

Jaarverslag **2007**

van de dienst

Taaladvies

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Vlaamse overheid



Woord vooraf

Dit achtste jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2007, 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 2008.

De belangrijkste ontwikkeling in 2007 was de aanbestedingsprocedure die de Nederlandse Taalunie heeft opgezet voor de werving van een Nederlandse partner voor *Taaladvies.net*. Het resultaat daarvan is dat de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal vanaf 1 januari 2008 samen met de Taaltelefoon de elektronisch gestelde taalvragen beantwoordt, zoals dat ook al in de periode 2002-2005 het geval was. De samenwerking geldt voor de duur van de nieuwe meerjarenbeleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen tot eind 2012. Ook voor de Taaltelefoon zal er voor diezelfde periode een samenwerkingsovereenkomst worden gesloten. Op die manier zullen alle bij *Taaladvies.net* betrokken partijen vijf jaar lang hun krachten kunnen bundelen om de dienstverlening verder gestalte te geven en uit te bouwen.

2007 is ook voor het interne taaladvies een belangrijk jaar geweest. In het kader van het formulierenproject van het Departement Bestuurszaken is gestart met de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid en de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. De dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies hebben in 2007 aan 241 formulieren het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier' toegekend. In 2007 heeft het Departement Bestuurszaken ook een proefproject opgezet voor de digitalisering van de Vlaamse overheidsformulieren.

Bij dit jaarverslag past een woord van dank aan de medewerkers van de dienst Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon, Sylvianne De Schepper en de bij de Taaltelefoon gedetacheerde projectmedewerkers Sara Van Calster en Veronique Verreycken. Voor het interne taaladvies zijn dat Katleen Maesen en Kristien Spillebeen. De technische en administratieve ondersteuning was in handen van Yves Van Wilder. Zij hebben er met zijn allen toe bijgedragen dat 2007 een lonend werkjaar was, waarvan we ook de komende jaren nog de vruchten zullen plukken. Verder gaat onze dank naar de medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en naar Tine Mortelmans, hoofd van de afdeling Kanselarij.

Dirk Caluwé
Hoofd Taaladvies

Inhoud

1	EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON	4
1.1	Werking van de Taaltelefoon	4
1.2	Resultaten voor 2007	6
1.3	Perspectieven voor 2008	13
2	INTERN TAALADVIES	14
2.1	Resultaten voor 2007	14
2.2	Formulierenproject	17
2.3	Perspectieven voor 2008	19
3	PRAKTISCHE INFORMATIE	21
3.1	De dienst Taaladvies	21
3.2	De Taaltelefoon	21

1 EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1.1 Werking van de Taaltelefoon

In 2007 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. Een belangrijk nieuw gegeven was de aanbestedingsprocedure voor een nieuwe Nederlandse partner voor *Taaladvies.net*.

Taaladvies.net

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 de taaladviesvoorziening *Taaladvies.net* op het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie. De Nederlandse Taalunie had die samenwerking opgezet om het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast moest *Taaladvies.net* ook interactieve mogelijkheden voor de bezoeker bieden. Dat is sinds begin 2002 ook het geval: als bezoekers in het corpus geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij hun vraag via een elektronisch formulier voorleggen aan een taaladviseur.

De overeenkomst die de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal had voor de dienstverlening van *Taaladvies.net*, eindigde op 31 december 2005 en werd toen niet verlengd. Tijdens de jaren 2006 en 2007 heeft de Taaltelefoon alle vragen van *Taaladvies.net* beantwoord. Om het stijgende werkvolume tijdens die periode aan te kunnen, waren de projectmedewerkers van de Nederlandse Taalunie die bij de dienst Taaladvies gedetacheerd waren, ook ingeschakeld bij de adviesverlening.

Via een Europese aanbestedingsprocedure heeft de Nederlandse Taalunie in 2007 een nieuwe partner gezocht voor de beantwoording van de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd. Vanaf 1 januari 2008 is het Genootschap Onze Taal opnieuw de taaladviesdienst die aan Nederlandse kant de taalvragen beantwoordt. Deze samenwerking geldt nu voor de duur van de nieuwe meerjarenbeleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen tot eind 2012. Door deze nieuwe samenwerking loopt de dienstverlening voor *Taaladvies.net* vanaf januari 2008 weer in grote lijnen zoals dat het geval was tot eind 2005.

Het Taaladviesoverleg

In de werking van *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies.net* aan de taaladviesdiensten worden voorgelegd en over andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.

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 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.

Tijdens het jaar 2007 was het Taaladviesoverleg als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *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);
- *Felix van de Laar*, zelfstandig tekstschrijver en redacteur, Antwerpen (lid);
- *Margreet Onrust*, docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (lid);
- *Arie de Ru*, redacteur Van Dale Lexicografie bv, Utrecht (lid);
- *Willy Smedts*, hoogleraar taalkunde en taalbeheersing, Katholieke Universiteit Leuven (lid);
- *Frank Willemsen*, beleidsmedewerker en tekstadviseur, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Zoetermeer (lid);
- *Veronique Verreycken*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (secretaris);
- *Sara Van Calster*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (secretaris);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

Eind 2007 heeft het Taaladviesoverleg de laatste keer in de bovenstaande samenstelling vergaderd. Sinds de start in maart 2001 heeft dit Taaladviesoverleg in totaal 24 keer vergaderd. In het kader van de nieuwe meerjarenbeleidsperiode van de Nederlandse Taalunie zal het Algemeen Secretariaat in het voorjaar van 2008 een nieuw Taaladviesoverleg instellen.

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 via de eigen databank.

- 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 projectmedewerkers organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van hun 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, heeft de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de dienst Taaladvies. Daarin worden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

Taallink

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag het e-zine *Taallink*. Daarin wordt elke week een taalvraag beantwoord en een nieuw of actueel woord gesignaleerd. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. Sinds april 2007 bevat de *Taallink* elke week ook een 'Link van de week' naar een website met relevante informatie over de Nederlandse taal in ruime zin. Eind 2007 had *Taallink* 3884 abonnees.

1.2 Resultaten voor 2007

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2007, het achtste volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 10.736 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 13.588 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 44 en voor het aantal vragen 55,69.

In vergelijking met het vorige jaar is zowel het totale aantal oproepen als het totale aantal behandelde vragen lichtjes gedaald, maar zowel wat het aantal oproepen als het aantal vragen betreft, is 2007 een uitschieter zoals 2006. De hogere aantallen voor 2006 en 2007 zijn voornamelijk het gevolg van de beëindiging van de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*. Van begin 2006 tot eind 2007 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.

Als we de tweede helft van de via *Taaladvies.net* gestelde vragen niet mee in beschouwing nemen, is het aantal oproepen en vragen dat de Taaltelefoon behandeld heeft, in grote lijnen vergelijkbaar met de cijfers van het jaar 2005 en eerder. Dankzij de uitgebreide set met taaladviezen op *Taaladvies.net* en de integratie van de nieuwe *Woordenlijst* en de bijbehorende Leidraad in deze voorziening vinden steeds meer mensen het antwoord op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder zonder dat ze rechtstreeks een beroep moeten doen op een taaladviseur.

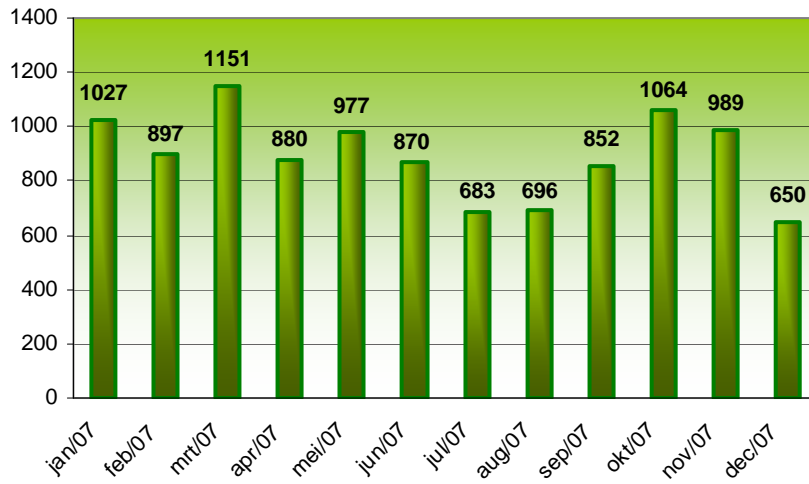
Het aantal vragen per oproep is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,27 vragen per oproep in 2007, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep in de eerste jaren van de Taaltelefoon. Die tendens houdt ook verband met het grote aandeel van vragen 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.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2007 heeft de Taaltelefoon in totaal 68.167 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 96.708 taalvragen.

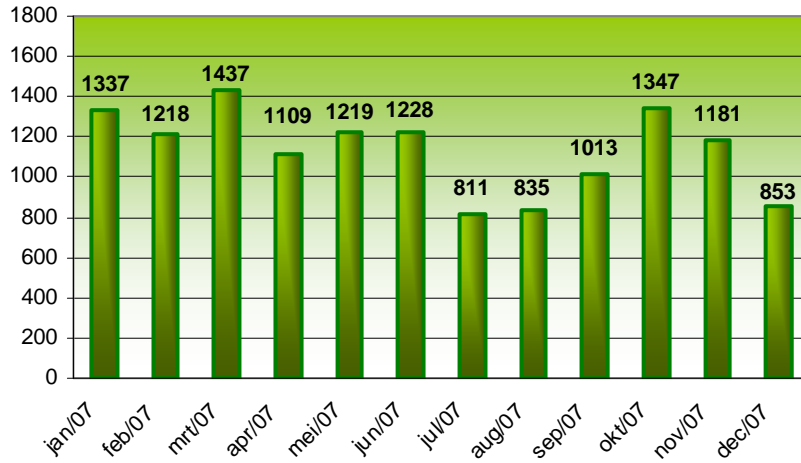
Basiscijfers voor de periode 2000-2007

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
behandelde oproepen	7.082	6.610	7.686	7.309	7.640	7.982	11.334	10.736
behandelde vragen	11.122	9.977	11.782	11.224	10.741	10.870	14.777	13.588
daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32,00	29,48	30,93	32,71	46,45	44,00
daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72	45,29	43,49	44,55	60,56	55,69

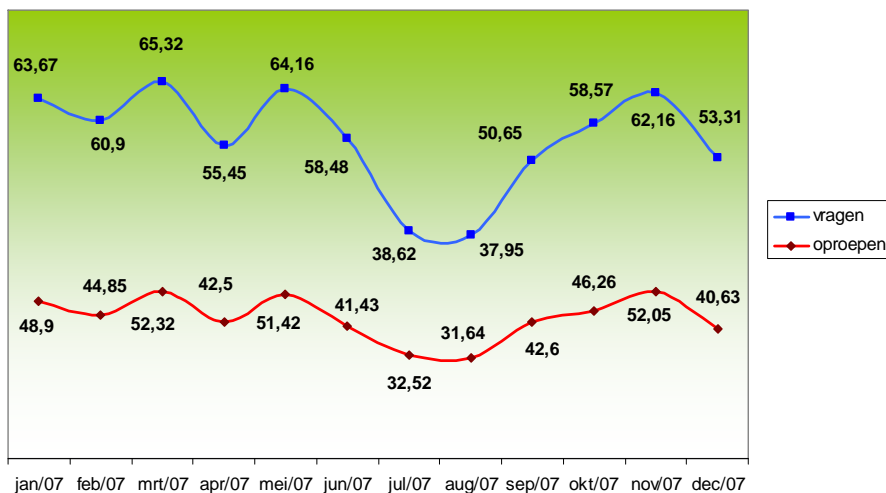
Behandelde oproepen in 2007



Behandelde vragen in 2007



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2007



Gebruikte media

Van alle oproepen in 2007 waren 36,91 % telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (97 %) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen binnen 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 63,07 % e-mailberichten. De overgrote meerderheid van de e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2007 heeft behandeld (92 %), zijn oproepen via *Taaladvies.net*. Het aantal oproepen dat via *Taaladvies.net* is gesteld en door de Taaltelefoon is beantwoord, is de voorbije jaren stelselmatig gestegen. In 2001, het eerste jaar van de werking van *Taaladvies.net*, ging het om 582 adviezen, in 2005 is dat aantal gestegen tot 3325. In 2007 bedroeg het 6227.

In vergelijking met de vorige jaren ligt het aantal e-mails in 2006 en 2007 in verhouding veel hoger en het aantal telefonische oproepen veel lager. De verklaring daarvoor is dat de Taaltelefoon in deze jaren alle oproepen die via *Taaladvies.net* zijn binnengekomen, heeft behandeld. Voordien behandelde de Taaltelefoon maar de helft van de taalvragen van *Taaladvies.net*.

Behandelde oproepen per medium in 2007

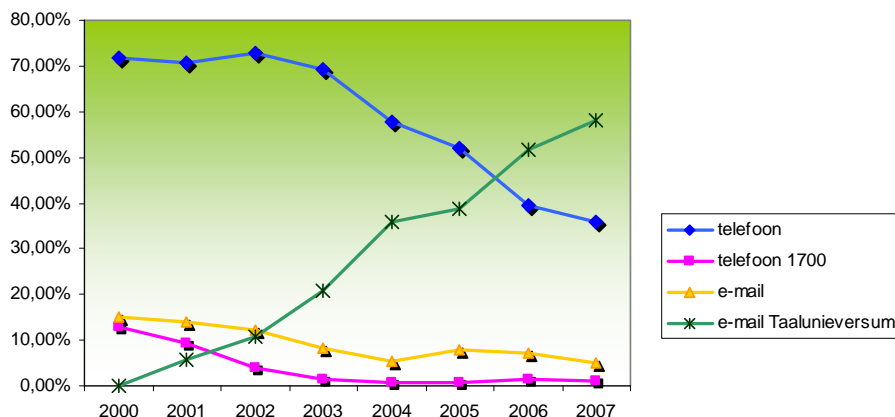
Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	3.842	35,84 %
telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn	117	1,07 %
rechtstreekse e-mail	548	5,09 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	6.227	57,98 %
fax en brief	2	0,02 %
totaal	10.736	100 %

Taaladvies.net, de taaladviesrubriek op het *Taalunieversum*, trekt steeds meer bezoekers. In 2007 waren er 1,6 miljoen bezoekers voor *Taaladvies.net*. Die waren goed voor 4 miljoen geconsulteerde pagina's: 0,6 miljoen voor de startpagina, 1,5 miljoen voor de taaladviezen, 0,3 miljoen voor de taalkundige termen en 0,2 miljoen voor de generieke teksten. Het aantal unieke bezoekers over het hele jaar lag op 1,2 miljoen.

In 2007 is de pagina 'Stel een vraag over taalgebruik' 45.102 keer opgevraagd. Het formulier werd 13.272 keer ingevuld, waarna een antwoordsuggestie werd gegeven. Van de vragenstellers stuurden 6901 personen hun vraag uiteindelijk niet naar de taaladviesdienst. Daaruit mag afgeleid worden dat die vragenstellers kennelijk tevreden waren met de antwoordsuggesties die ze automatisch via de zoekfunctie van *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org* kregen aangeboden als ze het formulier hadden ingevuld. De andere 6371 vragenstellers stuurden hun vraag wel door.

Voor de werking van de taaladviesdiensten zijn *Taaladvies.net* en de daarin geïntegreerde *Woordenlijst* onmisbare hulpmiddelen. Hoewel het aantal bezoekers in de voorbije jaren sterk is gestegen, is het aantal via het formulier gestelde vragen niet erg gegroeid. Steeds meer mensen kunnen dus zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen vinden, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen wordt beperkt. Als mensen het antwoord niet zelf hebben kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* of *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht vooral richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg.

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2007



Het Taaladviesoverleg

Het Taaladviesoverleg heeft in 2007 vier keer vergaderd. In de loop van het jaar zijn in totaal 63 adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* zijn toegevoegd of in het corpus zijn gewijzigd. In 2007 is vooral aandacht besteed aan nieuwe taaladvieskwesties.

Eind 2007 stonden er in totaal 1146 teksten op *Taaladvies.net*: 1110 taaladviezen met een vraag-en-antwoordstructuur en 36 algemene teksten ('generieke teksten').

Nieuwe taaladviezen

1. Gedeletet (uitspraak)
2. Verdieping
3. Terug / geleden (zes jaar -)
4. Afspraak (op / na / volgens -)
5. (Een) Italiaanse (zij is -)
6. Zoveel of meer als / dan
7. Niets verkeerd(s) doen
8. Jan of ik heeft / heb / hebben dat gezegd
9. Punt na enz. of beletseltekens aan het einde van een zin
10. Geachte - Beste (als aanhef)
11. Dubbele punt / dubbele punt
12. Relaxede / relaxte
13. Jaren 1990 / jaren negentig van de twintigste eeuw
14. Klant / cliënt
15. Openingsuren / openingstijden
16. Laagdunkend / laatdunkend
17. Heel de wereld / de hele wereld

18. Haar / zijn (wie heeft - huiswerk niet gemaakt?)
19. Niets anders als / dan
20. Als / zoals
21. Richting zee / naar zee
22. Veel / vele vragen
23. Behalve ons / wij
24. Die / dat (een aantal medewerkers -)
25. Er ... op / erop
26. Miniscuul / minuscuul, minitieuw / minutieus
27. Eensgezinswoning / eengezinswoning
28. Jezelf / je zelf
29. Dat / waarom (de reden -)
30. Dat / waarin (de periode -)
31. Scampi / scampi's
32. Zijn / haar (de sollicitant)
33. Hoge / lage pijngrens
34. Haren / haar
35. Dronk / drink / borrel / receptie
36. Met beide voeten / benen op de grond (blijven) (staan)
37. Voorafgaandelijk / voorafgaand
38. Prioriseren / prioriteren / prioriteren
39. In de plaats van / in plaats van
40. Gecharmeerd van / door
41. Voor / tot voor (- tien jaar)
42. Dossier (uitspraak)
43. Eskimo, indiaan
44. Voor / tegen (- volgende week)
45. Tot / toe (afdeling waar hij toegang - had)
46. Inkomensgrens (betekenis)
47. Buigingetje / buiginkje
48. Naar de toekomst toe
49. Platte band / lekke band
50. Rond / om de tafel (gaan) zitten
51. Voetpad / stoep / trottoir
52. Opzetten / aanzetten (de televisie -)
53. Vuilbak / vuilnisbak
54. Luster / luchter
55. Job / baan

Herziene adviezen

1. Geachte meneer, / Geachte mijnheer, / Geachte heer,
2. Mijne heren: verouderd?
3. Ik of jullie ga / gaan
4. Dat / of (hij wist niet - het water diep was)
5. Irriteren / ergeren

Generieke teksten

1. Beletselteken (...)
2. Regelmatige en onregelmatige trappen van vergelijking
3. Omschreven trappen van vergelijking

1.3 Perspectieven voor 2008

Nieuwe samenwerkingspartner voor *Taaladvies.net* en nieuw Taaladviesoverleg

In 2007 heeft het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie een Europese aanbestedingsprocedure opgestart voor de werving van een nieuwe samenwerkingspartner voor *Taaladvies.net*. Het resultaat daarvan is dat er vanaf 1 januari 2008 weer twee partners voor *Taaladvies.net* zijn: het Genootschap Onze Taal aan Nederlandse kant en de Taaltelefoon aan Belgische kant. De nieuwe meerjarige overeenkomst met het Genootschap Onze Taal loopt voor vijf jaar, dat wil zeggen tot eind 2012. Begin 2008 zal ook de dienst Taaladvies een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst sluiten met het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie.

In het voorjaar van 2008 zal het Algemeen Secretariaat ook een nieuw Taaladviesoverleg instellen. Dat nieuwe Taaladviesoverleg zal een mandaat krijgen voor de duur van de nieuwe meerjarenbeleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen voor de periode 2008-2012. Op die manier zullen alle samenwerkende partijen voor *Taaladvies.net* vijf jaar lang hun krachten kunnen bundelen om *Taaladvies.net* verder gestalte te geven en uit te bouwen.

2 INTERN TAALADVIES

2.1 Resultaten voor 2007

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 rondzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2005/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2007 heeft de dienst Taaladvies over 641 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Hoewel het aantal regelgevende teksten dat de dienst Taaladvies en de dienst Juridische Dienstverlening hebben gereviseerd, gedaald is ten opzichte van 2006, blijft het aantal regelgevende teksten hoog in vergelijking met de jaren daarvoor. Die groei hangt vooral samen met de reguleringssimpactanalyse (RIA). Volgens de nieuwe editie van de rondzendbrief Wetgevingstechniek krijgen veel regelgevingsdossiers niet alleen een taalkundig en wetgevingstechnisch advies, maar ook een advies van de dienst Wetsmatiging in verband met de reguleringssimpactanalyse. Daarin wordt nagegaan welke effecten of gevolgen de toepassing van bestaande of voorgenoemde regels heeft of zal hebben. Door de nieuwe aanpak wordt de procedure voor de adviesverlening over regelgevende teksten systematischer dan vroeger gevolgd.

Overzicht regelgevende teksten

regelgevende teksten met taalkundig advies	aantal
decreten	51
besluiten van de Vlaamse Regering	416
subtotaal	467
ministeriële besluiten	151
subtotaal	618
andere besluiten	23
totaal	641

Andere teksten

De dienst Taaladvies reviseert naast de regelgevende teksten ook 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 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 minder prioriteit dan vroeger.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2007 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2007 ruime 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	643
advertentie	173
persmededeling	139
brochure	58
affiche, paneel, bord	50
tekst voor internet, extranet	47
folder	44
radiospot, tv-spot	38
personeelsadvertentie	36
nieuwsbrief	28
andere	30
correspondentie	140
standaardbrief	97
e-mail	25
uitnodiging	12
gewone brief	5
andere	1

instructieve teksten	45
handleiding, procedure	28
rondzendbrief	8
dienstorder, reglement	2
huishoudelijk reglement	1
andere	6
contractuele teksten	25
overeenkomst, akkoord	14
andere	1
rapporterende teksten	11
rapport	4
nota	4
wetenschappelijk artikel	2
andere	2
journalistieke teksten	4
artikel	3
voorwoord	1
personeelsblad	
taalkundige revisie van alle nummers van het personeelsblad 13	

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 2007 heeft de dienst Taaladvies 577 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 807 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 2007 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 het Vlaamse regeerakkoord van 2004 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, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme, Geert Bourgeois, werd dat actiepunt verder concreetiseerd. Een van de initiatieven 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 Coördinatieceel 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 site gaf ook een duidelijker beeld van de omvang en de kwaliteit van de formulieren. Daaruit is gebleken dat de meerderheid van de formulieren nog niet voldoet aan de kwaliteitsstandaarden zoals die in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren* beschreven zijn. Een systematische doorlichting en verbetering van de formulieren moeten 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 een 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'. In de loop van 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 2007 werden er 43 werkvergaderingen met SD WORX georganiseerd. In totaal werd aan 241 formulieren een kwaliteitslabel toegekend. Daarmee had eind 2007 16 % van alle formulieren op de centrale formulierensite een kwaliteitslabel. Op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft 33 % van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

Hieronder staan de belangrijkste cijfers over het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'.

Formulieren die in 2007 het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier' hebben gekregen	241
op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid	77
op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming	164
Aantal formulieren met een kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'	296 (van 1326)
op de centrale formulierensite van de Vlaamse overheid	132 (van 831)
op de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming	164 (van 495)

Digitalisering

Het formulierenproject bestaat in zijn geheel uit drie grote fasen. De eerste fase betrof de hierboven beschreven inventarisatie, de tweede fase is 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 de coördinatie van het Departement Bestuurszaken participeren de dienst Taaladvies (Kanselarij), de dienst Wetsmatiging en de Coördinatieceel Vlaams e-government (CORVE) in dit project.

Onder leiding van het Departement Bestuurszaken is tijdens de zomer van 2007 gestart met een proefproject voor de digitalisering van formulieren. In dat project is uitgezocht welke standaarden voor software en technologie het meest geschikt zijn om de Vlaamse overheidsformulieren te digitaliseren. Uiteindelijk is er gekozen voor op maat gemaakte webapplicaties op basis van html.

In het najaar van 2007 is gestart met de eigenlijke digitalisering. Daarvoor is een selectie gemaakt van vijftig veelgebruikte formulieren die ondertussen al een kwaliteitslabel hadden gekregen. Bij de digitalisering werd zo veel mogelijk het MAGDA-principe toegepast ('maximale gegevensdeling tussen administraties'). Volgens dat principe hoeven bedrijven niet langer telkens opnieuw gegevens in te vullen die al bij de overheid beschikbaar zijn. Door maximale gegevensdeling wordt in de backoffice informatie bij de eigen en bij andere overheidsinstanties opgehaald zonder dat de doelgroep daar hinder van heeft.

De resultaten van deze eerste systematische digitalisering zullen begin 2008 bekend zijn. Op basis daarvan zal het Departement Bestuurszaken een plan van aanpak voorstellen voor de volledige digitalisering van de Vlaamse overheidsformulieren.

2.3 Perspectieven voor 2008

Vlaamse regelgeving

In de loop van 2008 zal het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Regering aangepast worden. Voor het taalkundige en wetgevingstechnische advies zal dan een nieuwe procedure gelden. Een regelgevende tekst zal pas op de agenda van de Vlaamse Regering kunnen komen als er taalkundig en wetgevingstechnisch advies werd gevraagd, behalve als het advies niet vereist is volgens de rondzendbrief Wetgevingstechniek. Hoewel dat advies volgens die rondzendbrief nu ook al verplicht is, leert de praktijk dat er vaak geen advies gevraagd wordt. Door de nieuwe aanpak zal een betere kwaliteitsbewaking mogelijk zijn voor de taal- en wetgevingskwaliteit bij de Vlaamse overheid.

Formulierenproject

Om de verdere kwaliteitsverbetering en digitalisering van formulieren optimaal te kunnen laten verlopen, moet er nog een juridische hinderpaal weggenomen worden. In de regelgeving worden nog vaak modellen van formulieren als bijlage opgenomen. Als formulieren als bijlage bij een regelgevende tekst worden gevoegd, bemoeilijkt dat latere aanpassingen, in het bijzonder de digitalisering van formulieren. De Vlaamse Regering droeg op 5 mei 2006 elke minister op om geen nieuwe formulieren in regelgeving vast te leggen, en zich te beperken tot het aangeven van de informatie die de overheid nodig heeft. In het kader van de verdere uitwerking van het formulierenbeleid heeft de Vlaamse Regering op 23 november 2007 een voorontwerp van decreet betreffende de kwalitatieve verbetering en digitalisering van Vlaamse formulieren

princiepelijk goedgekeurd. Dat voorontwerp zal in 2008 geïntegreerd worden in het voorontwerp van decreet betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensbeheer. Door middel van dat kaderdecreet zullen de modellen van de formulieren die nog in regelgeving vervat zitten, op een gestructureerde wijze uit de regelgeving gehaald kunnen worden.

Mede op basis van de ervaringen met de eerste vijftig gedigitaliseerde formulieren zal het Departement Bestuurszaken in 2008 een strategisch plan uitwerken voor de verdere digitalisering van de Vlaamse overheidsformulieren. Bij de uitwerking daarvan zal 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;
- een grotere betrokkenheid van de formuliereigenaars bij het digitaliseringsproces;
- de invoering van verschillende ambitieniveaus voor het kwaliteitslabel voor formulieren, met onder andere specifieke aandacht voor tekstkwaliteit, administratieve lasten en de toegankelijkheid voor invullers met visuele of andere beperkingen;
- een adequate oplossing voor het (her)gebruik van persoonlijke gegevens bij het gebruik van de elektronische identiteitskaart, in overeenstemming met de privacywetgeving.

In 2008 zal het Departement Bestuurszaken ook bekijken op welke manier de interne formulieren van de Vlaamse overheid systematisch verbeterd kunnen worden. De dienst Taaladvies zal zowel bij de voorbereiding van het strategisch plan als bij de kwaliteitsverbetering van de interne formulieren betrokken worden.

3 PRAKTISCHE INFORMATIE

3.1 De dienst Taaladvies

Overzicht medewerkers

hoofd	Dirk Caluwé
intern taaladvies	Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon en <i>Taaladvies.net</i>	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper Sara Van Calster (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie) Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie, tot 31 december 2007)
secretariaat	Yves Van Wilder

Contactgegevens

telefoon	02 553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
fax	02 553 56 52
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A11) 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 stijlkwesaties 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 kwesaties 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 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 6A10) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 bus 20 1000 Brussel
webadres	www.taaltelefoon.be

Vlaamse overheid



Samenstelling

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Kaft

Patricia Vandichel

Uitgave

Februari 2008

Depotnummer

D/2008/3241/091