kan worden.

Adviesvragen over formulieren in 2013

	aantal
formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	249
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	357
andere behandelde adviesvragen over formulieren	237
totaal	843

Kwaliteitslabels per beleidsdomein

beleidsdomein	formulieren	kwaliteitslabels	%
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	6	6	100%
Bestuurszaken	8	6	75%
Financiën en Begroting	25	23	92%
Internationaal Vlaanderen	56	31	55%
Economie, Wetenschap en Innovatie	68	57	84%
Onderwijs en Vorming	352	340	97%
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	239	225	94%
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	126	114	90%
Werk en Sociale Economie	61	27	44%
Landbouw en Visserij	89	47	53%
Leefmilieu, Natuur en Energie	274	248	91%
Mobiliteit en Openbare Werken	33	11	33%
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	59	21	36%
Varia	1	1	100%
Vlaanderen	1.397	1.157	83%

Overzicht van het aantal kwaliteitslabels in de periode 2006-2013

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%

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 2013 heeft de dienst Taaladvies 419 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 564 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

De dienst Taaladvies heeft in 2013 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*.

Andere opdrachten

In 2012 heeft de Nederlandse Taalunie een nieuw project opgestart: *Burger, Taal en Overheid*. Dat project heeft als doel een taalondersteunende voorziening te ontwikkelen die zich richt op de Nederlandstalige ambtelijke diensten en schrijvers namens de overheden in België en Nederland. Het project draagt op die manier bij tot de doelstelling van de Nederlandse Taalunie met betrekking tot correct, begrijpelijk en burgergericht taalgebruik bij en door de overheid. De dienst Taaladvies wordt in de projectgroep vertegenwoordigd door Kristien Spillebeen.

Voor de bouw van de nieuwe voorziening is de webdesigner Finalist als partner geselecteerd. In juni 2013 heeft Finalist de site technisch voltooid. Om de site inhoudelijk verder in te vullen, heeft de Nederlandse Taalunie een beroep gedaan op de leden van de werkgroep en de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Door aangekondigde bezuinigingen bij de Nederlandse Taalunie is het project halfweg 2013 een aantal maanden stopgezet, maar in oktober 2013 heeft de Taalunie de bevestiging gekregen dat het project kan worden voortgezet.

In het najaar van 2013 heeft de projectleider een promotour gedaan om het project beter bekend te maken bij de doelgroep en om de evaluatie door die doelgroep voor te bereiden. De site is voldoende gestoffeerd om een testversie voor evaluatie aan de doelgroep voor te leggen. Die evaluatie zal in de loop van 2014 plaatsvinden. Op basis van de resultaten zal de testversie verder aangepast worden. Het is nog niet duidelijk wanneer de website gelanceerd zal worden.

De dienst Taaladvies heeft ook in 2013 de docenten van de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming inhoudelijk ondersteund.

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	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 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

Uitgave

Februari 2014

Depotnummer

D/2014/3241/060