

# Jaarverslag 2011

## van de dienst Taaladvies

Departement Diensten voor het  
Algemeen Regeringsbeleid  
Kanselarij

Vlaamse overheid



## Woord vooraf

Dit twaalfde jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het jaar 2011, 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* meer dan ooit een sleutelrol. Die site blijft al enkele jaren telkens opnieuw meer bezoekers trekken. In 2011 was *Taaladvies.net* goed voor iets meer dan 8 miljoen geconsulteerde pagina's. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2008 (4,4 miljoen pagina's). Bijna een kwart van de geconsulteerde pagina's zijn van Belgische bezoekers afkomstig. Door de succesvolle samenwerking die de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon heeft in het kader van de website *Taaladvies.net*, wordt het aanbod met adviezen op *Taaladvies.net* ook steeds verder verbeterd en uitgebreid. Eind 2011 stonden er in totaal 1439 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 november en december 2011 heeft de Taaltelefoon voor de tweede keer het *Klein Dictee van de Taaltelefoon* georganiseerd. Meer dan 3500 mensen hebben in die wedstrijd hun kennis van de Nederlandse spelling op de proef gesteld.

Voor het interne taaladvies is in het kader van het formulierenproject van het Departement Bestuurszaken intensief voortgewerkt aan de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren van de Vlaamse overheid. De dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies hebben in 2011 aan 303 formulieren het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier' toegekend op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid en de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Bovendien heeft de dienst Taaladvies heel wat formulieren die al een kwaliteitslabel hadden, opnieuw getoetst naar aanleiding van inhoudelijke wijzigingen. Eind 2011 had 77% van alle formulieren op de formulierensites een kwaliteitslabel.

Dirk Caluwé  
Teamhoofd Taaladvies

# Inhoudsopgave

## 1 EXTERN TAALADVIES

TAALTELEFOON .....	4
TAALADVIES.NET .....	5
TAALADVIESOVERLEG .....	6
RESULTATEN VOOR 2011 .....	7

## 2 INTERN TAALADVIES

VLAAMSE REGELGEVING .....	16
REVISIE VAN TEKSTEN .....	17
FORMULIERENPROJECT .....	18
TAALADVIES .....	21
ANDERE OPDRACHTEN.....	21

## 3 CONTACTGEGEVENS

MEDEWERKERS.....	22
CONTACT.....	22

# 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 elektronisch formulier op *Taaladvies.net*, en per e-mail, fax of brief.

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 Spellingcommissie 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 samenwerkingsproject 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.

In de periode 2002-2005 had de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen een overeenkomst voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Tijdens de jaren 2006 en 2007 heeft de Taaltelefoon alle vragen van *Taaladvies.net* beantwoord, omdat in er die jaren geen samenwerkingsovereenkomst met het Genootschap Onze Taal was. Sinds 1 januari 2008 is het Genootschap Onze Taal opnieuw de taaladviesdienst die aan Nederlandse kant de taalvragen beantwoordt. De samenwerking geldt voor de duur van de huidige meerjarige beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen tot eind 2012. Begin 2008 heeft ook de dienst Taaladvies een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie. Door die nieuwe samenwerking loopt de dienstverlening voor *Taaladvies.net* sinds januari 2008 weer in grote lijnen zoals dat het geval was in de periode 2002-2005.

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

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de taaladviesdiensten.
- De Taaltelefoon beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- De Taaltelefoon selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- Als vertegenwoordiger in het Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over de voorstellen.
- De Taaltelefoon maakt de adviezen die het Taaladviesoverleg heeft goedgekeurd, klaar voor publicatie op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst Taaladvies gedetacheerde projectmedewerkster 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 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 in het voorjaar van 2008 een nieuw Taaladviesoverleg ingesteld. Dat nieuwe Taaladviesoverleg heeft een mandaat gekregen voor de duur van de huidige beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, die tot eind 2012 loopt.

Het Taaladviesoverleg was eind 2011 als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Gwennie Bosma*, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam (lid);
- *Dirk Caluwé*, taaladviseur dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Geert Craps*, taaladviseur Vlaams Parlement, Brussel (lid);
- *Ruud Hendrickx*, taalraadsman VRT, Brussel (lid);
- *Rutger Kiezebrink*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (lid);
- *Margreet Orrust*, docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (ondervoorzitter);
- *Sarah Van Hoof*, wetenschappelijk medewerkster, Universiteit Antwerpen (lid);
- *Theo de Boer*, lexicograaf Van Dale Uitgevers, Utrecht (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);
- *Rik Schutz*, projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat);
- *Veronique Verreycken*, projectmedewerkster van de Nederlandse Taalunie, gedetacheerd bij de dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (projectmedewerkster voor *Taaladvies.net*);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

## Resultaten voor 2011

### Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2011, het twaalfde volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5914 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 7628 taalvragen. Het daggemiddelde was voor het aantal oproepen 24,24 en voor het aantal vragen 31,26. Het gemiddelde aantal vragen per oproep bedroeg daarmee 1,29.

Van alle oproepen in 2011 waren 48,39% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (94%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen buiten de openingstijden binnen of op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700) registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers achteraf terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 51,52% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2011 heeft behandeld (84,47%), 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 2011 was *Taaladvies.net* goed voor iets meer dan 8 miljoen geconsulteerde pagina's. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2008 (4,4 miljoen pagina's). Bijna een kwart van de geconsulteerde pagina's zijn van Belgische bezoekers afkomstig. 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 groeiende aantal webbezoekers van de jongste jaren heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, even sterk is gestegen. Dat aantal is de laatste jaren zelfs 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) en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*. In 2010 is er ook overgeschakeld op een betere weergave van de zoekresultaten van de zoekmachine, zodat de kans groter wordt 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 dat 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).

In 2011 heeft de Taaltelefoon ook op zijn eigen website een alfabetische rubriek toegevoegd met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladvisering. Die moeten er ook toe bijdragen dat veelgezochte kwesties gemakkelijker gevonden worden.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2011 heeft de Taaltelefoon in totaal 95.398 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 131.821 taalvragen.

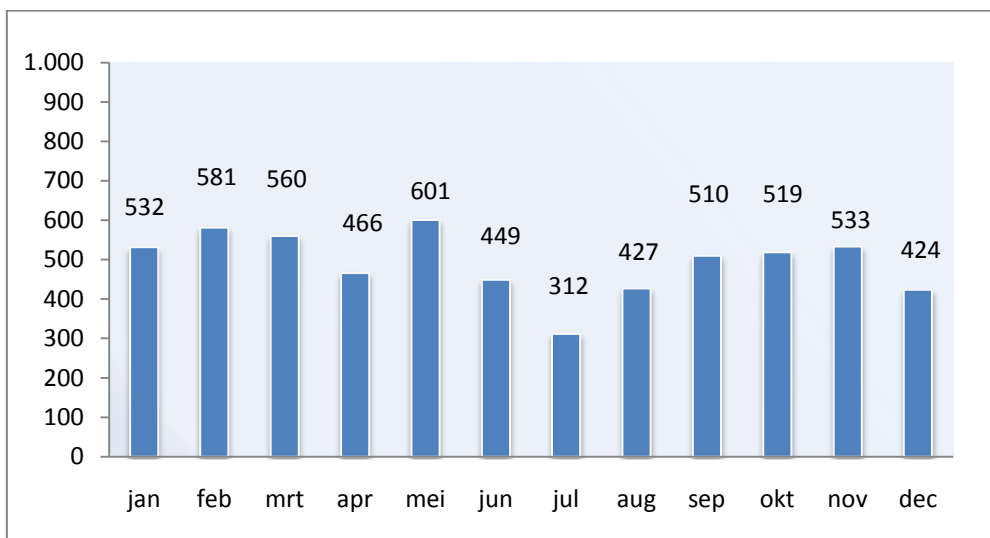
### Basiscijfers voor de periode 2000-2011

	behandelde oproepen	behandelde vragen	daggemiddelde aantal oproepen	daggemiddelde aantal vragen
2000	7082	11.122	28,33	44,49
2001	6610	9977	26,73	40,56
2002	7686	11.782	32,00	48,72
2003	7309	11.224	29,48	45,29
2004	7640	10.741	30,93	43,49
2005	7982	10.870	32,71	44,55
2006*	8404 (+ 2930)	11.737 (+ 3040)	46,45	60,56
2007*	10.736 (+ 3114)	10.378 (+ 3210)	44,00	55,69
2008	7512	9988	30,41	40,44
2009	7255	9269	29,37	37,53
2010	6550	8228	26,62	33,48
<b>2011</b>	<b>5914</b>	<b>7628</b>	<b>24,24</b>	<b>31,26</b>

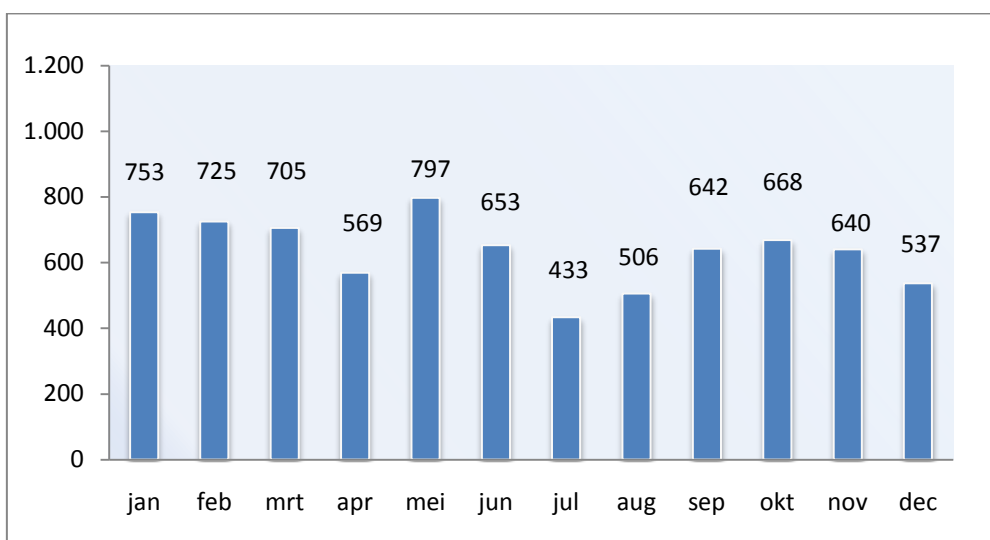
\* De aantallen tussen haakjes verwijzen naar de taalvragen die de Taaltelefoon tijdens de jaren 2006 en 2007 extra beantwoordde toen de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net* was stopgezet. Tijdens die jaren behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen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



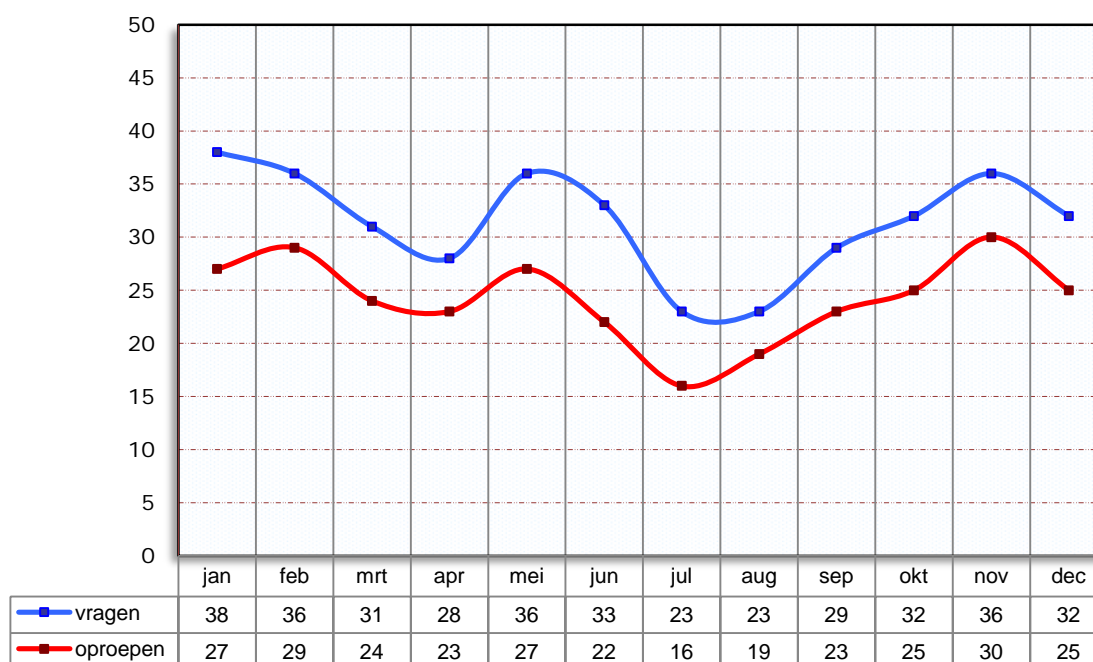
### Behandelde oproepen in 2011



### Behandelde vragen in 2011



## Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2011



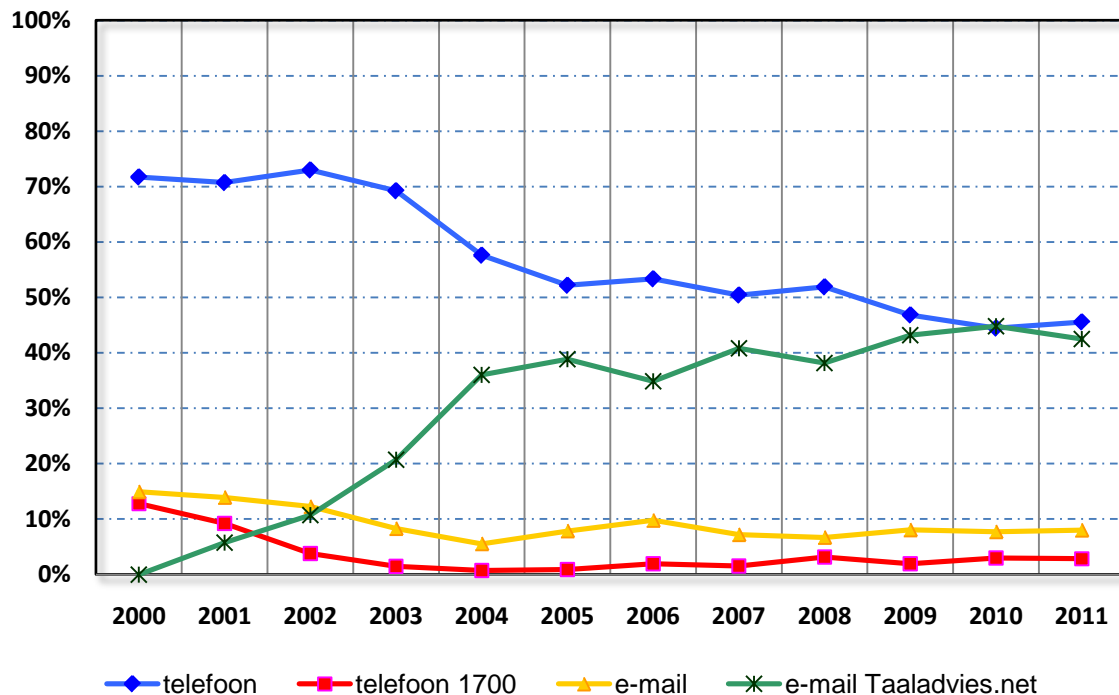
## Behandelde oproepen per medium in 2011

medium	aantal	aandeel
telefoon	2694	45,55%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	168	2,84%
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2574	43,52%
rechtstreekse e-mail	473	8%
fax en brief	5	0,09%
<b>totaal</b>	<b>5914</b>	<b>100%</b>

## Behandelde vragen per medium in 2011

medium	aantal	aandeel
telefoon	4117	53,97%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	222	2,91%
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2614	34,27%
rechtstreekse e-mail	670	8,78%
fax en brief	5	0,07%
<b>totaal</b>	<b>7628</b>	<b>100%</b>

## Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2011



### Taaladvies.net

Het Taaladviesoverleg heeft in 2011 drie keer vergaderd. In de loop van het jaar zijn in totaal 139 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 2011 stonden er in totaal 1439 teksten op *Taaladvies.net*: 1394 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 45 algemene adviesteksten.

### Nieuwe taaladviezen

1. Galerij / galerie
2. A rato van
3. Naar rato / naar rata / pro rato / pro rata
4. De Villepin / de Villepin
5. Vegetarisch / vegetariër (zij is -)
6. Begin de jaren zeventig / begin jaren zeventig
7. Naast / buiten / behalve
8. Uurregeling
9. Verderzetten / voortzetten
10. Verlof / vakantie
11. Verzustering / jumelage / stedenband
12. (zand)Duinen / (Zand)duinen
13. Punt of komma bij onderbroken citaat
14. Datumnotatie

15. Diverse / diversen
16. Geachte mevrouw Van den Dries-Vermeulen / Geachte mevrouw Van den Dries
17. Globaal / mondiaal
18. In / op de polikliniek
19. Indische / Indiase keuken
20. Indische / Indiase mensen
21. Kiezen tussen koffie of thee / kiezen tussen koffie en thee
22. Autopsie (uitspraak)
23. Voorletter(s) dubbele voornaam
24. Wie / wat schetst mijn verbazing
25. Zoals hem / zoals hij
26. Da's / dat is
27. Geroerbakte / roergebakken spinazie
28. Kiezen tussen / uit / voor
29. Vergaand / verregaand
30. Zijn / haar (zowel hij als zij ziet - budget krimpen)
31. Betrokken (de - periode)
32. Globaal (inkomen)
33. Het is sterker dan ik(zelf) / mezelf
34. Succes kennen
35. Een percentage van 25 procent / een percentage van 25
36. Hetgeen / wat
37. Meer favoriet, meest favoriet / favoriet
38. Zich focussen / focussen
39. Duizende / duizenden spelletjes
40. Parking / parkeergarage / parkeerplaats / parkeerterrein
41. Luxe / luxueuze woonkeukens
42. Proper / schoon
43. Medicamenten / medicijnen / medicatie / geneesmiddelen
44. Uitdeinen / uitdijen
45. Weekeinde / weekeind / weekend
46. Op / in voorraad
47. Ik laat hen / hun een opdracht uitvoeren
48. De wet- en regelgeving worden / wordt niet toegepast
49. Het spreekt voor zich / voor zichzelf / vanzelf
50. *En* aan het begin van de zin
51. *Maar* aan het begin van de zin
52. *Of* aan het begin van de zin
53. *Omdat* aan het begin van de zin
54. *Want* aan het begin van de zin
55. Oudst / oudste bekende stad (de -)
56. Strippen / strips
57. V.C. / v.Chr.
58. Achter / voor de streep
59. Kleuren / verven (zijn haar -)
60. Wie / die (de man - me begroette)
61. Gelijk wie / om het even wie / eender wie / onverschillig wie / wie dan ook
62. Elk / elke mens
63. Ge-cc'd / gecc't / gecc'd / ge-cc't
64. sj (afbreking)

65. ch (afbreking)
66. Exemplaar (afbreking)
67. Olifant (afbreking)
68. Reglement (afbreking)
69. Royaal (afbreking)
70. Logeetje (afbreking)
71. Dinertje (afbreking)
72. Cafeetje (afbreking)
73. Balletje (afbreking)
74. Baby'tje (afbreking)
75. Reëel (afbreking)
76. Auto-ongeluk (afbreking)
77. Compromisje / compromistje
78. Ragouttje / ragoutje
79. Fetisje / fetisje
80. Padje / paadje
81. Bladzijdetje / bladzijtje
82. Parachutetje / parachuutje
83. Jongentje / jongetje
84. Zooitje / zootje
85. Railsje / railtje
86. Sjuutje / justje
87. Aapie / apie
88. Filmpje noir / film noirtje
89. Janneke / Jannetje / Jantje
90. Continue / continu (een - proces)
91. Oma's fiets / oma's-fiets
92. Barbeque / barbecue
93. Typfout / typefout
94. c-attest / C-attest
95. Alphen Aan Den Rijn / Alphen aan den Rijn
96. Wijnsoorten (hoofdletters?)
97. Geel-groen / geelgroen
98. Verkavelingaansvraag / verkavelingsaansvraag
99. Bollenboos / bolleboos
100. Kattenbelletje / kattebelletje
101. Rijstenpap / rijstepap
102. Weleens / wel eens

### **Nieuwe algemene teksten**

1. Samentrekking (algemeen)
2. Hoofdletters bij titels van boeken, liedjes, films e.d. (algemeen)

## Herziene taaladviezen

1. Aan / à / tegen / voor (bij prijsaanduiding)
2. Voormiddag, namiddag
3. Volgorde komma - aanhalingsteken
4. Bijhebben / bij zich hebben
5. Respectievelijke / respectieve
6. Roerbakken: roergebakken / geroerbakt
7. Aanduiden / aanstellen, benoemen
8. Samentrekking bij inversie
9. Behoren tot een van de
10. Diegene
11. Waarmee / met wie (de mensen - ik samenwerk)
12. Twee-en-een-half / tweeëneenhalf / twee en een half / tweeënhalf
13. Online verbinding / online-verbinding / onlineverbinding
14. Fulltime medewerker / fulltime-medewerker / fulltimemedewerker
15. Allang / al lang, allesbehalve / alles behalve, weleens / wel eens
16. Wat-ie wil / wat ie wil
17. Statenlid (hoofdletter?)
18. Statenverkiezing (hoofdletter?)
19. SJ / S.J. / sj / s.j.
20. Commissaris van de Koningin (hoofdletter?)
21. Burgemeester en wethouders, burgemeester en schepenen (hoofdletters?)
22. Masaï / Massai / Masai
23. Menist, mennoniet
24. Aanmoeten / aan moeten
25. Tot daaraantoe / tot daaraan toe / tot daar aan toe
26. Totnogtoe / tot nog toe, totnutoe / tot nu toe
27. Gebruikmaken / gebruik maken
28. Prestigieuze / prestigieuze, preciese / precieze
29. Prognose (afbreking)
30. Elkaar (afbreking)
31. Racket (afbreking)
32. Doping (afbreking)
33. nk (afbreking)
34. ng (afbreking)
35. sh (afbreking)

## 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 zijn publicaties. De brochure *In duidelijk Nederlands* werd op 27 oktober 2009 gelanceerd naar aanleiding van de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. In 2011 werden circa 9000 exemplaren van die publicatie verspreid. 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 2011 werden van *Spelling: de regels op een rij* meer dan 12.000 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 een nieuwe rubriek: 'A-Z'. Die bevat een alfabetische lijst met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladvisering. 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*. Eind 2011 bevatte de nieuwe rubriek circa 350 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 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 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 2011 had *Taallink* 6946 abonnees.

In november 2011 heeft de Taaltelefoon voor de tweede keer het *Klein Dictee van de Taaltelefoon* georganiseerd. De bezoekers konden zoals het jaar daarvoor via een audio-opname een dictee beluisteren en tegelijkertijd via het scherm de dicteetekst noteren. Het dictee bevatte alleen maar woorden en spellingkwesties uit de gewone schrijfp praktijk. Op die manier konden de deelnemers evalueren in welke mate ze vertrouwd zijn met de belangrijkste regels en principes van de Nederlandse spelling.

De wedstrijdperiode van het *Klein Dictee* liep van 23 november tot 23 december 2011. Om de wedstrijd bekend te maken, zijn er advertenties gepubliceerd in de gratis kranten *Metro* en *De Zondag*. In *De Zondag* is er ook een redactionele bijdrage over het *Klein Dictee* verschenen. Ondanks de beperkte middelen waarmee de wedstrijd bekendgemaakt is, was het tweede *Klein Dictee* een succes. In totaal waren er 3536 deelnemers, dat is drie keer zoveel als het aantal deelnemers aan het eerste *Klein Dictee van de Taaltelefoon*. Het gemiddelde aantal fouten per deelnemer was 6,5. Er waren 98 deelnemers die het dictee helemaal foutloos hebben geschreven. Ook na de wedstrijdperiode zijn er nog heel wat mensen die de dictees van de *Taaltelefoon* maken om hun kennis van de Nederlandse spelling te testen. Wie de dicteeteksten via de website invult, krijgt via e-mail informatie over de juiste oplossing en de twijfelgevallen. De dictees van de *Taaltelefoon* blijken dus een goede manier te zijn om de interactiviteit met de bezoekers van de website van de Taaltelefoon te vergroten.

In het voorjaar van 2011 heeft een medewerker van de Taaltelefoon meegewerkt aan het populaire quizprogramma *Zot van Vlaanderen* (vtm). Hij trad in de acht afleveringen van dat programma op als jury voor de taalrubriek.

## 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 het project voor 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 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 2011 heeft de dienst Taaladvies over 524 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt iets onder het gemiddelde van de jaren 2001-2010 (552 adviezen). Het gemiddelde aantal dagen voor de doorlooptijd van de adviezen was in 2011 1,5.

### Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

regelgevende teksten met taalkundig advies	aantal
decreten	84
besluiten van de Vlaamse Regering	318
<b>subtotaal</b>	<b>402</b>
ministeriële besluiten	108
<b>subtotaal</b>	<b>510</b>
andere regelgevende teksten	14
<b>totaal</b>	<b>524</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 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 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.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2011 aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. In vergelijking met de vorige jaren is het aandeel van de voorlichtingsteksten verder gedaald. Die daling houdt verband met de besparingen in de communicatiebudgetten van de Vlaamse overheid en de heroriëntering van het takenpakket van de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid. In dat takenpakket krijgt de begeleiding van communicatiecampagnes voor andere entiteiten van de Vlaamse overheid geen aandacht meer.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2011 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

### Overzicht per genre

#### voorlichtingsteksten

tekst voor nieuwsbrief	65
advertentie	63
brochure	49
folder	18
tekst voor internet, extranet	16
affiche, paneel, bord	11
persmededeling	9
nieuwsbrief	8
radiospot, tv-spot	3
publireportages	2
andere	15
<b>totaal</b>	<b>259</b>

#### correspondentie

standaardbrief	164
uitnodiging	7
e-mail	3
<b>totaal</b>	<b>174</b>

**instructieve teksten**

omzendbrief	6
handleiding, procedure	5
huishoudelijk reglement	2
dienstorder, reglement	1
andere	24
<b>totaal</b>	<b>38</b>

**rapporterende teksten**

rapport	6
jaarverslag	4
plan	1
<b>totaal</b>	<b>11</b>

**journalistieke teksten**

voorwoord	2
<b>totaal</b>	<b>2</b>

**contractuele teksten**

overeenkomst, akkoord	5
<b>totaal</b>	<b>5</b>

**Personeelsblad 13**

taalkundige revisie van zes nummers **ca. 150 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 [www.bestuurszaken.be/formulieren](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 formulieren-site laten ontwikkelen.

De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een exhaustieve en actuele inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt. Voor het beleidsdomein Onderwijs en Vorming bestaat er een afzonderlijke centrale formulierensite.

### **Kwaliteitsverbetering**

Met de centrale formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. De 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 2011 aan 303 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 252 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 centrale formulierensite of de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming staan, onder andere over een aantal vervolformulieren. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. In totaal had eind 2011 77% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Op de heel uitvoerige formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft ondertussen 98% van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

In 2011 is er ook voortgewerkt aan de kwaliteitsverbetering van de personeelsformulieren van de Vlaamse overheid. De herziening van interne formulieren vergt extra inspanningen omdat er veel meer betrokken partijen zijn en niet alle entiteiten precies dezelfde informatie nodig hebben en dezelfde procedures volgen. In zulke gevallen wordt er gewerkt met een maximaal formulier waarin de entiteiten desgewenst bepaalde onderdelen of vragen kunnen weglaten. Eind 2011 was de herziening van tien veelgebruikte personeelsformulieren volledig afgerond.

Adviesvragen over formulieren in 2011	aantal
formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	303
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	252
andere behandelde adviesvragen over formulieren	311
<b>totaal</b>	<b>866</b>

### Kwaliteitslabels per beleidsdomein

beleidsdomein	formulieren	kwaliteitslabels	%
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	7	7	100%
Bestuurszaken	9	8	89%
Financiën en Begroting	22	21	95%
Internationaal Vlaanderen	94	32	34%
Economie, Wetenschap en Innovatie	61	39	64%
Onderwijs en Vorming	417	407	98%
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	218	198	91%
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	95	84	88%
Werk en Sociale Economie	64	26	41%
Landbouw en Visserij	79	56	71%
Leefmilieu, Natuur en Energie	280	213	76%
Mobiliteit en Openbare Werken	27	11	41%
Ruimtelijke ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	71	12	17%
Varia	1	1	100%
<b>totaal</b>	<b>1445</b>	<b>1115</b>	<b>77%</b>

### Overzicht van het aantal kwaliteitslabels in de periode 2006-2011

jaartal	totaal	labels	%
2006	1492	69	5%
2007	1325	296	22%
2008	1220	610	50%
2009	1285	785	61%
2010	1326	903	68%
<b>2011</b>	<b>1445</b>	<b>1115</b>	<b>77%</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 2011 heeft de dienst Taaladvies 482 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 629 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

De dienst Taaladvies heeft in 2011 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 een link naar een uitgebreidere advies tekst op bijvoorbeeld de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*. Voor de publicatie van die taaltips werkt de dienst Taaladvies samen met het Departement Bestuurszaken.

## Andere opdrachten

De dienst Taaladvies heeft in 2011 bijgedragen aan de kwaliteitsbewaking voor de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming en heeft de docenten van de schrijftrainingen inhoudelijk ondersteund.

In 2011 heeft de dienst Taaladvies opnieuw enkele workshops *In duidelijk Nederlands* begeleid. Die workshop maakt deel uit van het programma van de instapdagen voor nieuwe personeelsleden van de Vlaamse overheid.

## 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	<a href="http://www.vlaanderen.be/taaltelefoon">www.vlaanderen.be/taaltelefoon</a> <a href="http://www.taaladvies.net">www.taaladvies.net</a>
extranet	voor personeelsleden van de Vlaamse overheid: <a href="http://koepel.vonet.be/taaladvies">koepel.vonet.be/taaladvies</a>
e-mail	<a href="mailto:taaltelefoon@vlaanderen.be">taaltelefoon@vlaanderen.be</a> <a href="mailto:taaladvies@vlaanderen.be">taaladvies@vlaanderen.be</a>
fax	02 553 56 52
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**

Februari 2012

## **Depotnummer**

D/2012/3241/045