

# JAARVERSLAG 2004

---

van de **cel TAALADVIES**

Afdeling Kanselarij



Ministerie van de  
Vlaamse Gemeenschap



## Woord vooraf

Dit vijfde jaarverslag van de cel Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2004, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne adviesdienst van het ministerie. Naast een volledig overzicht van de dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2005.

Op 27 oktober 2004 heeft de Taaltelefoon zijn eerste lustrum gevierd. In de eerste vijf jaar van zijn bestaan heeft de Taaltelefoon niet minder dan 56.000 taalvragen beantwoord. An Bosmans, Stefaan Croon en Sylvianne De Schepper hebben de voorbije jaren met toewijding en professionaliteit antwoord gegeven op de vele vragen, zowel telefonisch als via e-mail. Daarvoor wil ik - en dan denk ik te mogen spreken uit naam van veel van onze vragenstellers - mijn dank en waardering uitspreken.

In de loop van de voorbije jaren is er voor de beantwoording van de elektronisch gestelde vragen ook een structurele samenwerking opgezet met de Nederlandse Taalunie en het Genootschap Onze Taal. Het is aangenaam om te mogen vaststellen dat de taaladviesrubriek op het *Taalunieversum*, de website van de Nederlandse Taalunie, met stijgend succes aan de behoeften van de taalgebruikers tegemoetkomt. Voor de werking van de taaladviesdiensten is het *Taalunieversum* een belangrijke ondersteuning, omdat steeds meer mensen daar zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen zoeken en vinden. Bovendien hebben deze antwoorden een kwaliteitsgarantie gekregen doordat de adviezen op het *Taalunieversum* goedgekeurd zijn door het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie. Het is dan ook geen ijdele hoop om te stellen dat het *Taalunieversum* de volgende vijf jaar verder zal uitgroeien tot dé referentie voor de taaladvisering in het Nederlands.

Bij dit jaarverslag hoort ook een woord van dank aan de andere medewerkers van de cel Taaladvies. Voor het interne taaladvies zijn dat Natalie Hulsen, Katleen Maesen en Kristien Spillebeen, en voor de technische en administratieve ondersteuning zijn dat Jan D'hooge en Ingrid Sontowirono. Ook zij hebben ertoe bijgedragen dat 2004 een vruchtbaar werkjaar was. Verder gaat onze dank naar de Vlaamse Infolijn, naar Tine Mortelmans, afdelingshoofd van de afdeling Kancelarij, en naar Armand De Troyer, directeur-generaal van de administratie Kancelarij en Voorlichting.

Dirk Caluwé  
Adviseur-filoloog



# Inhoud

<b>DEEL 1 EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON</b>	<b>7</b>
<b>1 Werking van de Taaltelefoon</b>	<b>7</b>
1.1 Het Taalunieversum	7
1.2 Uitwisseling van gegevens	12
<b>2 Resultaten voor 2004</b>	<b>14</b>
2.1 Overzicht van de dienstverlening	14
2.2 Het Taaladviesoverleg	18
<b>3 Perspectieven voor 2005</b>	<b>19</b>
<b>DEEL 2 INTERN TAALADVIES</b>	<b>20</b>
<b>1 Resultaten voor 2004</b>	<b>20</b>
1.1 Tekstrevisie en communicatief advies	20
1.2 Taaladvies	23
1.3 Taalprojecten	23
1.4 Andere opdrachten	24
<b>2 Perspectieven voor 2005</b>	<b>25</b>
<b>DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE</b>	<b>26</b>
<b>1 De cel Taaladvies</b>	<b>26</b>
1.1 Overzicht medewerkers	26
1.2 Contactgegevens	26
<b>2 De Taaltelefoon</b>	<b>27</b>
2.1 Opdrachtomschrijving	27
2.2 Contactgegevens	29



# DEEL 1

## EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

### 1 WERKING VAN DE TAALTELEFOON

---

In 2004 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens het werkingsjaar 2003. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag. Belangrijke nieuwe ontwikkelingen zijn het herzieningstraject voor de taaladviesrubriek op het *Taalunieversum* van de Nederlandse Taalunie en de voorbereiding van de nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse taal*.

#### 1.1 Het Taalunieversum

##### Structurele samenwerking

In 2001 heeft de Nederlandse Taalunie in samenwerking met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon een proefproject opgezet rond de taaladviesvoorziening op het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie ([www.taalunieversum.org/taal/advies](http://www.taalunieversum.org/taal/advies)). Toen bleek dat dit project succesvol was, heeft de Nederlandse Taalunie in overleg met de betrokken taaladviesdiensten besloten het proefproject om te zetten in een structurele samenwerking. Daartoe werd in 2002 met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon een overeenkomst voor de periode 2002-2005 gesloten.

De Nederlandse Taalunie heeft de samenwerking rond de taaladviesvoorziening op het *Taalunieversum* opgezet om het corpus met taaladviezen verder te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast biedt het *Taalunieversum* ook interactieve mogelijkheden voor de bezoeker. Als bezoekers geen antwoord vinden in het corpus, kunnen zij hun vraag per e-mail voorleggen aan een taaladviesdienst. Voor deze service doet de Nederlandse Taalunie een beroep op het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon, de twee taaladviesdiensten die bij de samenwerking betrokken zijn.

##### Het Taaladviesoverleg

In de werking van het *Taalunieversum* speelt ook het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via het *Taalunieversum* aan 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 de taaladviesvoorziening op het *Taalunieversum* inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden en met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die in het on line raadpleegbare corpus moeten worden opgenomen.

Tijdens het jaar 2004 was het Taaladviesoverleg samengesteld uit de volgende leden:

- *Walter Haeseryn*, redacteur *Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS)*, Katholieke Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Dirk Caluwé*, taaladviseur Taaltelefoon, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 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);
- *Linda den Braven*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (waarnemer-secretaris);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

### **Een nieuwe methodologie en nieuwe labels voor het *Taalunieversum***

Om de inhoudelijke kwaliteit van de taaladviezen op het *Taalunieversum* te vergroten, heeft een werkgroep in opdracht van het Taaladviesoverleg in 2003 en 2004 een nieuwe methodologie uitgewerkt voor de redactie en de beoordeling van de adviezen over lexicale en grammaticale varianten in het corpus. Het Taaladviesoverleg heeft besloten om dat nieuwe systeem in te voeren omdat er bij de streek- en stijlgebonden varianten nu niet altijd een duidelijk onderscheid is tussen de beschrijvende informatie over de varianten en de normatieve uitspraken die het Taaladviesoverleg daarover doet. De problematiek houdt vooral verband met de behandeling van de varianten die in het corpus het label 'Belgisch Nederlands' krijgen. Op basis van de nieuwe methodologie heeft de werkgroep ook nieuwe labels voorgesteld.



Om de verschillende soorten informatie in het corpus goed van elkaar te kunnen onderscheiden, moet er niet alleen een onderscheid gemaakt worden tussen de descriptieve en de normatieve informatie, maar ook tussen het actieve en passieve aspect van de taal. Het actieve aspect slaat op het taalgebruik, dat wil zeggen op de varianten die taalgebruikers daadwerkelijk gebruiken in hun mondelinge en schriftelijke communicatie. Het passieve aspect slaat op de taalkennis, dat wil zeggen op de kennis die taalgebruikers hebben over varianten en de attitude die ze ertegenover hebben. Het taalgebruik en de taalkennis vallen niet noodzakelijk samen omdat taalgebruikers heel wat meer varianten kennen dan de varianten die ze zelf actief gebruiken en ze hebben (meestal) ook een bepaalde attitude tegenover varianten die ze zelf niet gebruiken.

Informatie over het actieve aspect is in veel gevallen te vinden in bestaande naslagwerken, maar vaak is die informatie onvoldoende. Frequentieonderzoek met behulp van zoekmachines op het internet levert relevante aanvullende, vaak nuancerende informatie op, maar ook dat is niet altijd voldoende om een volledig en precies beeld te krijgen van het voorkomen en het gebruik van een variant. Onderzoek van corpora, ook op beperkte schaal, is daarom veelal noodzakelijk.

Informatie over het passieve aspect, met name over taalattitude, kunnen we meestal alleen maar verzamelen op grond van de eigen taalkennis en de eigen intuïties, maar dat is een veel te smalle basis. Ook de informatie die daarover in de gangbare taaladvieswerken gevonden kan worden, biedt te weinig houvast, niet alleen omdat het gewoonlijk de mening van een individuele auteur betreft, maar vooral omdat het oordeel over varianten doorgaans op de taalpolitieke overtuiging van die auteur berust en geen of te weinig rekening houdt met attitudes binnen de taalgemeenschap. Er is met andere woorden behoefte aan informatie van grotere groepen taalgebruikers. Binnen het kader van het herzieningstraject is het niet mogelijk om een grootschalig systematisch attitudeonderzoek uit te voeren, maar ook een beperkt onderzoek door middel van een informantenpanel kan al heel wat extra informatie opleveren. De nieuwe methodologie moet het mogelijk maken taalvariatie genuanceerder te beschrijven en varianten minder arbitrair te beoordelen of te veroordelen. Een genuanceerdere beschrijving en een oordeelkundiger beoordeling van de varianten moet ertoe leiden dat de bruikbaarheid en de haalbaarheid van de adviezen voor de taalgebruiker groter worden. Dat is met name van groot belang voor die kwesties die betrekking hebben op de noord-zuidproblematiek, meer bepaald de problematiek van de status - standaardtaal of niet? - van de Belgische varianten. Het is de bedoeling om voor elk advies dat voor herziening in aanmerking komt een documentatiedossier op te stellen waarin informatie over het gebruik en de kennis van varianten verzameld wordt. Die informatie moet de basis vormen voor de herschrijving van het advies in kwestie. De nieuwe methodologie en de nieuwe labels sluiten heel goed aan bij de voorstellen van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren inzake taalvariatie en de wijze waarop die in het beleid van de Nederlandse Taalunie kan

of moet worden opgenomen. Het herzieningstraject kan om die reden beschouwd worden als een eerste vorm van uitvoering van de aanbevelingen en voorstellen betreffende taalvariatie van de Raad.

Meer informatie over het advies van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren kunt u vinden op [www.taalunieversum.org/taalunie](http://www.taalunieversum.org/taalunie) ('publicaties').

### Nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse taal*

In oktober 2005 verschijnt de eerste herziene versie van de *Woordenlijst Nederlandse taal*. Deze herziening is het gevolg van de beslissing van het Comité van Ministers uit 1994 dat er om de tien jaar een nieuwe editie van de *Woordenlijst* moet verschijnen. De nieuwe uitgave zal in een aantal opzichten van de bestaande verschillen, hoewel het niet om een spellinghervorming gaat. De officiële voorschriften uit 1995-1996 blijven immers van kracht. Dat geldt ook voor de spelling van de bastaardwoorden, het gebruik van de tussenletters -n- en -s- in samenstellingen en het gebruik van de zogenaamde diakritische tekens zoals liggend streepje, apostrof en trema. Het enige verschil is dat de uitzondering voor samengestelde plantnamen met een diernaam als eerste deel en een plantkundige aanduiding als tweede deel, vervalt. Het gaat om woorden zoals *paardebloem*, die in de nieuwe editie van de *Woordenlijst* met tussen-n worden geschreven.

Ook is gebleken dat de voorschriften in de huidige uitgave soms onvoldoende uitsluitel geven. Het betreft aspecten zoals hoofdletters, afkortingen, leenwoorden uit het Engels en Frans, en de vervoeging van werkwoorden zoals *faxen* en *deleten*. De nieuwe editie zal hierin verbetering brengen.

Een belangrijk verschilpunt met de bestaande editie zal de tekst van de *Leidraad* vormen, waarin de voorschriften en principes van de Nederlandse spelling worden beschreven en uitgelegd. Er is gekozen voor een nieuwe tekst, die beter aansluit bij de behoeften van de gewone taalgebruikers. De tekst zal veel meer voorbeelden bevatten en waar mogelijk gebruikmaken van schema's en overzichten. Ten slotte zal de tekst via een gedetailleerdere indeling en een register beter worden ontsloten. Ook het woordbestand van de *Woordenlijst* ondergaat enkele wijzigingen. Zo zullen lange rijen van samenstellingen met hetzelfde eerste deel worden geschrapt en vervangen door enkele voorbeelden.

De wijzigingen die in de nieuwe editie van de *Woordenlijst* zullen voorkomen, hebben uiteraard gevolgen voor andere spellingbronnen, zoals woordenboeken en diverse werken die spellingkwesaties behandelen. Om te voorkomen dat er bij het grote publiek onduidelijkheid ontstaat over de vigerende spelling, is het van groot belang dat de producenten van andere spellingbronnen zo snel mogelijk na - het liefst tegelijkertijd met - het verschijnen van de herziene *Woordenlijst* hun aangepaste producten kunnen uitbrengen. Daarom zal ook het *Taalunieversum*, als product dat onder auspiciën van de

Taalunie totstandkomt, aan de nieuwe *Woordenlijst* aangepast moeten worden. Het betreft hier niet alleen de aanpassing van de adviezen en generieke teksten die specifiek over spelling gaan, maar ook de controle van het complete corpus op spelling.

### Het spellingplatform

In het vooruitzicht van de nieuwe editie van de *Woordenlijst* heeft de Nederlandse Taalunie een spellingplatform ingesteld. Dat staat open voor producenten van gezaghebbende producten en diensten betreffende spelling, zoals woordenboeken, spellinggidsen, programma's voor spellingcontrole en taaladviesboeken. Met dit platform wil de Nederlandse Taalunie ervoor zorgen dat alle regels, voorbeelden en ingangen in deze producten overeenstemmen met de letter en geest van de officiële spelling, in het belang van de eenheid en de duidelijkheid voor de taalgebruikers. De taalproducten die bij deze samenwerking zijn betrokken, zullen desgewenst een merkteken kunnen voeren waaruit blijkt dat ze met de officiële spelling overeenstemmen.

In de loop van 2004 zijn verschillende producenten tot het spellingplatform toegetreden. Ook de cel Taaladvies maakt deel uit van de samenwerking. De cel Taaladvies heeft deelgenomen aan de bijeenkomsten van het spellingplatform en heeft de tussentijdse werkdocumenten die aan de leden van het spellingplatform werden bezorgd, geëvalueerd. De regels en principes die daarin geformuleerd worden, werden getoetst op hun helderheid en bruikbaarheid voor de gewone taalgebruiker en de taaladviespraktijk.

### De rol van de Taaltelefoon

Voor de uitvoering van de herzieningswerkzaamheden aan het *Taalunieversum* heeft het Taaladviesoverleg een project opgezet dat gefinancierd wordt door de Nederlandse Taalunie en dat loopt van 1 april 2004 tot 28 februari 2006. De eerste helft van de projecttijd wordt besteed aan het labelherzieningstraject en de tweede helft aan het spellingherzieningstraject. Als blijkt dat er nog tijd overblijft, zal die besteed worden aan het voorbereiden en schrijven van nieuwe adviezen voor het *Taalunieversum*.

De projectleider voor het herzieningsproject is Walter Haeseryn, de voorzitter van het Taaladviesoverleg. Voor het project zijn twee projectmedewerkers aangetrokken, Piet Creten en Sara Van Calster. Ze werden door de Nederlandse Taalunie gedetacheerd bij de cel Taaladvies, omdat daar de expertise aanwezig is op het gebied van het schrijven van adviezen en het invoeren van het materiaal in de databank.

Omdat het herzieningsproject bij de cel Taaladvies uitgevoerd wordt, is ervoor gekozen om de bestaande samenwerkingsovereenkomst tussen de Nederlandse Taalunie en de cel

Taaladvies te vernieuwen. De duur van de nieuwe samenwerkingsperiode valt samen met de duur van het herzieningsproject.

In het kader van de nieuwe overeenkomst voert de Taaltelefoon de onderstaande activiteiten uit.

- Samen met het Genootschap Onze Taal beantwoordt de Taaltelefoon de e-mailvragen die taalgebruikers via het *Taalunieversum* aan een taaladviseur voorleggen. De twee taaladviesdiensten gebruiken een beheersmodule waarmee ze de e-mailvragen on line via een centrale databank kunnen beantwoorden.
- Samen met het Genootschap Onze Taal selecteert de Taaltelefoon uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst aan taaladviesdiensten 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 het *Taalunieversum*.
- De Taaltelefoon distribueert de taalvragen naar de twee taaladviesdiensten en publiceert de nieuwe taaladviezen waarover inhoudelijk overeenstemming is bereikt, op het *Taalunieversum*. De Taaltelefoon verzorgt ook het inhoudelijk beheer en het onderhoud van de voorziening.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de cel Taaladvies gedetacheerde projectmedewerkers organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van hun taken.

Om de samenwerking tussen de taaladviesdiensten zo optimaal mogelijk te laten verlopen, heeft de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de diensten en met de uitvoerders van het herzieningsproject. Daarin worden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

## 1.2 Uitwisseling van gegevens

In 2003 heeft Siemens Business Services (SBS) een kennis- en registratiesysteem voor de cel Taaladvies ontwikkeld. Dat systeem is als geheel afgestemd op de kennisstructuur die het Taaladviesoverleg voor het *Taalunieversum* heeft ontwikkeld, zodat het mogelijk wordt om met andere taaladviesdiensten en instanties die bij het *Taalunieversum* betrokken zijn, gegevens uit te wisselen. De cel Taaladvies heeft het nieuwe systeem in december 2003 in gebruik genomen.

Met het nieuwe systeem heeft de cel Taaladvies een instrument waarmee de taaladviseurs alle gestelde vragen en de gegeven antwoorden in één databank kunnen opslaan. Bovendien biedt het systeem de mogelijkheid om de verzamelde informatie uit bijvoorbeeld de geraadpleegde naslagwerken en corpora op een gestructureerde wijze te

bewaren, en de opgeslagen vragen te categoriseren volgens de typologie die ook op het *Taalunieversum* wordt gebruikt. Daarnaast kunnen de taaladviseurs via het zoekstelsel alle opgeslagen informatie op een eenvoudige manier terugvinden en hergebruiken, en kunnen ze ook generieke teksten over veelgestelde taalvragen op een uniforme wijze redigeren, opslaan, raadplegen en als bijlage bij een e-mailbericht voegen. Het stelsel is zo opgezet dat de taaladviseurs het ook heel gemakkelijk kunnen gebruiken terwijl ze telefonisch advies verlenen, zodat er nog maar weinig of geen administratieve handelingen op papier nodig zijn.

De e-mailvragen die nu via het *Taalunieversum* worden beantwoord, worden nog allemaal beantwoord en gedistribueerd via de centrale databank die de Nederlandse Taalunie ter beschikking stelt van het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon. Om de uitwisseling van gegevens te vergemakkelijken, hebben de Nederlandse Taalunie en de cel Taaladvies in het najaar van 2004 een project opgestart om de uitwisseling tussen de databank van de Nederlandse Taalunie en het kennis- en registratiesysteem van de cel Taaladvies in de toekomst volledig automatisch te laten verlopen. Op die manier zullen de taaladviseurs van de Taaltelefoon alle taalvragen in het eigen stelsel kunnen beantwoorden, zodat er geen extra werk nodig is om een oproep van het *Taalunieversum* inhoudelijk en administratief af te handelen. Daarnaast zal de Nederlandse Taalunie in haar databank ook blijven beschikken over de antwoorden die de Taaltelefoon heeft gegeven op vragen die via het *Taalunieversum* gesteld zijn. De start van de automatische uitwisseling van de gegevens is gepland voor maart 2005. De uitvoering van het project is in handen van EDS-Telindus, de huidige ICT-dienstverlener van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

## 2 RESULTATEN VOOR 2004

---

### 2.1 Overzicht van de dienstverlening

#### Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2004, het vijfde volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7640 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 10.741 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen is 30,93 en voor het aantal vragen 43,49.

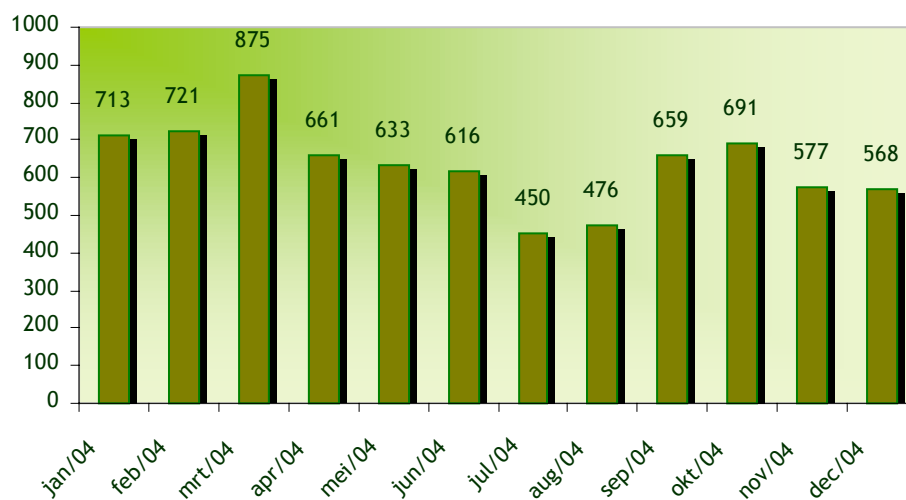
In vergelijking met het vorige jaar is het totale aantal oproepen lichtjes gestegen, maar het behandelde aantal vragen is lichtjes gedaald. Deze verandering is het gevolg van het toenemende aandeel van de vragen die via het Taaluniversum gesteld worden. Op het elektronische formulier dat de vragenstellers op de website van het Taaluniversum kunnen invullen, kan in principe maar één vraag per formulier gesteld worden. Daardoor is het gemiddelde aantal vragen per oproep gedaald.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind oktober 2004 heeft de Taaltelefoon in totaal 36.972 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 55.965 taalvragen. Tijdens de vijf eerste jaren van zijn bestaan heeft de Taaltelefoon jaarlijks een vrij constant aantal oproepen en vragen gekregen. Eind oktober 2004 heeft de Taaltelefoon media-aandacht gekregen naar aanleiding van zijn eerste lustrum. Daarover werd bericht in De Standaard en Het Laatste Nieuws, en op de radiozender fm brussel.

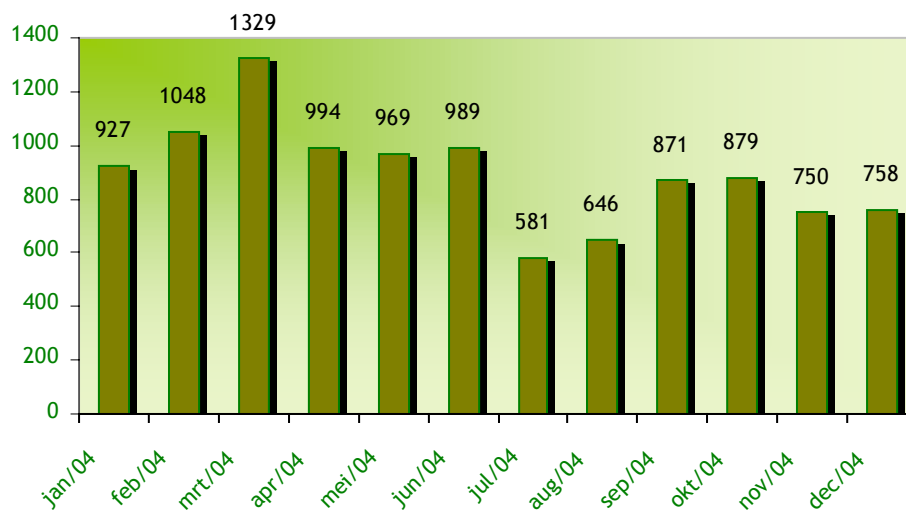
#### Basiscijfers voor de periode 2000-2004

Vragen en oproepen	2000	2001	2002	2003	2004
behandelde oproepen	7082	6610	7686	7309	7640
behandelde vragen	11.122	9977	11.782	11.224	10.741
Daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32	29,48	30,93
Daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72	45,29	43,49

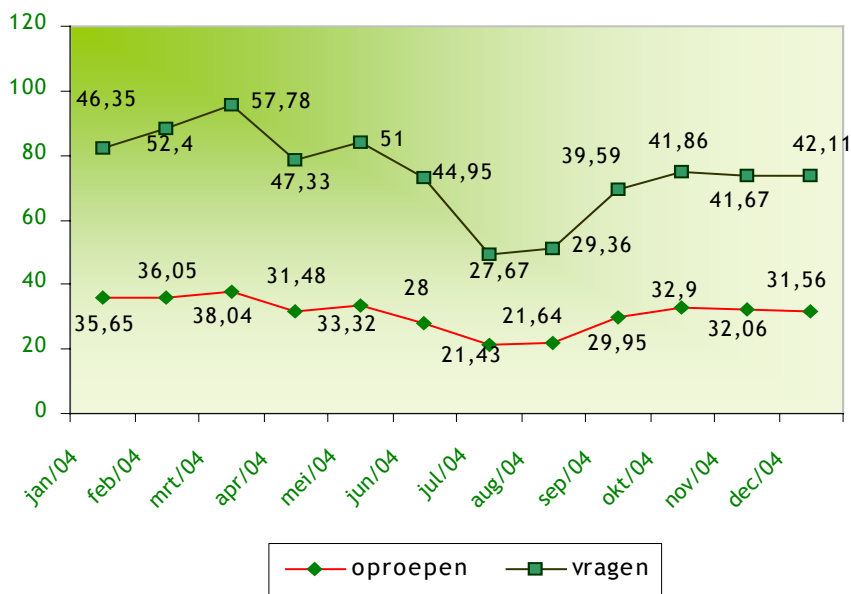
### Behandelde oproepen in 2004



### Behandelde vragen in 2004



## Dagemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2004



## Gebruikte media

Van alle oproepen in 2004 zijn 58,31 % telefonische oproepen. Het overgrote deel van die telefonische oproepen (98,78 %) komt rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en wordt onmiddellijk behandeld. De overige oproepen komen binnen op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek zijn. De Vlaamse Infolijn registreert die oproepen en de Taaltelefoon behandelt ze door de vragenstellers achteraf terug te bellen.

Van alle oproepen zijn 41,56 % e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein. In vergelijking met 2003 ligt het aantal e-mails in verhouding 12,55 procentpunten hoger en het aantal telefonische oproepen 12,41 procentpunten lager. Deze verschuiving is te verklaren door het groeiende gebruik van het *Taalunieversum*. De overgrote meerderheid van de e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2004 heeft behandeld (86,86 %), zijn oproepen via het *Taalunieversum*. Het aantal oproepen dat via het *Taalunieversum* is gesteld en door de Taaltelefoon is beantwoord, is de voorbije jaren stelselmatig gestegen. In 2001, het eerste jaar van de werking van het *Taalunieversum*, ging het om 582 adviezen, in 2004 is dat aantal gestegen tot 2752.



### Behandelde oproepen per medium in 2004

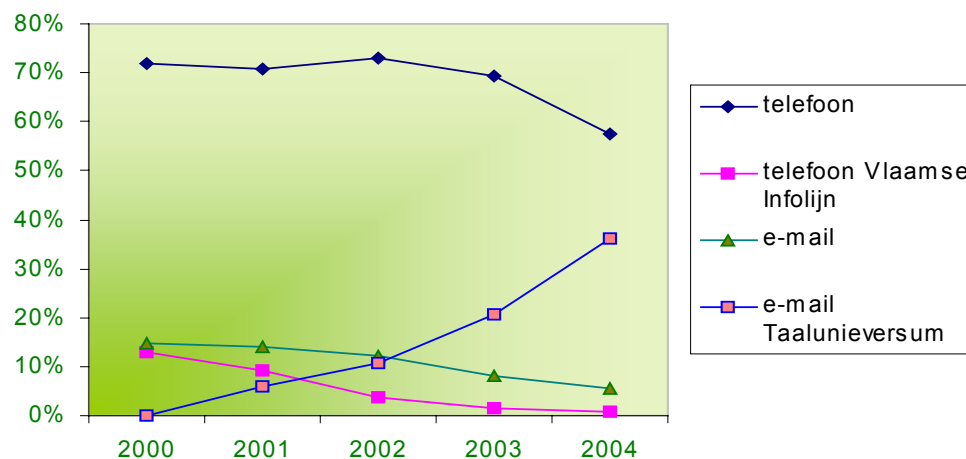
Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	4401	57,60 %
telefoon via Vlaamse Infolijn	54	0,71 %
rechtstreekse e-mail	423	5,54 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	2752	36,02 %
fax en brief	10	0,13 %

Het *Taalunieversum* trekt hoe langer hoe meer bezoekers. In 2004 zijn er meer dan 336.000 bezoekers geweest op de taaladviesrubriek van het *Taalunieversum*, een gemiddelde van 28.000 per maand. Er werden in totaal ruim 16.600 vragen gesteld via het formulier. Daarvan zijn er uiteindelijk 5538 aan de twee taaladviesdiensten, het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon, voorgelegd, gemiddeld 15 per dag. Door automatische antwoordsuggesties konden de overige vragen worden opgevangen.

Uit deze stijgende tendens blijkt duidelijk dat het *Taalunieversum* als publieke voorziening voor taaladvisering met succes aan de behoeften van de taalgebruikers voldoet, en dat de samenwerking met de Nederlandse Taalunie en het Genootschap Onze Taal voor deze voorziening vruchtbaar is. Het ligt in de lijn van de verwachtingen dat de behoefte om via het *Taalunieversum* advies te krijgen nog verder zal groeien.

Voor de werking van de taaladviesdiensten is het *Taalunieversum* een belangrijke ondersteuning. Steeds meer mensen kunnen zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen vinden op het *Taalunieversum*, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt. Als mensen het antwoord niet zelf hebben kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vragenstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar het *Taalunieversum*. Op deze manier kunnen de taaladviseurs hun aandacht vooral richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg.

### Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2004



## 2.2 Het Taaladviesoverleg

In de loop van 2004 heeft het Taaladviesoverleg drie keer vergaderd. Tijdens het overleg zijn er in totaal zestien adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op het *Taalunieversum* zijn toegevoegd of in het corpus zijn gewijzigd ([www.taalunieversum.org/taaladvies](http://www.taalunieversum.org/taaladvies)).

1. Naamvallen (algemeen)
2. Vaste combinaties met naamvallen (algemeen)
3. Aantal (een - mensen waren / was)
4. Groep (een groep ambtenaren gingen / ging)
5. Zichzelf / uzelf
6. Dat soort probleem / problemen
7. Sexier - sexiest / sexyer - sexyst
8. Minister (hoofdletter?)
9. Ministerie, federale overheidsdienst (hoofdletter?)
10. Zich / u (u vergist -)
11. Lelystedeling / Lelystatter
12. Frikadel / frikandel
13. Danwel / dan wel
14. Europees parlement / Europees Parlement,  
Vlaams parlement / Vlaams Parlement
15. Hoe ... hoe, hoe ... des te ...
16. Zich / u (u hebt - vergist)

### 3 PERSPECTIEVEN VOOR 2005

---

#### Nieuwe editie van de Woordenlijst

Het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie zal vermoedelijk in april 2005 de officiële spelling van het Nederlands vaststellen, zodat in het najaar van 2005 de eerste herziene versie van de *Woordenlijst Nederlandse taal* kan verschijnen. In het besluit zal vastgelegd worden wat de invoeringsdatum van de nieuwe *Woordenlijst* is en tot wanneer de overgangperiode duurt waarin zowel de oude als de geactualiseerde spelling toegestaan is. Die overgangsbepaling is nodig voor het onderwijs, voornamelijk voor de examens. Ter invoering van de nieuwe *Woordenlijst* zullen de verdragspartijen het vaststellingsbesluit in hun interne rechtsorde moeten implementeren. Daartoe zal dus ook de Vlaamse Regering een besluit moeten nemen.

In het najaar van 2005 zal de Vlaamse overheid in overleg met de Nederlandse Taalunie een voorlichtingscampagne opzetten om het publiek in Vlaanderen te informeren over de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst*, over de draagwijdte van de herziening en over de uitvoeringsbepalingen van de invoering van de nieuwe *Woordenlijst*.

Op het moment van de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst* zal ook de website van de Taaltelefoon aangepast moeten zijn. Het betreft hier zowel de aanpassing van de adviezen die specifiek over spelling gaan, als de controle van de spelling op de hele site.

## DEEL 2 INTERN TAALADVIES

### 1 RESULTATEN VOOR 2004

---

#### 1.1 Tekstrevisie en communicatief advies

##### 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 van 8 september 2000 (omzendbrief VR 2000/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2004 heeft de cel Taaladvies over 386 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Zoals in 2003 ging er bijzondere aandacht naar de ontwerpen van oprichtingsdecreet en oprichtingsbesluit voor de entiteiten in het nieuwe organogram van de Vlaamse overheid. Ten opzichte van 2003 is het aantal regelgevende teksten dat de cel Taaladvies heeft gereviseerd, met 20,90 % gedaald.

##### Overzicht regelgevende teksten

Regelgevende teksten met taalkundig advies	Aantal
decreten	29
besluiten van de Vlaamse Regering	246
<i>subtotaal</i>	275
ministeriële besluiten	111
<b>Totaal</b>	<b>386</b>

## Tekstrevisie en communicatief advies

Naast de regelgevende teksten reviseert de cel Taaladvies ook allerlei andere documenten en geeft ze 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 aangepast zijn aan de boodschap en aan de doelgroep, concipiëren de taaladviseurs in overleg met de opdrachtgever de hele tekst opnieuw.

Uiteraard kunnen de taaladviseurs niet alle documenten nalezen. Ze geven voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en formulieren, en teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures.

Op de volgende pagina staat een inventaris van alle teksten die de cel Taaladvies in 2004 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de cel Taaladvies ook in 2004 ruime aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Dankzij de nauwe samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie hebben advertenties, folders en brochures ook dit jaar systematisch een taalkundige revisie gekregen voor ze gepubliceerd werden.

Ook de revisie van formulieren krijgt een steeds prominentere plaats in de activiteiten van de cel Taaladvies. Doordat de cel Taaladvies steeds meer formulieren reviseert, heeft ze op dat vlak ook een ruime praktijkervaring opgebouwd.

## Overzicht per genre

GENRE	Aantal
<b>voorlichtingsteksten</b>	<b>514</b>
advertentie	157
affiche, paneel, bord	70
tekst voor internet, intranet	55
brochure	49
folder	48
persmededeling	44
nieuwsbrief	39
personeelsadvertentie	23
radiospot, tv-spot	20
andere	9
<b>instructieve teksten</b>	<b>132</b>
formulier	76
omzendbrief	17
handleiding, procedure	13
dienstorder, reglement	7
andere	19
<b>correspondentie</b>	<b>118</b>
standaardbrief	104
gewone brief	2
e-mail	2
andere	10
<b>rapporterende teksten</b>	<b>94</b>
rapport	21
wetenschappelijk artikel	12
verslag	10
jaarverslag	9
plan	1
nota	1
andere	40
<b>journalistieke teksten</b>	<b>21</b>
artikel	17
andere	4
<b>contractuele teksten</b>	<b>13</b>
overeenkomst, akkoord	12
convenant	1
<b>Goedendag</b>	
taalkundige revisie van alle nummers van het personeelsblad Goedendag	ca. 150 p.

## 1.2 Taaladvies

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2004 heeft de cel Taaladvies 529 oproepen met taalvragen behandeld van personeelsleden van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten deze oproepen 701 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

## 1.3 Taalprojecten

In samenwerking met de afdeling Studie en Advies van het Vlaams Parlement en een externe formulierdeskundige heeft de cel Taaladvies in 2003 haar handleiding over de redactie van formulieren afgewerkt en gepubliceerd. Met de *Formulierenleidraad* moeten personeelsleden de taken kunnen uitvoeren die belangrijk zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling van papieren en elektronische formulieren. Als aanvulling op de *Formulierenleidraad* heeft de Kenniscel Wetsmatiging van de afdeling Kanselarij een *Checklist formulieren* opgesteld. Deze checklist bevat de belangrijkste aandachtspunten voor administratieve lastenverlaging door goede formulieren.

In het voorjaar van 2004 hebben de cel Taaladvies en de Kenniscel Wetsmatiging de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren* op ruime schaal verspreid. Die zijn nu zowel op het intranet als op het internet beschikbaar voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid en voor andere geïnteresseerden. Via de portaalsite van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap kunnen geïnteresseerden buiten de Vlaamse overheid ook de papieren versie van deze publicaties bestellen.

In nauwe samenwerking met de Kenniscel Wetsmatiging en de afdeling Vorming heeft de cel Taaladvies in 2004 ook twee opleidingen opgezet over administratieve lastenverlaging door goede formulieren, en het ontwerp en de redactie van formulieren. De eerste opleiding had de vorm van een introductiesessie van een halve dag. De tweede was een intensieve meerdaagse opleiding waarin de deelnemers hun eigen formulieren konden evalueren en herschrijven. Beide opleidingen zijn in de loop van 2004 twee keer georganiseerd. De cel Taaladvies heeft ook een Wordsjabloon ter beschikking gesteld waarmee personeelsleden op een eenvoudige manier formulieren kunnen opmaken volgens de huisstijl van de Vlaamse overheid.

De *Formulierenleidraad*, de *Checklist formulieren* en de Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren kunt u downloaden en bestellen via [www.wetsmatiging.be](http://www.wetsmatiging.be) ('Publicaties').

## 1.4 Andere opdrachten

In 2004 heeft de cel Taaladvies een afkortingenlijst gepubliceerd op de portaalsite van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ([www.vlaanderen.be/afkortingen](http://www.vlaanderen.be/afkortingen)). In die lijst staan meer dan tweeduizend afkortingen van namen van instellingen, organisaties en begrippen die direct of indirect verband houden met de Vlaamse overheid of die geregeld ter sprake komen bij de regelgeving, de werking of de communicatie van de Vlaamse overheid. Wie de betekenis van de afkorting niet voluit kent, kan in deze lijst de verklaring ervan opzoeken. Daarmee wordt tegemoetgekomen aan de wens om de afkortingen en letterwoorden die bij de Vlaamse overheid gangbaar zijn, voor de gewone burger zo toegankelijk en begrijpelijk mogelijk te maken.

In samenwerking met de cel Juridische Dienstverlening van de afdeling Kanselarij heeft de cel Taaladvies in 2004 ook een geactualiseerde versie van de omzendbrief Wetgevings-techniek voorbereid. Die zal in 2005 ingevoerd worden.

Daarnaast heeft de cel Taaladvies gezorgd voor de inhoudelijke ondersteuning van de docenten en de onderlinge afstemming van de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming. In 2004 is daarbij speciale aandacht gegaan naar de organisatie van de opleidingen over formulieren.

De cel Taaladvies heeft in 2004 voor elk nummer van het personeelsblad Goedendag een tekst voor de rubriek *Taaltobbe* geschreven.



## 2 PERSPECTIEVEN VOOR 2005

---

### Nieuwe editie van de Woordenlijst

Naar aanleiding van de publicatie van de nieuwe editie van de *Woordenlijst* zal de cel Taaladvies in het najaar van 2005 ook intern een voorlichtingscampagne opzetten. Daarin zullen de personeelsleden van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de andere Vlaamse overheidsinstellingen geïnformeerd worden over de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst*, over de draagwijdte van de herziening en over de uitvoeringsbepalingen van de invoering van de nieuwe *Woordenlijst*. Tegen het moment van de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst* zal ook het intranet van de cel Taaladvies aangepast moeten zijn.

### Publicatie van een e-zine

In de loop van 2005 zal de cel Taaladvies starten met de wekelijkse publicatie van een elektronisch magazine over taal. Daarin zal elke week een taalvraag van de week beantwoord worden en een woord van de week gesignaleerd worden. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen nu al wekelijks op de website van de Taaltelefoon, maar ze worden nog niet verstuurd via e-mail. De verspreiding van deze informatie in de vorm van een e-zine is in de eerste plaats bedoeld voor de personeelsleden van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, maar ook andere geïnteresseerden zullen zich erop kunnen abonneren. Op die manier kan de cel Taaladvies het e-zine zowel voor de interne als de externe preventieve taalzorg inzetten, bijvoorbeeld op het moment dat de nieuwe editie van de *Woordenlijst* verschijnt.

### Uitbouw van een formulierenrubriek op de portaal-site

De cel Taaladvies en de Kenniscel Wetsmatiging zullen in 2005 een formulierenrubriek laten ontwikkelen op de portaal-site van het ministerie van de Vlaamse overheid. Dat is een aparte rubriek waarin kwaliteitsvolle formulieren van de Vlaamse overheid overzichtelijk samengebracht zijn. De formulieren zullen pas op de portaal-site opgenomen worden als ze een kwaliteitslabel hebben gekregen. Voor de toekenning van dat label zullen de cel Taaladvies en de Kenniscel Wetsmatiging rekening houden met de volgende criteria: klantvriendelijkheid, taalkundige correctheid, toepassing van de adviezen in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren*, conformiteit met de regels van de administratieve lastenverlaging. Voor de ontwikkeling van de formulierenrubriek op de portaal-site zal in samenwerking met het Contactpunt Vlaanderen een overheidsopdracht uitgeschreven worden.

## DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE

### 1 DE CEL TAALADVIES

---

#### 1.1 Overzicht medewerkers

celhoofd	Dirk Caluwé
intern taaladvies	Natalie Hulsen (tot 30 juni 2004) Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper
Taalunieversum	Piet Creten (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie) Sara Van Calster (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)
secretariaat	Jan D'hooge (tot 30 september 2004) Ingrid Sontowiriono (vanaf 1 december 2004)

#### 1.2 Contactgegevens

telefoon	02-553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
fax	02-553 56 52
adres	Cel Taaladvies Kamer 6A14 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel

## 2 DE TAALTELEFOON

---

### 2.1 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.

## 2.2 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 de Vlaamse Infolijn. 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 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel
webadres	<a href="http://www.taaltelefoon.be">www.taaltelefoon.be</a>





**Samenstelling**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Kanselarij - Cel Taaladvies  
Dirk Caluwé en Ingrid Sontowiriono

**Kaft**

Patricia Vandichel

**Druk**

Reprocenter  
Afdeling Logistieke Dienstverlening  
Departement Algemene Zaken en Financiën

**Uitgave**

april 2005

**Depotnummer**

D/2005/3241/048