

Jaarverslag 2010 van de dienst Taaladvies

Departement Diensten voor het
Algemeen Regeringsbeleid
Kanselarij

Vlaamse overheid



Woord vooraf

Dit elfde jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkjaar 2010, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

Voor het externe taaladvies is opnieuw gebleken dat de samenwerking die de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon heeft in het kader van de website *Taaladvies.net*, erg succesvol is. In 2010 was *Taaladvies.net* goed voor niet minder dan 6,6 miljoen geconsulteerde pagina's, tegenover 5,5 miljoen in 2009 en 4,4 miljoen in 2008. Bijna een kwart van de bezochte pagina's is geconsulteerd door Belgische bezoekers. Van het aantal vragen dat via het elektronische formulier van *Taaladvies.net* aan een taaladviseur is voorgelegd, komt ongeveer de helft van Belgische bezoekers. 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 december 2010 hebben heel wat mensen hun kennis van de Nederlandse spelling getest tijdens het eerste *Klein Dictee van de Taaltelefoon*.

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 2010 aan 232 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 2010 had 68% van alle formulieren op de formulierensites een kwaliteitslabel.

Bij dit tiende jaarverslag past een woord van dank aan de medewerkers van de dienst Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon, Sara Van Calster en de bij de Taaltelefoon gedetacheerde projectmedewerker Veronique Verreycken. Voor het interne taaladvies zijn dat Katleen Maesen en Kristien Spillebeen. De technische en administratieve ondersteuning is in handen van Yves Van Wilder en Christine Van Waeyenberghe. Dag in dag uit zorgen zij er met zijn allen voor dat duidelijk, correct en aantrekkelijk taalgebruik niet alleen een kwestie van woorden maar ook van daden is.

Dirk Caluwé
Teamhoofd Taaladvies

Inhoud

1	Extern taaladvies	4
	Taaltelefoon	4
	Taaladvies.net	4
	Taaladviesoverleg	6
	Resultaten voor 2010	7
2	Intern taaladvies	14
	Vlaamse regelgeving	14
	Revisie van teksten	15
	Formulierenproject	16
	Taaladvies	20
	Andere opdrachten	20
3	Contactgegevens	21
	Medewerkers	21
	Contact	21

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 nummer van de Taaltelefoon (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 de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf telefonisch contact op met de beller. Taalgebruikers kunnen ook vragen stellen via het elektronische 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 werking 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). Voor de interne werking 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* 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 nieuwe 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 projectmedewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van zijn 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 werking van *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie een centrale rol. Het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie 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, redacteuren 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 nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, die tot eind 2012 loopt. Op die manier kunnen alle partijen die bij *Taaladvies.net* betrokken zijn, vijf jaar lang hun krachten bundelen om *Taaladvies.net* verder gestalte te geven en uit te breiden.

Het Taaladviesoverleg was eind 2010 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 Onrust* (ondervoorzitter), docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (lid);
- *Mariet Raedts*, Hogeschool-Universiteit Brussel, Brussel (lid);
- *Theo de Boer*, redacteur 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*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (projectmedewerker voor *Taaladvies.net*);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

Resultaten voor 2010

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2010, het elfde volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 6550 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 8228 taalvragen. Het daggemiddelde was voor het aantal oproepen 26,63 en voor het aantal vragen 33,45.

Van alle oproepen in 2010 waren 47,40% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (93,75%) 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 52,49% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2010 heeft behandeld (85,31%), 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.

Het aantal vragen per oproep is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,26 vragen per oproep in 2010, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep in de eerste jaren van de Taaltelefoon. Die tendens houdt verband met het steeds grotere aandeel van vragen die via *Taaladvies.net* gesteld worden. Op het elektronische formulier dat de vraagstellers op de website van *Taaladvies.net* kunnen invullen, kan in principe maar één vraag per keer gesteld worden.

Taaladvies.net trekt steeds meer bezoekers. In 2010 was *Taaladvies.net* goed voor 6,6 miljoen geconsulteerde pagina's, tegenover 5,5 miljoen in 2009 en 4,4 miljoen in 2008. Bijna een kwart van de bezochte pagina's is geconsulteerd door Belgische 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 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 voorbije jaren vrij stabiel gebleven. 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*. Op die manier kunnen steeds meer mensen via het internet zelf 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* of *Woordenlijst.org*. Voor de werking van de taaladviesdiensten zijn dat onmisbare hulpmiddelen geworden, 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).

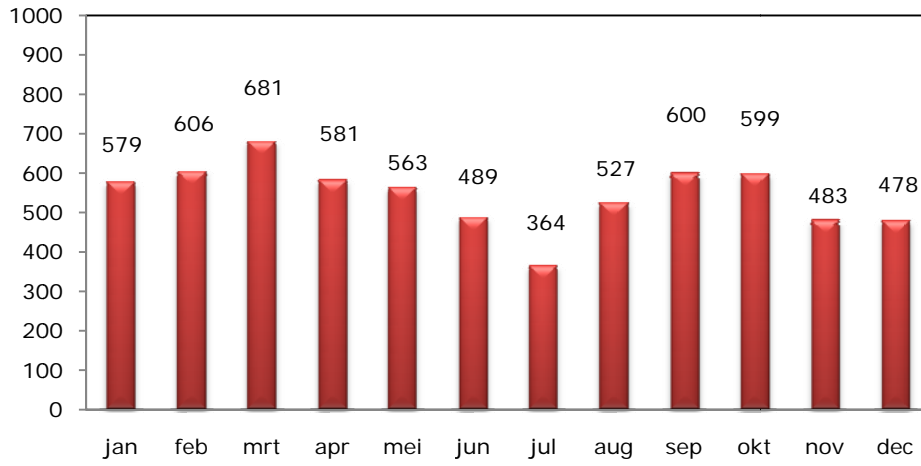
Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2010 heeft de Taaltelefoon in totaal 89.484 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 124.193 taalvragen.

Basiscijfers voor de periode 2000-2010

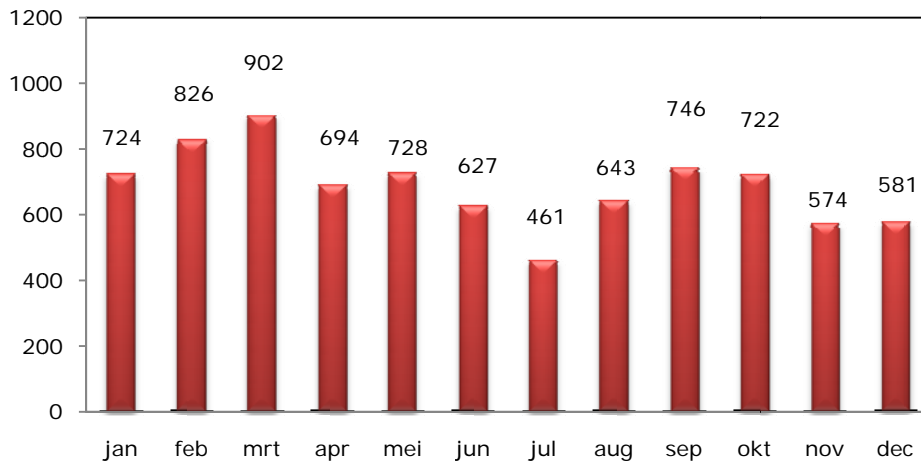
	behandelde oproepen	behandelde vragen	daggemiddelde aantal oproepen	daggemiddelde aantal vragen
2000	7.082	11.122	28,33	44,49
2001	6.610	9.977	26,73	40,56
2002	7.686	11.782	32,00	48,72
2003	7.309	11.224	29,48	45,29
2004	7.640	10.741	30,93	43,49
2005	7.982	10.870	32,71	44,55
2006*	8.404 (+ 2.930)	11.737 (+ 3.040)	46,45	60,56
2007*	7.622 (+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

* 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.

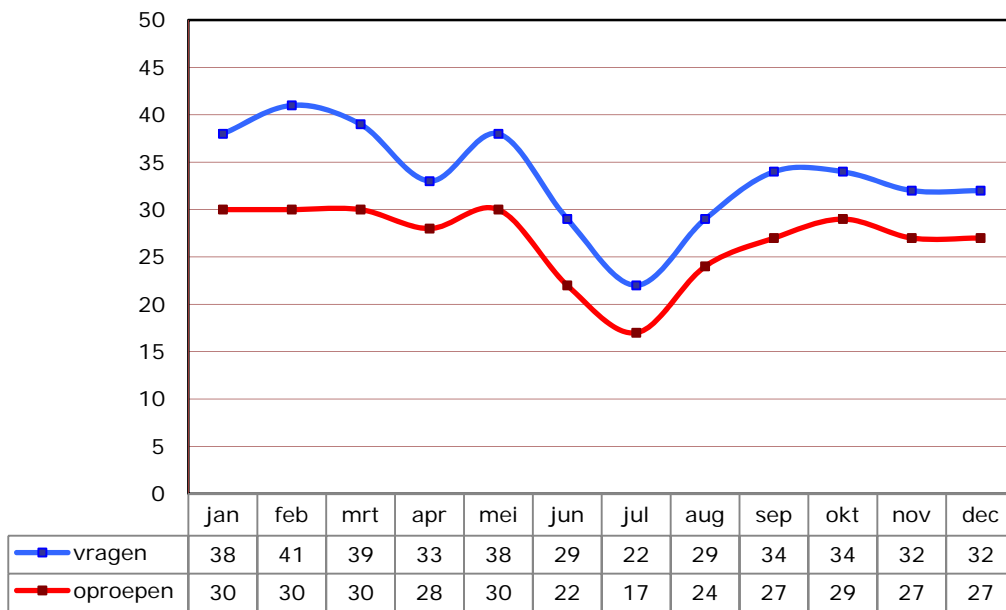
Behandelde oproepen in 2010



Behandelde vragen in 2010



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2010



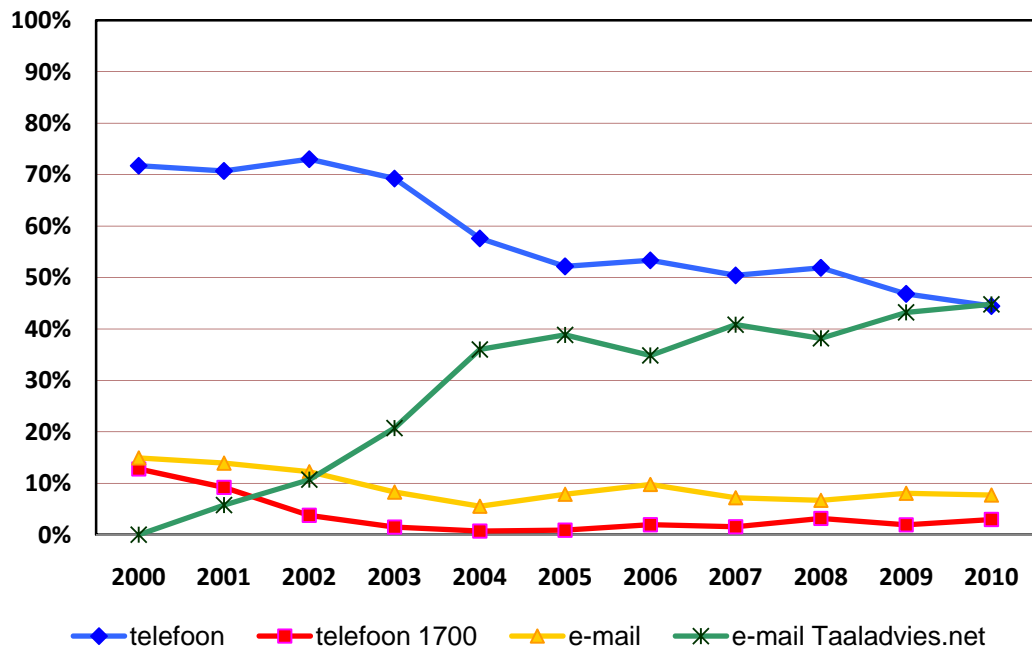
Behandelde oproepen per medium in 2010

medium	aantal	aandeel
telefoon	2.911	44,44%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	194	2,96%
rechtstreekse e-mail	505	7,71%
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2.933	44,78%
fax en brief	7	0,11%
totaal	6.550	100%

Behandelde vragen per medium in 2010

medium	aantal	aandeel
telefoon	4.340	52,75%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	268	3,26%
rechtstreekse e-mail	662	8,04%
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2.949	35,84%
fax en brief	9	0,11%
totaal	8.228	100%

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2010



Taaladvies.net

Het Taaladviesoverleg heeft in 2010 twee keer vergaderd. In de loop van het jaar zijn in totaal 33 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 2010 stonden er in totaal 1335 teksten op *Taaladvies.net*: 1292 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 43 algemene adviesteksten.

Nieuwe taaladviezen

1. Zeker en vast / vast en zeker
2. (De) wielrenner Axel Merckx
3. Negen op (de) tien mensen
4. Feit is
5. Dodentol / dodental
6. Foto's trekken / maken
7. Palmares
8. Mogelijks / mogelijk
9. Overmaken (informatie -)
10. Vragen dat
11. Wettig / wettelijk
12. Site / terrein
13. Het betreffen / betreft starterswoningen
14. Een iemand
15. Te hard rijden / te snel rijden
16. Helpen (te)

17. Leidt / lijdt (het - geen twijfel)
18. Jongste / laatste (de - tijd)
19. Op / aan het einde van (de maand)
20. Op restaurant gaan / naar een restaurant gaan
21. Procent / procentpunt
22. Procent (tien - werkt / werken in deeltijd)
23. Vijfdagenweek / vijfdaagse werkweek
24. Zo'n zeven miljoen Japanners beoefent / beoefenen kendo

Nieuwe algemene adviestekst

1. Opmaak van een zakelijke brief in België (algemeen)

Herziene taaladviezen

1. U heeft / u hebt
2. U is / u bent
3. U wil, u kan, u zal / u wilt, u kunt, u zult
4. Functie (in - van)
5. Middels
6. Geleid bezoek
7. Nationaliteit: Nederlands / Nederlandse, Belg / Belgisch / Belgische
8. Notoor / notoir

In 2010 zijn er in *Taaladvies.net* ook enkele belangrijke structurele verbeteringen aangebracht. De lijst met buitenlandse aardrijkskundige namen in het Nederlands is nu rechtstreeks raadpleegbaar vanuit *Taaladvies.net*. Die lijst 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. Bovendien zijn de vernederlandste vormen opgenomen van belangrijke steden, regio's en andere geografische entiteiten in het buitenland.

De zoekmachine van *Taaladvies.net* zoekt nu in drie bronnen tegelijk: *Taaladvies.net* zelf, de *Woordenlijst Nederlandse Taal* en de lijst met buitenlandse aardrijkskundige namen. Daardoor hebben de bezoekers een veel grotere kans om meteen de juiste zoek-resultaten te vinden. De resultaten van de zoekmachine worden niet meer alfabetisch geordend, maar volgens relevantie. De adviezen waarbij het zoekwoord in de titel voorkomt, staan bovenaan. Er wordt bij de zoekresultaten geen indeling meer gemaakt op basis van de tekstsoort (tekst uit de Leidraad, vraag-antwoordtekst, algemene adviestekst). De gevonden trefwoorden uit de *Woordenlijst* en de lijst met buitenlandse aardrijkskundige namen worden in aparte vakjes zichtbaar gemaakt, zodat het onderscheid tussen de verschillende bronnen duidelijk blijft.

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. Eind 2010 was van die publicatie de volledige eerste druk verspreid (7500 exemplaren). Ook de brochure *Spelling: de regels op een rij* blijft een veelgevraagde publicatie. In 2010 werden meer dan 14.000 exemplaren verstuurd. Daarnaast zijn er veel mensen die de pdf's van de publicaties via de website downloaden en raadplegen.

In het voorjaar van 2009 heeft de dienst Taaladvies zijn website www.vlaanderen.be/taaltelefoon volledig vernieuwd door middel van een nieuw contentmanagementsysteem. In 2010 heeft de Taaltelefoon de website verder verbeterd en geactualiseerd. De brochure *In duidelijk Nederlands* is volledig in de website geïntegreerd, de navigatiestructuur en de datastructuur zijn verbeterd, en er zijn ondersteunende elementen (zoekvensters, *widgets*, RSS- en *share*-knoppen) toegevoegd. Op de website zijn ook de pagina's van de brochures *Spelling: de regels op een rij* en *In duidelijk Nederlands* erg populair. Een andere vaak 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 2010 had *Taallink* 6380 abonnees.

Om de bekendheid van de Taaltelefoon en de interactiviteit met de bezoekers van de website te vergroten, heeft de Taaltelefoon in december 2010 de wedstrijd *Het Klein Dictee van de Taaltelefoon* gelanceerd. De bezoekers konden 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 schrijfpriktijk. Op die manier konden de deelnemers evalueren in welke mate ze vertrouwd zijn met spellingregels die een belangrijke rol spelen in de dagelijkse praktijk. De wedstrijdperiode liep van 6 december 2010 tot vrijdag 14 januari 2011. In totaal waren er 1150 deelnemers. Gemiddeld maakten ze zeven fouten. 52 deelnemers schreven het dictee helemaal zonder fouten. Iedereen die zijn kennis van de Nederlandse spelling wil testen, kan ook nu nog altijd het *Klein Dictee van de Taaltelefoon* maken. Wie de dicteetekst via de website invult, krijgt via e-mail informatie over de juiste oplossing en de twijfelgevallen.

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 wetgevings-technische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2010 heeft de dienst Taaladvies over 541 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt iets onder het gemiddelde van de jaren 2001-2009 (554 adviezen). De gemiddelde doorlooptijd voor de adviezen was in 2010 1,4 dagen.

Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

regelgevende teksten met taalkundig advies	aantal
decreten	48
besluiten van de Vlaamse Regering	319
subtotaal	367
ministeriële besluiten	141
subtotaal	508
andere regelgevende teksten	33
totaal	541

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 altijd 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 uit de interne werking van 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 2010 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2010 het meeste aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. In vergelijking met de vorige jaren is het aandeel van de voorlichtingsteksten wel vrij sterk gedaald. Die daling houdt verband met de besparingen in de communicatiebudgetten van de Vlaamse overheid.

Overzicht per genre

genre	aantal
voorlichtingsteksten	
advertentie	74
tekst voor nieuwsbrief	68
brochure	42
tekst voor internet, extranet	38
folder	31
persmededeling	27
affiche, paneel, bord	20
publireportages	12
nieuwsbrief	9
radiospot, tv-spot	7
personeelsadvertentie	3
andere	20
<i>totaal</i>	351
correspondentie	
standaardbrief	65
uitnodiging	6
e-mail	5
<i>totaal</i>	76

instructieve teksten	
omzendbrief	21
dienstorder, reglement	9
handleiding, procedure	7
huishoudelijk reglement	4
andere	11
totaal	52
rapporterende teksten	
nota	5
plan	4
rapport	3
verslag	2
andere	1
totaal	15
journalistieke teksten	
artikel	4
voorwoord	4
andere	3
totaal	11
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	6
convenant	1
totaal	7
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.wetsmatiging.be ('Hoe maak ik een goed formulier?').

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. 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. Daarbij hebben de twee diensten een beroep gedaan op een externe dienstverlener, SD Worx. Die heeft de formulieren helpen toetsen aan het evaluatie-instrument en heeft op basis van die toetsing verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig werd die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren.

In totaal werd in 2010 aan 232 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 229 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 vervolgf formulieren. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Voor de interne formulieren is er verder gewerkt aan de personeelsformulieren van de Vlaamse overheid. De herziening van de interne formulieren vergt meestal extra inspanningen omdat er veel meer betrokken partijen zijn en niet alle entiteiten precies dezelfde informatie en dezelfde procedures volgen. In zulke gevallen wordt er gewerkt met een maximaal formulier, waarin de entiteiten desgewenst bepaalde onderdelen of vragen kunnen weglaten.

In totaal had eind 2010 68% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft ondertussen 95% van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

Adviesvragen over formulieren in 2010	aantal
formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	232
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	229
andere behandelde adviesvragen over formulieren	275
totaal	736

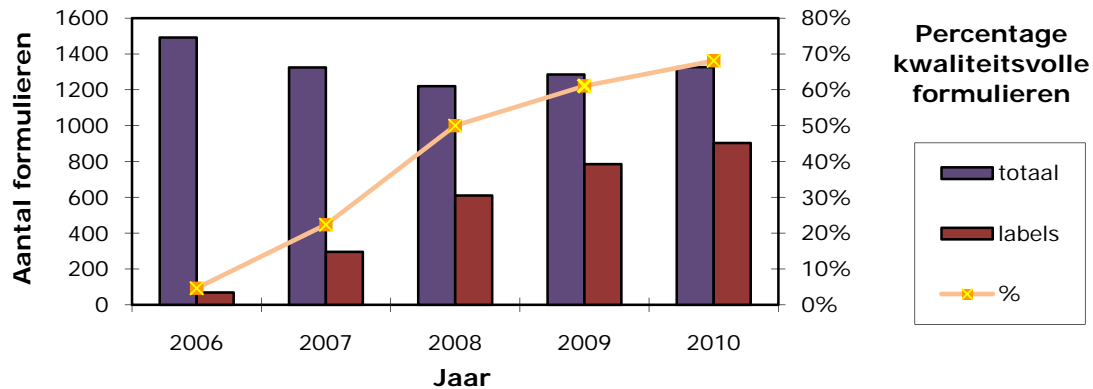
Kwaliteitslabels per beleidsdomein

beleidsdomein	formulieren	kwaliteitslabels	%
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	3	3	100%
Bestuurszaken	7	6	86%
Financiën en Begroting	18	17	94%
Internationaal Vlaanderen	97	26	27%
Economie, Wetenschap en Innovatie	76	11	14%
Onderwijs en Vorming	359	342	95%
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	187	165	88%
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	84	58	69%
Werk en Sociale Economie	72	34	47%
Landbouw en Visserij	71	43	61%
Leefmilieu, Natuur en Energie	252	178	71%
Mobiliteit en Openbare Werken	26	10	38%
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	71	8	11%
Varia	3	2	67%
totaal	1326	903	68%

Overzicht van het aantal kwaliteitslabels in de periode 2006-2010

jaartal	totaal	labels	%
2006	1492	69	5%
2007	1325	296	22%
2008	1220	610	50%
2009	1285	785	61%
2010	1326	903	68%

Kwaliteitsverbetering formulieren



Herziening van het kwaliteitslabel

De dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken heeft in het najaar van 2009 aan een externe consultant, IDEA Consult, de opdracht gegeven om de huidige procedure voor de verwerving van het kwaliteitslabel te evalueren. Met een aangepast evaluatie-instrument zou er een meer structurele beoordeling en verbetering van alle relevante kwaliteitsaspecten van een formulier moeten komen. Daarmee wil de Vlaamse overheid komen tot formulieren en webtoepassingen die niet alleen communicatief optimaal zijn, maar ook een minimale administratieve belasting voor de invullers inhouden.

De resultaten van de opdracht zijn in het najaar van 2010 beschikbaar gekomen. IDEA Consult heeft in een proeftraject voor een beperkte set van formulieren gewerkt met verschillende stappen in de procedure. Daarbij werden er afzonderlijke criteria geformuleerd voor de administratieve lasten en de communicatieve kwaliteit van formulieren. Uit het proeftraject is gebleken dat het voorlopig een onhaalbare kaart is om het kwaliteitslabel voor formulieren op te splitsen door verschillende ambitieniveaus te gebruiken. De criteria die verband houden met de administratieve lasten, kunnen veel minder gemakkelijk in algemeen toepasbare criteria gevat worden zoals de criteria voor de communicatieve kwaliteit. Daarom heeft de dienst Wetsmatiging besloten om de problematiek van de administratieve lasten van formulieren in de bredere context van de reguleringssimpactanalyse (RIA) en de compensatiereguleer voor administratieve lasten te bekijken.

Administratieve vereenvoudiging en kwaliteitsvolle regelgeving vormen samen een sleutelproject in het meerjarenprogramma 'Slagkrachtige overheid' van de Vlaamse overheid. Volgens het actieplan voor administratieve vereenvoudiging van de Vlaamse minister van Bestuurszaken moeten de toekomstige inspanningen leiden tot een beleidsdomein- en bestuursniveauoverschrijdende administratieve vereenvoudiging tegen uiterlijk 2014. De dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken zal voor de uitvoering van die doelstelling verder samenwerken met de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) en de afdeling Proces- en Informatiebeheer (PIB) van het Departement Bestuurszaken en met de dienst Taaladvies.

Bij de evaluatie van het huidige traject voor het kwaliteitslabel voor formulieren heeft IDEA Consult vastgesteld dat de meeste entiteiten de aanpak van de dienst Taaladvies voor de communicatieve aspecten van de formulieren erg positief beoordelen. Daarom zal de dienst Taaladvies tot nader order blijven werken met het bestaande instrumentarium en de bestaande procedure voor het kwaliteitslabel.

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 2010 heeft de dienst Taaladvies 441 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 569 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

De dienst Taaladvies heeft in 2010 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 adviestekst 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 2010 bijgedragen aan de kwaliteitsbewaking voor de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming en heeft de docenten van de schrijftrainingen inhoudelijk ondersteund.

In 2010 is de dienst Taaladvies gestart met de organisatie van een workshop *In duidelijk Nederlands*. Die workshop maakt deel uit van het programma van de instapdagen voor nieuwe personeelsleden van de Vlaamse overheid. In de workshop wordt onder andere stilgestaan bij de manier waarop de deelnemers en de organisaties waarin ze werken, aandacht besteden aan taal- en tekstkwaliteit. Aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt de aandacht gevestigd op de redactie van en de kwaliteitszorg voor e-mailberichten.

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: 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
fax	02 553 56 52
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A22) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel

Vlaamse overheid



Samenstelling

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Afdeling Kanselarij
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Kaft

Patricia Vandichel

Uitgave

Maart 2011

Depotnummer

D/2011/3241/061