

Jaarverslag 2009

van de dienst
Taaladvies

Departement Diensten
voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Vlaamse overheid



Woord vooraf

Dit tiende jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkjaar 2009, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid. Naast een volledig overzicht van de dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2010.

Voor de dienst Taaladvies was het belangrijkste moment van 2009 de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. Op 27 oktober 2009 – de dag dat de Taaltelefoon precies tien jaar actief was – vond in het Flageygebouw in Brussel de tweede Taaldag van de VRT plaats. Dat evenement was voor de Taaltelefoon het ideale kader om zijn verjaardag te vieren.

Tijdens de Taaldag heeft de dienst Taaladvies ook zijn nieuwe adviesgids aan het grote publiek voorgesteld: *In duidelijk Nederlands: spreken en schrijven voor iedereen*. Deze publicatie biedt een overzicht van adviezen voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie. Daarmee wil de Taaltelefoon taalgebruikers een handig hulpmiddel bieden voor problemen en fouten die in de taalpraktijk dikwijls voorkomen. Doordat iedereen de publicatie gratis kan bestellen of als pdf-bestand kan downloaden, is ze een belangrijk voorlichtingsinstrument voor de taaladvisering.

Voor het interne taaladvies is er in 2009 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 2009 aan 288 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 2009 had 61% van alle formulieren op de formulierensites een kwaliteitslabel.

Bij dit tiende jaarverslag past een uitdrukkelijk woord van dank aan de medewerkers van de dienst Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat op dit moment 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. Tien jaar lang hebben de medewerkers van de dienst Taaladvies met constante zorg en professionaliteit gewerkt aan de kwaliteit van het taalgebruik bij de Vlaamse overheid en de dienstverlening voor het taaladvies aan het grote publiek.

Dank is ook verschuldigd aan de talloze mensen die het team Taaladvies de voorbije jaren bij de dienstverlening geholpen en ondersteund hebben, zoals de medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de IT-dienstverlener EDS-Telindus. Bijzondere dank gaat naar Tine Mortelmans, hoofd van de afdeling Kanselarij en tijdens het jaar 2009 ook waarnemend secretaris-generaal van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid. Als leidend ambtenaar heeft zij de voorbije jaren de dienst Taaladvies met raad en daad bijgestaan bij de verwezenlijking van zijn doelstellingen.

Dirk Caluwé
Teamhoofd Taaladvies

Inhoud

1 Extern taaladvies: de Taaltelefoon

1.1	Werking van de Taaltelefoon	4
1.2	Resultaten voor 2009	6
1.3	Tien jaar Taaltelefoon	11
1.4	Perspectieven voor 2010	14

2 Intern taaladvies

2.1	Resultaten voor 2009	15
2.2	Formulierenproject	18
2.3	Perspectieven voor 2010	19

3 Praktische informatie

3.1	De dienst Taaladvies	21
3.2	De Taaltelefoon	21

1 Extern taaladvies: de Taaltelefoon

1.1 Werking van de Taaltelefoon

In 2009 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als de jaren daarvoor. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag. Het belangrijkste feit van 2009 was voor de Taaltelefoon de viering van zijn tiende verjaardag op 27 oktober 2009.

Taaladvies.net

Sinds 2002 is er een samenwerkingsproject voor de taaladviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal 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*. De overeenkomst met het Genootschap Onze Taal werd eind 2005 niet verlengd. Tijdens de jaren 2006 en 2007 heeft de Taaltelefoon alle vragen van *Taaladvies.net* beantwoord.

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.

Het 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, 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 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 2009 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).

De rol van de Taaltelefoon

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 zo optimaal mogelijk te laten verlopen, organiseert het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de dienst Taaladvies en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

Communicatie

De Taaltelefoon werkt in de communicatie niet alleen reactief maar ook proactief. Met de website www.vlaanderen.be/taaltelefoon, het e-zine *Taallink* en publicaties zoals *Spelling: de regels op een rij* neemt de Taaltelefoon initiatieven om het correcte en verantwoorde gebruik van het Nederlands te bevorderen.

In het voorjaar van 2009 heeft de dienst Taaladvies zijn website volledig vernieuwd door middel van een nieuw contentmanagementsysteem. Door een betere navigatiestructuur en een opgefriste vormgeving wordt de informatie nu gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker gepresenteerd. Sinds september 2009 draagt de website het AnySurfer-label. Dat betekent dat de site gescreend is door AnySurfer (www.anysurfer.be) en dat hij volledig voldoet aan de normen van toegankelijkheid voor mensen met een visuele handicap.

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag de nieuwsbrief *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 2009 had *Taallink* 5684 abonnees.

1.2 Resultaten voor 2009

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2009, het tiende volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7255 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 9269 taalvragen. Het daggemiddelde was voor het aantal oproepen 29,37 en voor het aantal vragen 37,53.

Als we de jaren 2006 en 2007 buiten beschouwing laten, lag het aantal oproepen dat de Taaltelefoon in 2009 behandeld heeft, in dezelfde lijn als in 2008 en tijdens de jaren 2002-2005. De in vergelijking veel hogere aantallen tijdens de jaren 2006 en 2007 houden verband met de tijdelijke stopzetting van de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*. Tijdens die periode behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld werden. Voordien behandelde de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen. Sinds begin 2008 is het Genootschap Onze Taal aan Nederlandse zijde opnieuw de partner voor de beantwoording van de vragen voor *Taaladvies.net*. De Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal behandelen elk weer de helft van de vragen zoals voorheen.

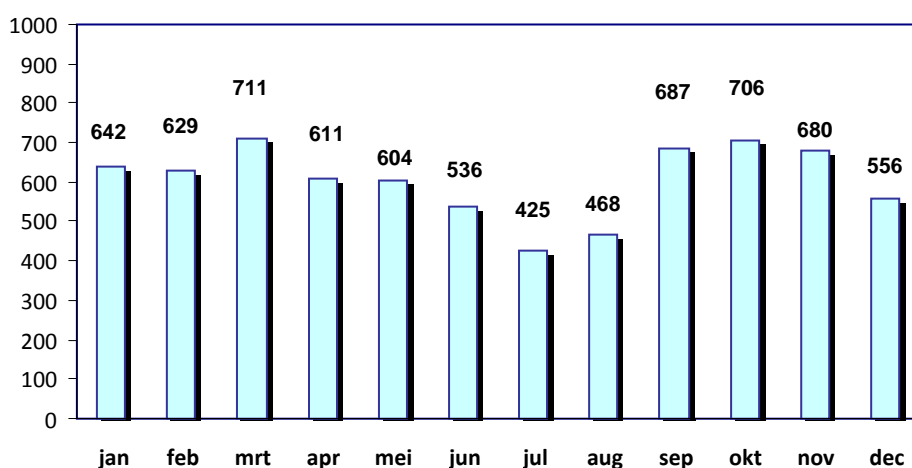
Het aantal vragen per oproep is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,28 vragen per oproep in 2009, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep in de eerste jaren van de Taaltelefoon. Die tendens houdt verband met het steeds grotere aandeel van 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. Dankzij de uitgebreide set met taaladviezen op *Taaladvies.net* en de integratie van de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal (het Groene Boekje)* in deze voorziening vinden ook steeds meer mensen zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder, zonder dat ze rechtstreeks een beroep moeten doen op een taaladviseur.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2009 heeft de Taaltelefoon in totaal 82.934 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 115.965 taalvragen.

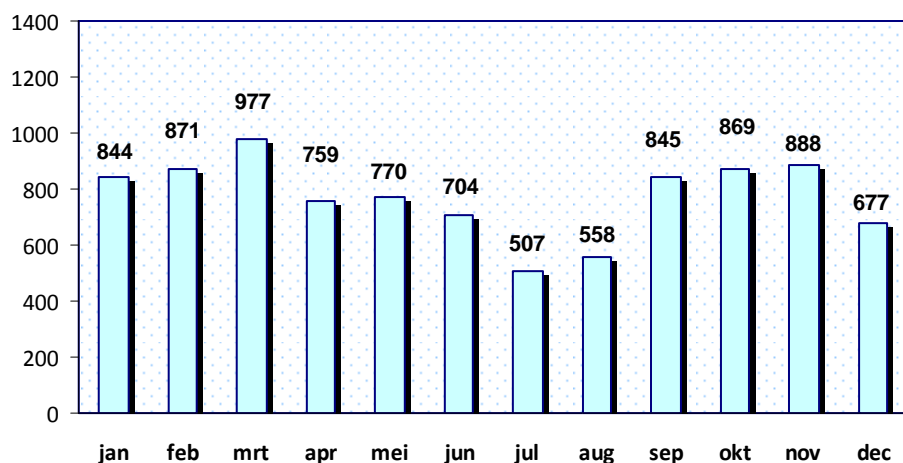
Basiscijfers voor de periode 2000-2009

	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	11.334	14.777	46,45	60,56
2007	10.736	13.588	44,00	55,69
2008	7.512	9.988	30,41	40,44
2009	7.255	9.269	29,37	37,53

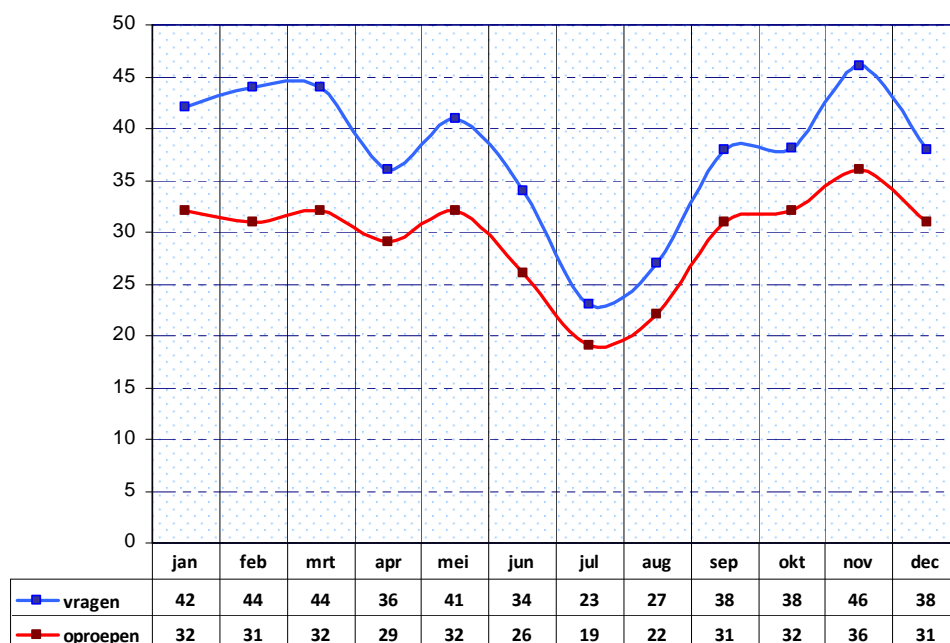
Behandelde oproepen in 2009



Behandelde vragen in 2009



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2009



Gebruikte media

Van alle oproepen in 2009 waren 48,74% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (96,07%) 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 51,26% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2009 heeft behandeld (84,3%), zijn oproepen via *Taaladvies.net*. De andere oproepen zijn e-mailberichten die rechtstreeks via de mailbox van de Taaltelefoon zijn binnengekomen.

In vergelijking met 2006 en 2007 ligt het aantal e-mails in 2008 en 2009 lager en het aantal telefonische oproepen in verhouding hoger. De verklaring daarvoor is dat de Taaltelefoon in 2006 en 2007 alle oproepen die via *Taaladvies.net* zijn binnengekomen, heeft behandeld. Voordien behandelde de Taaltelefoon maar de helft van de taalvragen van *Taaladvies.net*. Sinds begin 2008 behandelt de Taaltelefoon opnieuw maar de helft van de vragen die via *Taaladvies.net* binnenkomen. Het aandeel van *Taaladvies.net* is dus nu weer zoals in de periode 2002-2005.

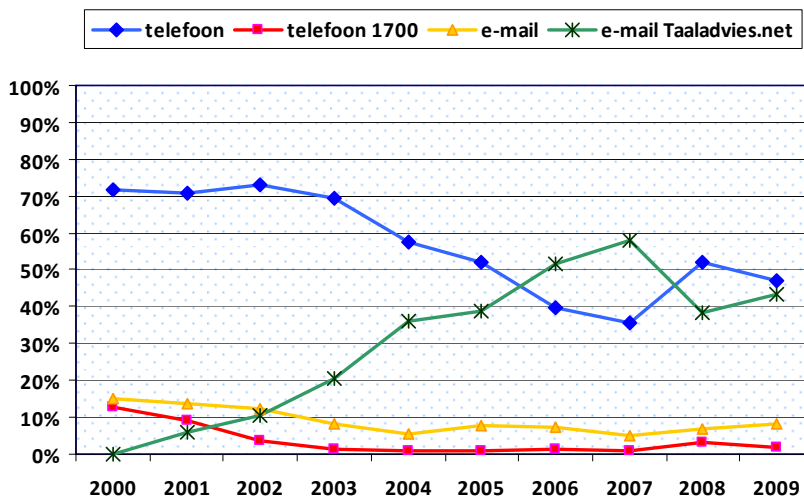
Behandelde oproepen per medium in 2009

medium	aantal	aandeel
telefoon	3.397	46,82%
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	139	1,92%
rechtstreekse e-mail	584	8,05%
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	3.135	43,21%
fax en brief	0	0%
totaal	7.255	100%

Taaladvies.net, de taaladviesrubriek op *Taalunieversum*, trekt steeds meer bezoekers. In 2009 was *Taaladvies.net* goed voor 5,5 miljoen geconsulteerde pagina's, tegenover 4,4 miljoen in 2008.

Het grote aantal bezoekers 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 is te danken aan verschillende factoren, onder andere de integratie van de Woordenlijst in de zoekfunctie van *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het vraagformulier in *Taaladvies.net*. Op die manier kunnen steeds meer mensen zelf het antwoord vinden, 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).

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2009



Het Taaladviesoverleg

Het Taaladviesoverleg heeft in 2009 drie keer vergaderd. In de loop van het jaar zijn in totaal 49 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 2009 stonden er in totaal 1310 teksten op *Taaladvies.net*: 1268 taaladviezen met een vraag-en-antwoordstructuur en 42 algemene adviesteksten.

Nieuwe taaladviezen

1. Als man zijnde / man zijnde / als man
2. Geen haar die / dat
3. Uitklaren / ophelderen
4. Lijn / linie (over de hele -)
5. Gamma
6. Adressering aan twee vrouwen of twee mannen
7. Waarde heer Jansen (als aanhef)
8. Serieuze - heuse
9. Het ga/gaat je goed
10. De media schrijft/schrijven
11. In / op hoofdlijnen
12. Niet / geen goed Nederlands
13. 24 uur op 24 / vierentwintig uur per dag / dag en nacht
14. 7 dagen op 7 / zeven dagen per week / elke dag
15. Wegens ziek / wegens ziekte
16. Grootteorde / orde grootte / orde van grootte
17. Opvolgen (een dossier -)
18. De Andes loopt / lopen door heel Zuid-Amerika
19. De taliban wint / winnen terrein
20. Paar (op de gang staat / staan een - schoenen)
21. Psychische / psychologische stoornis
22. Volgende zaterdag
23. Ernstig / serieus nemen (iemand -)
24. Gevang / gevangenis

25. Kost wat kost / (het) koste wat (het) kost
26. Op / in de bus
27. Vervaldatum / houdbaarheidsdatum
28. Geacht / geachte jurylid, Best / beste jurylid
29. Doe eens koffiezetten
30. Ei zo na
31. Enkel - alleen
32. Haasje-repje / haastje repje
33. Th. Jansen - T. Jansen
34. Kaderen in
35. Luik (het derde - van het programma)
36. Maximum / maximaal
37. Met mondjesmaat / mondjesmaat
38. Op vraag van / verzoek van
39. Tig (gevallen)
40. Verhuis / verhuizing

Nieuwe algemene adviestekst

1. Opbouw van een zakelijke brief in Nederland

Herziene adviezen

1. Best / (het) best(e)
2. Met vieren / met ons gevieren / met vier / met z'n vieren / met ons vieren
3. Uitzaaïen / zich uitzaaïen
4. Amice / amices
5. Misdaden / misdrijven tegen de mensheid / menselijkheid
6. Danken / wijten aan
7. Optimaal (zo - mogelijk)
8. Minister (hoofdletter?)

1.3 Tien jaar Taaltelefoon

Het belangrijkste moment voor de dienst Taaladvies was in 2009 de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. Op 27 oktober 2009, de dag dat de Taaltelefoon precies tien jaar actief was, vond in het Flageygebouw in Brussel de tweede Taaldag van de VRT plaats. Dat evenement was voor de Taaltelefoon het ideale kader om zijn verjaardag te vieren. Het centrale thema van de Taaldag was de overtuigingskracht van taal. Daarbij kwam ook het thema van de taaladvisering aan bod. Een van de centrale vragen was: hoe is de taal van de Vlaming veranderd in de afgelopen decennia, en verschilt die dan met Nederland?

Situering

De Taaltelefoon werd op 27 oktober 1999 gelanceerd. 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.

De Taaltelefoon is in het Nederlandse taalgebied de enige taaladviesdienst voor het grote publiek die volledig met publieke middelen wordt gefinancierd. Het Genootschap Onze Taal is in Nederland de belangrijkste taaladviesdienst. De telefonische dienstverlening wordt daar 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 het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon grotendeels vergelijkbaar.

Door de samenwerkingsovereenkomsten tussen de partners van *Taaladvies.net* is er met de jaren een duidelijke rolverdeling gegroeid. Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld de taal- en communicatiedienst van het Vlaams Parlement en het Instituut voor Nederlandse Lexicologie (INL). Voor de interne werking van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700).

Op 27 oktober 2009 had de Taaltelefoon in totaal 81.581 oproepen voor taaladvies beantwoord. Die oproepen vertegenwoordigden 114.216 taalvragen. Bij de start van de Taaltelefoon vormden de telefonische oproepen de grote meerderheid (in 2000: telefoon 84,51%; e-mail 14,93%). In de loop der jaren is het aandeel oproepen via telefoon stelselmatig gedaald ten voordele van de elektronische oproepen (in 2009: telefoon 48,74%; e-mail en *Taaladvies.net* 51,26%). Daarmee volgen de Taaltelefoon en *Taaladvies.net* de maatschappelijke evolutie om niet alleen via telefoon maar ook digitaal informatie te zoeken en advies te vragen.

Mijlpalen

De volgende data zijn de voorbije tien jaar belangrijke mijlpalen geweest in de werking van de Taaltelefoon.

27 OKTOBER 1999

- *Lancering van de Taaltelefoon.* Bij de start van de dienstverlening werd ook de website www.vlaanderen.be/taaltelefoon gepubliceerd.

MAART 2001

- *Publicatie van de Taaladviesbank van de Nederlandse Taalunie op het internet.* De Taaladviesbank werd in aangepaste vorm op de website van de Nederlandse Taalunie, het Taalunieversum, gepubliceerd. De bank was voordien alleen beschikbaar in een cd-romversie, die via het commerciële circuit te koop was.
- *Start van de dienstverlening Taaladvies.net.* De taaladviesite op het Taalunieversum bevat een elektronisch formulier waarmee taalvragen aan een taaladviseur voorgelegd kunnen worden. De Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal zijn de twee diensten die vanaf de start de taalvragen hebben beantwoord. De dienstverlening werd zo opgezet dat de Taaltelefoon in de eerste plaats de vragen van Belgische vraagstellers beantwoordt en het Genootschap Onze Taal die van Nederlandse vraagstellers.
- *Installatie van een nieuw Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie.* Het Taaladviesoverleg is het overlegorgaan dat verantwoordelijk is voor de inhoudelijke kwaliteit van de adviezen op *Taaladvies.net*. In het Taaladviesoverleg zitten ook vertegenwoordigers van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal, de twee taaladviesdiensten die voor *Taaladvies.net* werken.

DECEMBER 2003

- *Ingebruikneming van een interne databank voor de Taaltelefoon.* Met deze databank werd overgestapt van een registratie op papier naar een elektronische behandeling en archivering van de taalvragen. De databank bevat ook een uitgebreide zoekfunctie. Daarmee kunnen de taaladviseurs heel gemakkelijk oude antwoorden kopiëren, die ze al dan niet in aangepaste vorm opnieuw kunnen gebruiken.

APRIL 2004

- *Start van het herzieningsproject voor Taaladvies.net.* Dit project werd opgezet om *Taaladvies.net* volledig aan te passen aan de nieuwe editie van de Woordenlijst Nederlandse Taal, die op dat moment in voorbereiding was. Daarnaast werden alle adviezen bewerkt die verband houden met lexicale en grammaticale verschillen tussen het Nederlands in België en het Nederlands in Nederland. Voor de bewerkingsoperatie werd een volledig nieuwe methodologie gebruikt. Met die aanpak bracht *Taaladvies.net* de aanbevelingen in de praktijk die de Raad van de Nederlandse Taal en Letteren in september 2003 over taalvariatie had uitgebracht. In de taaladviezen wordt uitgegaan van een principiële taalpolitieke en taalkundige gelijkwaardigheid van de standaardtaal in België en de standaardtaal in Nederland. Het herzieningsproject werd uitgevoerd door twee medewerkers van de Nederlandse Taalunie, die bij de Taaltelefoon gedetacheerd waren.

APRIL 2005

- *Automatische uitwisseling van de taalvragen voor Taaladvies.net.* De vragen die de Taaltelefoon voor *Taaladvies.net* beantwoordt, worden automatisch in de databank van de Taaltelefoon ingeladen. De gegeven antwoorden worden ook automatisch teruggekoppeld naar de databank van de Nederlandse Taalunie.

OKTOBER 2005

- *Publicatie van de herziene 'Woordenlijst Nederlandse Taal' (het Groene Boekje).* De nieuwe Woordenlijst is voor iedereen op het internet raadpleegbaar (woordenlijst.org). De Woordenlijst is ook geïntegreerd in *Taaladvies.net*, zodat automatisch in de twee bronnen tegelijk gezocht wordt.
- *Publicatie van een volledig herziene versie van Taaladvies.net.* De nieuwe versie is volledig aangepast aan de nieuwe Woordenlijst en de variatiekwesjes zijn bewerkt.
- *Lancering van het e-zine Taalink.* In *Taalink* beantwoordt de Taaltelefoon elke week een taalvraag. Er wordt telkens ook een woord van de week en een link van de week gesignaleerd.

MEI 2006

- *Publicatie van de brochure 'Spelling: de regels op een rij'.* Met deze publicatie stelt de Vlaamse overheid een systematisch overzicht van de spellingregels voor het Nederlands ter beschikking van het grote publiek. De spellingbrochure werd naderhand in een licht aangepaste versie ook door de overheden in Suriname en de Nederlandse Antillen verspreid als voorlichtingsmateriaal.

JULI 2008

- *De 100.000e taalvraag.* Op 1 juli 2008 heeft de Taaltelefoon de honderdduizendste taalvraag beantwoord.

27 OKTOBER 2009

- *Viering tien jaar Taaltelefoon.*

In duidelijk Nederlands

Naar aanleiding van de tiende verjaardag van de Taaltelefoon heeft de dienst Taaladvies een nieuwe publicatie aan het grote publiek voorgesteld. De adviesgids *In duidelijk Nederlands: spreken en schrijven voor iedereen* biedt een overzicht van adviezen voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie. De focus ligt daarbij in de eerste plaats op de taal en de communicatie in het publieke domein, op zakelijke spreek- en schrijfsituaties buiten de privésfeer.

Met de nieuwe brochure wil de Taaltelefoon taalgebruikers een laagdrempelig en handig hulpmiddel bieden voor problemen en fouten die in de taalpraktijk dikwijls voorkomen. Voor de selectie van de taaltips heeft de Taaltelefoon onder andere geput uit de taalvragen die vaak aan de Taaltelefoon gesteld worden. Daarnaast komen veel tips en adviezen voort uit de tekstrevisies die de taaladviseurs bij de interne taaladvisering voor de Vlaamse overheid verzorgen.

Het inhoudelijke uitgangspunt van de brochure is dat bij alle vormen van communicatie in het publieke domein zeven aspecten een rol spelen: doel, doelgroep, medium, structuur, formulering, standaardtaal en presentatie. Hoewel iedereen zwakkere punten in de communicatie voor een groot stuk kan compenseren door sterkere, is het belangrijk om voor elk van de zeven aspecten over voldoende basisvaardigheden en -routines te beschikken. Daartoe wil de Taaltelefoon met de adviesgids bijdragen. In het achtste en het negende hoofdstuk staan praktische tips voor zakelijke e-mails, brieven en telefoon gesprekken. Die media krijgen bijzondere aandacht omdat ze in de dagelijkse praktijk de hulpmiddelen bij uitstek zijn om zakelijk te communiceren.

Doordat iedereen de gids gratis kan bestellen of als pdf-bestand kan downloaden, is de publicatie een handig voorlichtingsinstrument bij de taaladvisering. De tekst is zo opge maakt dat gebruikers hem gemakkelijk op A4-papier kunnen afdrukken, zowel in kleur als in zwart-wit.

1.4 Perspectieven voor 2010

De Taaltelefoon wil in 2010 werk maken van de volgende doelstellingen:

- De Taaltelefoon wil een beter beeld krijgen van zijn positionering bij de verschillende doelgroepen. Daarvoor zal er een enquête bij de gebruikers van de dienstverlening uitgevoerd worden. Daarnaast zal het team ook een analyse maken van de zichtbaarheid en het bereik bij specifieke doelgroepen. Op basis daarvan wil de Taaltelefoon gerichte acties opzetten om doelgroepen zoals jongeren, senioren en werkzoekenden beter of anders te bereiken. Extra aandacht zal daarbij gaan naar de mogelijkheden om de communicatie met de doelgroepen interactiever te laten verlopen, bijvoorbeeld door middel van polls via de nieuwsbrief *Taalink* en de website van de Taaltelefoon.
- De Taaltelefoon wil verder substantieel bijdragen aan de uitbreiding van het aantal adviezen op *Taaladvies.net*. Daarbij gaat speciale aandacht naar leemtes in de spellingadviezen die nu op *Taaladvies.net* staan. Daarvoor zal het team gebruikmaken van de nieuwe *Technische Handleiding* van de Werkgroep Spelling, die sinds juni 2009 beschikbaar is. Daarnaast wil het team ook komen tot een betere selectie van relevante kwesties, zodat nieuwe adviezen nog beter kunnen aansluiten bij de vragen en behoeften van taalgebruikers.
- De Taaltelefoon wil ook extra aandacht besteden aan de variatiekwesties die verband houden met de lexicale verschillen tussen het Belgisch-Nederlands en het Nederlands-Nederlands. Daartoe zal verder gewerkt worden aan een intern werkinstrument, dat bij zowel de interne als de externe taaladvisering ingezet kan worden bij de beoordeling van variatiekwesties.

2 Intern taaladvies

2.1 Resultaten voor 2009

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

In 2009 heeft de dienst Taaladvies over 506 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt onder het gemiddelde van 2001-2008 (560 adviezen), wat verband houdt met het feit dat 2009 een verkiezingsjaar was. Het totaal van 506 ligt niettemin nog altijd ruim boven het totaal van het laatste verkiezingsjaar (394 adviezen).

Overzicht regelgevende teksten

regelgevende teksten met taalkundig advies	aantal
decreten	18
besluiten van de Vlaamse Regering	334
subtotaal	352
ministeriële besluiten	135
subtotaal	487
andere regelgevende teksten	19
totaal	506

Nieuwe omzendbrief Wetgevingstechniek

In 2008 heeft de Raad van State een nieuwe editie beschikbaar gesteld van de handleiding *Beginselen van de wetgevingstechniek*. Die handleiding is bestemd voor al wie wetgevende en reglementaire teksten opstelt voor de federale overheid en de deelgebieden van België. Eind 2007 is de Juridische Dienst van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid gestart met de actualisering van de omzendbrief Wetgevingstechniek van de Vlaamse overheid (VR 2005/4). Doordat er in de handleiding van de Raad van State heel wat wijzigingen waren, was een grondige bewerking van die omzendbrief noodzakelijk. Daarvoor heeft de Juridische Dienst samengewerkt met de dienst Taaladvies. Ter voorbereiding van de nieuwe editie werd er ook overleg gepleegd met de directie Decreetgeving van het Vlaams Parlement. De nieuwe versie van de omzendbrief (VR/2009/4) werd op 17 juli 2009 door de Vlaamse Regering goedgekeurd.

Andere 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.

Door de nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse overheid zijn er steeds meer personeelsleden van de Vlaamse overheid die een beroep kunnen en willen doen op de dienstverlening van de dienst Taaladvies. Omdat de taaladviseurs niet alle documenten kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en formulieren, en 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 2009 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2009 het meeste aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Dankzij de nauwe samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid hebben de meeste advertenties, folders, brochures en persmededelingen ook dit jaar een taalkundige revisie gekregen voordat ze gepubliceerd werden.

Overzicht per genre

genre	aantal
voorlichtingsteksten	
advertentie	106
tekst voor nieuwsbrief	95
brochure	66
persmededeling	65
folder	61
affiche, paneel, bord	40
tekst voor internet, extranet	40
publireportage	40
radiospot, tv-spot	13
personeelsadvertentie	10
nieuwsbrief	4
andere	26
<i>totaal</i>	<i>566</i>
correspondentie	
standaardbrief	48
uitnodiging	12
e-mail	9
gewone brief	3
<i>totaal</i>	<i>72</i>

instructieve teksten	
omzendbrief	7
huishoudelijk reglement	2
handleiding, procedure	1
dienstorder, reglement	1
andere	8
totaal	19
journalistieke teksten	
artikel	3
voorwoord	3
andere	13
totaal	19
rapporterende teksten	
nota	5
verslag	4
rapport	3
jaarverslag	2
andere	4
totaal	18
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	6
andere	1
totaal	7
personeelsblad 13	
taalkundige revisie van zes nummers	<i>ca. 150 p.</i>

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 2009 heeft de dienst Taaladvies 516 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 698 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

Andere opdrachten

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

De dienst Taaladvies heeft in 2009 in elk nummer van het personeelsblad 13 een taaltip gepubliceerd voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid.

2.2 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 actiepunt verder geconcretiseerd. Een van de initiatieven daartoe was het toekennen van een kwaliteitslabel aan formulieren.

Inventarisatie

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren substantieel te verhogen, hebben de dienst Wetsmatiging, de 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 2009 aan 288 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 239 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 interne formulieren en vervolgformulieren. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'.

Adviesvragen over formulieren in 2009

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	288
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	239
andere behandelde adviesvragen over formulieren	244
totaal	771

In totaal had eind 2009 61% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft ondertussen 93,8% van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

Aantal formulieren met een kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'

op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid	451 (van 929)
op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming	334 (van 356)
totaal	785 (van 1285)

2.3 Perspectieven voor 2010

Formulierenproject

Het formulierenproject bestaat in zijn geheel uit drie grote fasen. In de eerste fase werd de hierboven beschreven inventarisatie afgewerkt, de tweede fase bestaat in de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren. Die kwaliteitsverbetering is een noodzakelijke voorbereiding voor de derde fase: de digitalisering van de formulieren. Vanwege de uiteenlopende expertises die in dit verband noodzakelijk zijn, werken verschillende entiteiten daarvoor samen.

Onder leiding van het Departement Bestuurszaken is tijdens de zomer van 2007 een proefproject voor de digitalisering van formulieren gestart. In dat project is gekozen voor op maat gemaakte webapplicaties. De resultaten van de eerste systematische digitalisering van vijftig veelgebruikte formulieren waren begin 2008 beschikbaar. Op basis van de ervaringen met de eerste vijftig gedigitaliseerde formulieren heeft het Departement Bestuurszaken besloten dat de verdere digitalisering van de Vlaamse overheidsformulieren de komende jaren deel moet uitmaken van een algemenere strategie. In die strategie moet in het bijzonder aandacht gaan naar de analyse en de vereenvoudiging van de processen die bij de verwerkers van de formulieren in de backoffice van de verschillende entiteiten lopen. Daarbij moeten er ook adequate oplossingen komen voor de omgang met persoonlijke gegevens bij het gebruik van onder andere de elektronische identiteitskaart.

Wat het kwaliteitslabel voor formulieren betreft, heeft de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken 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. Op basis daarvan zal Idea Consult in 2010 een plan van aanpak uitwerken voor een aangepaste procedure. Daarin moet veel meer aandacht gaan naar de administratieve lasten die met formulieren samenhangen. Met een aangepast evaluatie-instrument moet er een meer structurele beoordeling en verbetering van alle relevante kwaliteitsaspecten van een formulier 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. Die werkwijze zou ertoe kunnen leiden dat in de toekomst met verschillende ambitieniveaus voor het kwaliteitslabel voor formulieren wordt gewerkt, met bijvoorbeeld specifieke aandacht voor de tekstkwaliteit, de administratieve lasten en de toegankelijkheid voor invullers met visuele of andere beperkingen.

De resultaten van de opdracht zullen in de loop van 2010 beschikbaar zijn. Op basis daarvan zal er een nieuwe procedure voor de verwerving van het kwaliteitslabel ingevoerd worden. In de stuurgroep voor de opdracht die Idea Consult uitvoert, zijn naast de dienst Taaladvies van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid, de dienst Wetsmatiging, de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) en de afdeling Proces- en Informatiebeheer (PIB) van het Departement Bestuurszaken vertegenwoordigd.

3 Praktische informatie

3.1 De dienst Taaladvies

Overzicht 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

Contactgegevens

telefoon	02 553 56 47
e-mail	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

3.2 De Taaltelefoon

Opdrachtomschrijving

Wat doet de Taaltelefoon?

De Taaltelefoon helpt taalgebruikers bij individuele taalvragen:

- als ze door de woordenboeken en naslagwerken in de steek worden gelaten;
- als ze twijfelen aan hun taalgevoel en dat van anderen;
- als ze in een discussie over een taalprobleem er niet uit komen.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

- spelling;
- leestekens;
- woordgebruik;
- grammatica;
- uitspraak;
- tekstconventies zoals titulatuur en adressering;
- formulering en stijl.

De Taaltelefoon geeft ook informatie over woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal, over nieuwe informatiebronnen over taal op cd-rom en op het internet, en over organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezighouden.

Wat doet de Taaltelefoon niet?

De volgende taken behoren niet tot de opdracht van de Taaltelefoon:

- tekstadvies;
- commercieel advies;
- vertalingen;
- gespecialiseerd vakterminologisch advies;
- advies over niet-hedendaags Nederlands.

De Taaltelefoon corrigeert en reviseert geen teksten. Wel kunnen taalgebruikers algemene adviezen in verband met het ontwerp, de productie en de revisie van teksten krijgen. Voor een systematische begeleiding bij tekstontwerp en tekstproductie moeten taalgebruikers een beroep doen op de commerciële sector, dat wil zeggen op een professionele tekstschrijver, een tekst- of communicatiebureau. Specifieke vragen over problemen op zinsniveau komen wel aan bod.

De Taaltelefoon levert geen adviezen die op welke wijze dan ook voor commerciële doeleinden gebruikt kunnen worden. De Taaltelefoon bedenkt bijvoorbeeld geen merknamen voor bedrijven of reclameslogans voor reclamebureaus. De Taaltelefoon lost ook geen vertaalproblemen op. Daarvoor moeten taalgebruikers een beroep doen op de bestaande vertaalwoordenboeken of voor grotere opdrachten op een vertaler of een vertaalbureau. Voor stijlkwesties in Nederlandse vertalingen helpt de Taaltelefoon wel.

De Taaltelefoon levert geen advies over de terreinen waarop de taaladviseurs niet deskundig zijn. Dat geldt voor gespecialiseerde vakterminologische kwesties uit bijvoorbeeld de geneeskunde, de techniek en de informatietechnologie, en voor vragen over historische vormen van het Nederlands en de geschiedenis van het Nederlands. Wel geeft de Taaltelefoon antwoord op vragen naar de etymologie van woorden en uitdrukkingen uit het hedendaagse Nederlands.

Contactgegevens

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 schriftelijk vragen stellen. Dat kan per e-mail, fax of brief.

telefoon	078 15 20 25
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be
fax	02 553 56 52
brief	Taaltelefoon (kamer 6A22) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel
webadres	www.vlaanderen.be/taaltelefoon

Vlaamse overheid



Samenstelling

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

Kaft

Patricia Vandichel

Uitgave

Februari 2010

Depotnummer

D/2010/3241/071