

JAARVERSLAG 2003

van de **ceI TAALADVIES**

Afdeling Kanselarij

Woord vooraf

Dit vierde jaarverslag van de cel Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2003, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne dienstverlening. De belangrijkste verwezenlijkingen in 2003 zijn de ingebruikneming van de databank voor de registratie van de taaladviezen en de afwerking van de *Formulierenleidraad*.

Met de nieuwe databank kunnen de medewerkers van de cel Taaladvies sinds december 2003 alle taalvragen die ze behandelen op een eenvormige manier registreren en alle verleende adviezen via een zoekstelsel raadplegen en opnieuw gebruiken als dezelfde vraag nog eens wordt gesteld. De databank is ook een instrument waarmee de medewerkers de redactie kunnen verzorgen van langere, generieke teksten over taalkundige onderwerpen en kwesties uit de taaladviesing.

Daarnaast is in het najaar van 2003 ook de *Formulierenleidraad* afgewerkt. Samen met de *Checklist Formulieren* van de Kenniscentrum Wetsmatiging vormt deze handleiding een belangrijk instrument voor het ontwerp en de redactie van papieren en elektronische formulieren. Omdat formulieren de meest zichtbare en tastbare vorm van administratieve lasten voor de burger zijn, zijn de *Formulierenleidraad* en de *Checklist Formulieren* belangrijke hulpmiddelen om de administratieve rompslomp te verkleinen en de communicatie door middel van formulieren te verbeteren.

Naast een volledig overzicht van de externe en interne dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2004. De redactie van dit jaarverslag is afgesloten op 12 maart 2004.

Dit jaarverslag is er voor u om u te informeren, maar ook voor onszelf om in kaart te brengen wat we doen en om te beoordelen of we goed bezig zijn. Bij zo'n overzicht past ook een woord van dank aan de mensen die dag in, dag uit de dienstverlening verzorgen. Voor het interne taaladvies zijn dat Natalie Hulsen, Katleen Maesen en Kristien Spillebeen, voor de Taaltelefoon zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon en Sylvianne De Schepper. Voor de technische en administratieve ondersteuning is dat Jan D'hooge. 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

DEEL 1	EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON	7
1	Werking van de Taaltelefoon	7
1.1	Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon	7
1.2	Het Taalunieversum	8
1.3	Het Taaladviesoverleg	10
2	Resultaten voor 2003	11
2.1	Overzicht van de dienstverlening	11
2.2	Het Taaladviesoverleg	1
3	Perspectieven voor 2004	17
3.1	Samenwerking rond het <i>Taalunieversum</i>	17
3.2	Uitwisseling van gegevens	17
DEEL 2	INTERN TAALADVIES	19
1	Resultaten voor 2003	19
1.1	Tekstrevisie en communicatief advies	19
1.2	Taaladvies	22
1.3	Taalprojecten	22
1.4	Andere opdrachten	23
2	Perspectieven voor 2004	24
2.1	Taaladvies	24
2.2	Taalprojecten	24
DEEL 3	PRAKTISCHE INFORMATIE	25
1	De cel Taaladvies	25
1.1	Overzicht medewerkers	25
1.2	Contactgegevens	25
2	De Taaltelefoon	26
2.1	Opdrachtomschrijving	26
2.2	Contactgegevens	27

DEEL 1

EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1 WERKING VAN DE TAALTELEFOON

In 2003 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens het werkingsjaar 2002. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag (p. 26). De belangrijkste vernieuwing is de ingebruikneming van een databank voor de registratie van de taaladviezen.

1.1 Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon

Uit de ervaringen met de Taaltelefoon is gebleken dat een kennis- en registratiesysteem noodzakelijk is om op langere termijn de verzamelde knowhow beschikbaar, vlot toegankelijk en bruikbaar te houden. In de loop van 2000 heeft de cel Taaladvies daarom een analyse laten uitvoeren van alle activiteiten die ze verricht. Op basis daarvan heeft het bedrijf Siemens Business Services (SBS) in het najaar van 2001 en het voorjaar van 2002 een vervolganalyse uitgevoerd. Het resultaat was een analyserapport dat het kennis- en registratiesysteem beschreef waarover de cel Taaladvies zou willen beschikken.

In 2003 heeft SBS het 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 is 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 ook 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 systeem 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.

1.2 Het Taalunieversum

In 2001 heeft de Nederlandse Taalunie in samenwerking met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal in Nederland een eenjarig proefproject opgezet rond de taaladviesvoorziening op het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie (www.taalunieversum.org/taaladvies). 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 met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon een overeenkomst voor de periode 2002-2004 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 via het internet. 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 de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal, de twee taaladviesdiensten die bij de samenwerking betrokken zijn.

Het *Taalunieversum* moet ervoor zorgen dat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt, zodat taaladviseurs hun aandacht vooral kunnen richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg. Nu moet een taaladviseur nog te vaak dezelfde taalvragen beantwoorden. Hoewel zowel de Taaltelefoon als het Genootschap Onze Taal nu nog overwegend telefonisch advies verlenen, ligt het in de lijn van de verwachtingen dat de behoefte om via het *Taalunieversum* advies te krijgen en te verlenen gestadig zal groeien.

Doordat het *Taalunieversum* tot het publieke domein behoort, is er ook een grotere garantie dat de taalgemeenschap de taaladviezen als gezaghebbend zal beschouwen en ze zal overnemen in andere publicaties en taaladviesproducten. De Nederlandse Taalunie is van plan het internet ook te gebruiken bij andere normerende producten zoals het Groene Boekje.

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. Door de interactiviteit met taalgebruikers is er met het *Taalunieversum* een grotere garantie dat de vragen die voor het vaste corpus worden geselecteerd, aansluiten op de behoeften van taalgebruikers.

De rol van de Taaltelefoon

In het kader van de overeenkomst met de Nederlandse Taalunie 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. Sinds september 2002 gebruiken de twee taaladviesdiensten 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.
- De Taaltelefoon werkt op basis van deze selectie voorstellen voor adviezen uit die in het automatisch consulteerbare corpus van het *Taalunieversum* terecht kunnen komen.
- 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 voegt de nieuwe taaladviezen waarover inhoudelijk overeenstemming is bereikt, toe in het beheersbestand dat aan de basis ligt van het *Taalunieversum*. De Taaltelefoon verzorgt ook het inhoudelijke beheer en het onderhoud van de voorziening.

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

1.3 Het Taaladviesoverleg

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 2003 was het Taaladviesoverleg samengesteld uit de volgende leden:

- Walter Haeseryn, KU Nijmegen, voorzitter;
- Dirk Caluwé, Taaltelefoon - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap;
- Geert Craps, Taaladviesdienst Vlaams Parlement;
- Ruud Hendrickx, VRT;
- Felix van de Laar, taaladviseur;
- Margreet Onrust, VU Amsterdam;
- Arie de Ru, Van Dale Lexicografie;
- Willy Smedts, K.U.Leuven;
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal;
- Frank Willemsen, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Welzijn - Taaladvies en redactie.

2 RESULTATEN VOOR 2003

2.1 Overzicht van de dienstverlening

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2003, het vierde volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7309 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 11.224 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen is 29,48 en voor het aantal vragen 45,29.

In vergelijking met de vorige jaren is het totale aantal oproepen en vragen ongeveer gelijk gebleven. Voor de Taaltelefoon is er in 2003 geen mediacampagne gevoerd. In het najaar van 2003 heeft de Taalunie een kleinschalige mediacampagne gevoerd om de nieuwe versie van het *Taalunieversum* bij een groter publiek bekend te maken. Het *Taalunieversum* heeft in november en december ook geregeld aandacht gekregen in de pers, bijvoorbeeld in tijdschriften en mailbrieven.

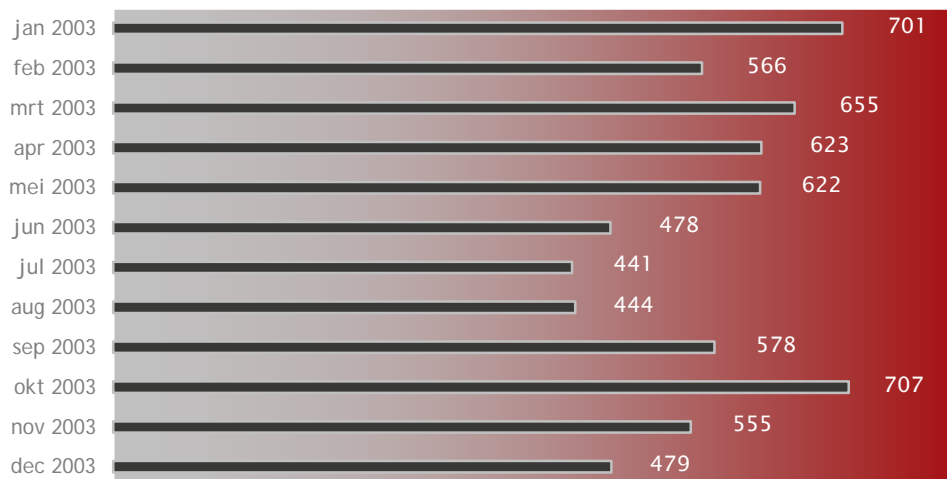
Basiscijfers voor 2000, 2001, 2002 en 2003

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

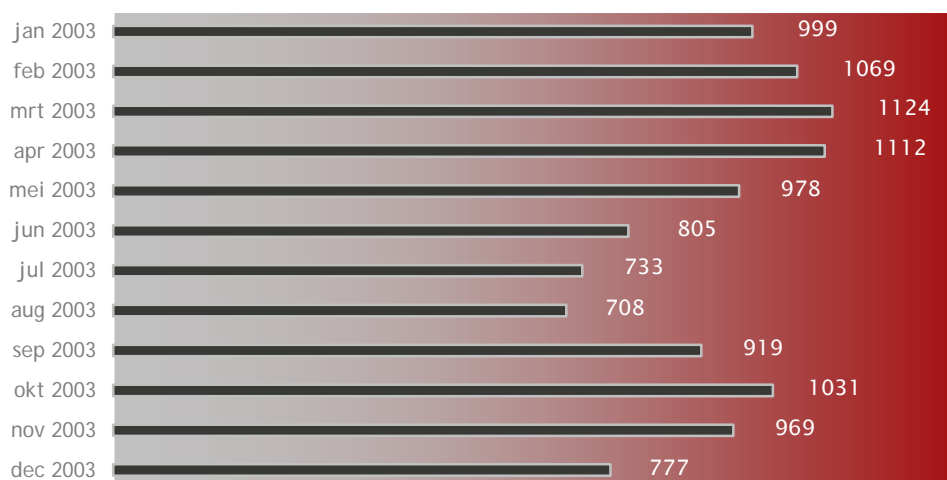
Behandelde oproepen per medium in 2003

Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	5061	69,24 %
telefoon via Vlaamse Infolijn	108	1,48 %
rechtstreekse e-mail	606	8,29 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	1516	20,74 %
fax en brief	18	0,25 %

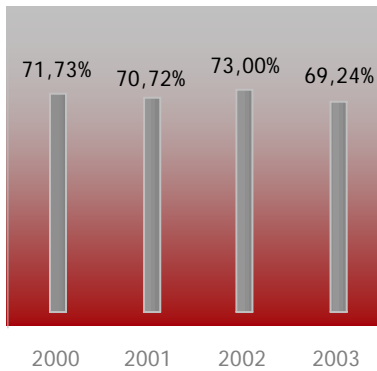
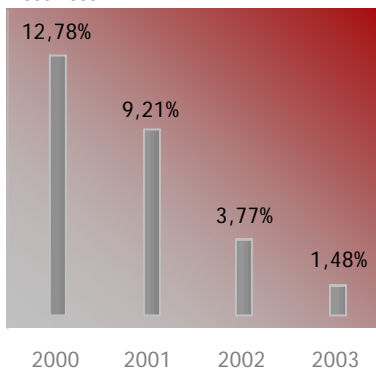
Behandelde oproepen in 2003



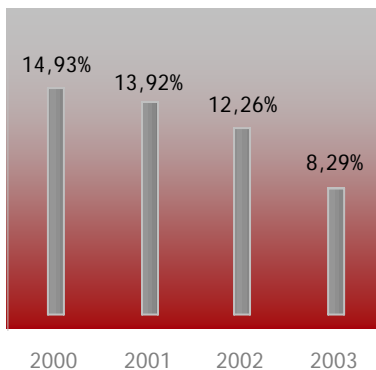
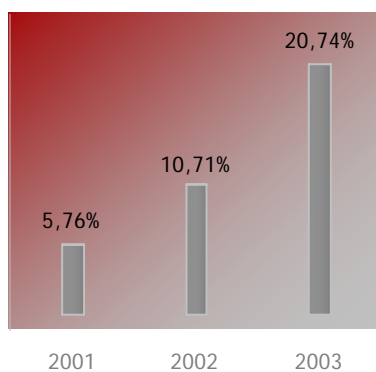
Behandelde vragen in 2003



evolutie telefoon 2000-2003

evolutie telefoon via Vlaamse Infolijn
2000-2003

evolutie e-mail 2000-2003

evolutie e-mail via Taalunieversum
2001-2003

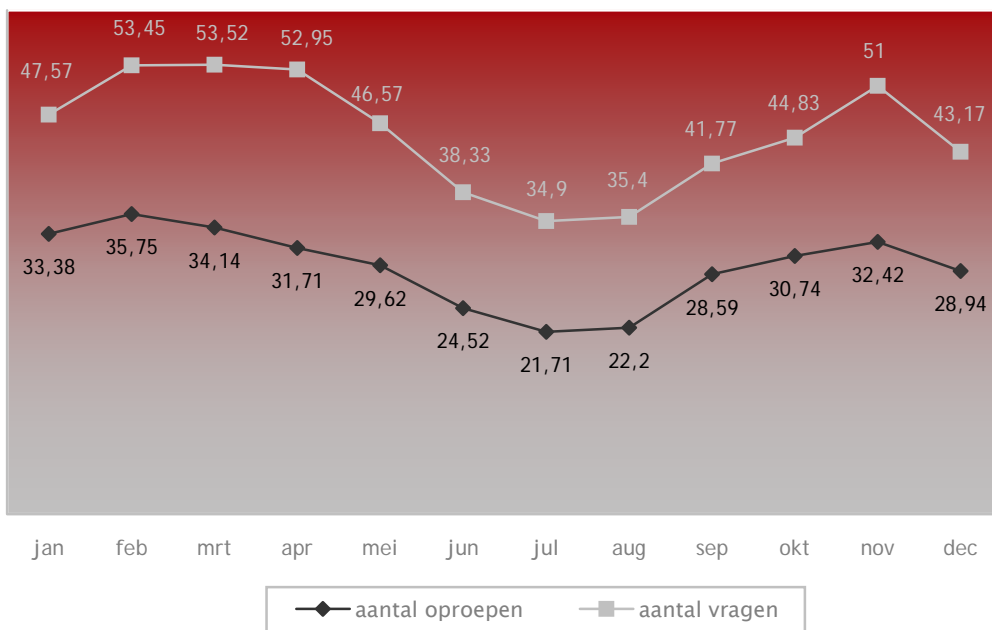
Gebruikte media

Van alle oproepen zijn 70,72 % telefonische oproepen, die ofwel rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnengekomen zijn ofwel via de Vlaamse Infolijn geregistreerd zijn als alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek zijn. Door een aantal technische verbeteringen is het aantal telefonische oproepen dat rechtstreeks terechtkomt bij de taaladviseurs van de cel Taaladvies sterk toegenomen. Dat blijkt uit het feit dat het aantal bellers dat bij de Vlaamse Infolijn terechtkomt, in vergelijking met 2002 met bijna de helft is gedaald.

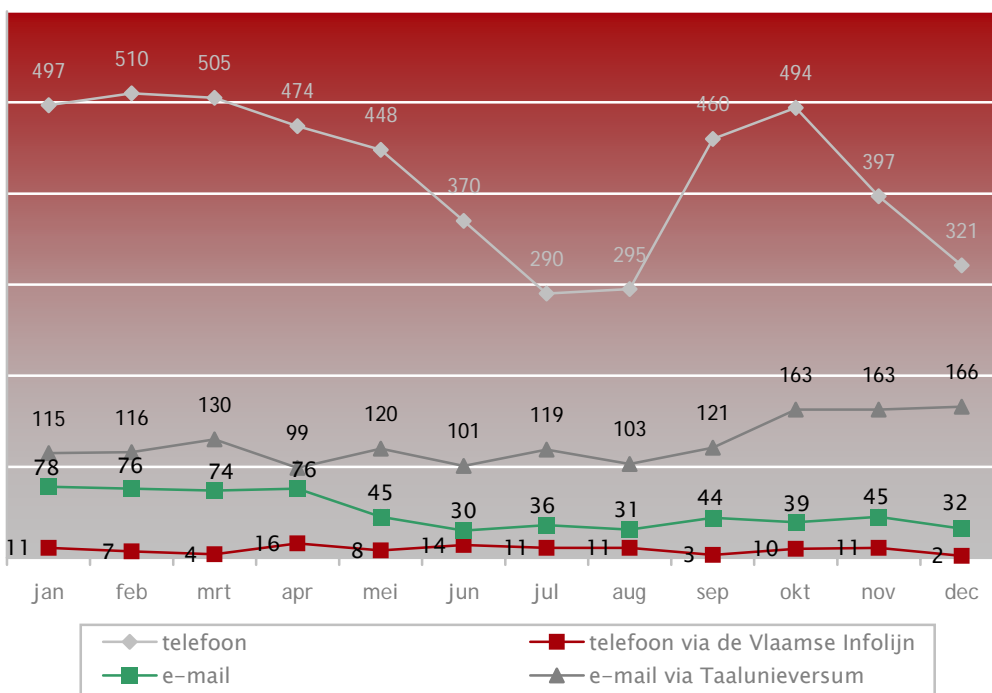
Van alle oproepen zijn 29,03 % e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein. In vergelijking met 2002 ligt het aantal e-mails in verhoudig 6,06 procentpunten hoger en het aantal telefonische oproepen 6,05 procentpunten lager. Deze verschuiving is te verklaren door het groeiende belang van het *Taalunieversum*. Het *Taalunieversum* heeft steeds meer bezoekers getrokken en de bezoekers zijn ook sneller geneigd om hun taalvragen on line te stellen. Het aantal oproepen dat via het *Taalunieversum* gesteld is, is gestegen van 582 in 2001 naar 3334 in 2003.

Bijna twee derde van alle e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2003 heeft behandeld (71,44 %), zijn oproepen via het *Taalunieversum*. Het aandeel van deze oproepen is vooral in het najaar van 2003 sterk gegroeid doordat de Nederlandse Taalunie in november met succes een volledig nieuwe versie van het *Taalunieversum* heeft gelanceerd. Bovendien heeft de website van de Taaltelefoon een nieuwe navigatiestructuur gekregen, waardoor het gebruik van het *Taalunieversum* nog meer dan voorheen wordt aangemoedigd. Op deze manier vinden steeds meer mensen het antwoord op veelgestelde taalvragen op het *Taalunieversum*, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt. Uit deze stijgende tendens blijkt duidelijk dat het *Taalunieversum* als publieke voorziening voor taaladvisering de behoeften van de taalgebruikers goed invult, en dat de samenwerking met de Nederlandse Taalunie en het Genootschap Onze Taal voor deze voorziening vruchtbaar is.

Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2003



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2003



2.2 Het Taaladviesoverleg

In de loop van 2003 heeft het Taaladviesoverleg vier keer vergaderd. Tijdens het overleg zijn er in totaal 45 adviezen goedgekeurd, die daarna aan het corpus van *Taaladvies on line* zijn toegevoegd. Hieronder staat een lijst van de adviezen die op het Taalunieversum zijn toegevoegd of in het corpus zijn gewijzigd (www.taalunieversum.org/taaladvies).

1. Zo niet ... (dan)
2. Cultuurbeleid(s)plan
3. Beginnen / begonnen
4. Zowel ... als ... als ...
5. Kankercellen zaaien (zich) uit
6. Gister / gisteren
7. Gisterenmiddag / gistermiddag
8. Gelijk / meteen
9. Vóór / voor
10. Filippijnen / Filipijnen
11. Een tiental centimeter(s)
12. Prof. dr. em. / prof. em. dr. / em. prof. dr.
13. Jaren '30 / jaren 30 / jaren dertig
14. Kelten, Keltisch (hoofdletter?)
15. Zeeuws-Vlaanderen / Zeeuwsch-Vlaanderen
16. Op internet / op het internet
17. De leukste twee foto's / de twee leukste foto's
18. Sexier - sexiest / sexyer - sexyst
19. Enkele / enkele van hen
20. Sommige / sommige van de medewerkers
21. Enige(n), enkele(n)
22. Beide / beiden
23. Onder andere / onder anderen
24. De eersten de besten / de eerste de besten
25. Spellens / spelen
26. Gewonnen (ik ben / ik heb -)
27. Koningin (hoofdletter?)
28. Tussenklank -s- (algemeen)
29. De spelling van verkleinwoorden: hoofdregel

30. De spelling van verkleinwoorden: oma - omaatje, souvenir - souvenir-tje
31. De spelling van verkleinwoorden: bal - balletje
32. De spelling van verkleinwoorden: baby - baby'tje, gsm - gsm'etje
33. De spelling van verkleinwoorden: koning, koninkje
34. De spelling van verkleinwoorden: ragout - ragoutje, fetisj - fetisje
35. De spelling van verkleinwoorden: diner - dineetje
36. De spelling van verkleinwoorden: directoire - directoirtje, brunette - brunetje
37. De spelling van verkleinwoorden: karbonade - karbonaasje, tartuffe - tartuufje
38. De spelling van verkleinwoorden: pad - paasje
39. Verkleinwoorden van grondwoorden met vormvariant
40. Verkleinwoorden van bijzondere samenstellingen en woordgroepen
41. Verkleinwoorden op -ie
42. Verkleinwoorden van eigennamen
43. Verkleinwoorden: bijzondere gevallen
44. De afgebroken vormen van verkleinwoorden
45. Spelling van genitieven (algemeen)

3 PERSPECTIEVEN VOOR 2004

3.1 Samenwerking rond het *Taalunieversum*

De Nederlandse Taalunie wil volgens het meerjarenbeleidsplan 2003-2007 de taalvoorzieningen via het internet in haar beleid centraal stellen. Een belangrijke rol daarin speelt het *Taalunieversum*. In 2003 heeft de Nederlandse Taalunie een volledig vernieuwde en gestylede versie van het *Taalunieversum* gepubliceerd. Om de taaladviesvoorziening op deze website technisch en inhoudelijk te verbeteren, zal ze ook de volgende jaren de nodige middelen vrijmaken. Om de inhoudelijke kwaliteit van het *Taalunieversum* te vergroten, heeft het Taaladviesoverleg in 2003 een nieuw systeem uitgewerkt om de lexicale en grammaticale varianten in het corpus te labelen. Met zo'n nieuw labelsysteem moet het mogelijk worden om in adviesteksten voor de lezers een duidelijker onderscheid te maken tussen de beschrijvende informatie over de varianten en de normatieve uitspraken die het Taaladviesoverleg daarover doet. De Nederlandse Taalunie zal in overleg met het Taaladviesoverleg, het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon een project opzetten om in 2004 en 2005 de taaladviezen in het corpus aan te passen aan het labelsysteem dat het Taaladviesoverleg heeft ontwikkeld.

3.2 Uitwisseling van gegevens

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, zullen de Nederlandse Taalunie en de cel Taaladvies in 2004 een component laten ontwikkelen waardoor de uitwisseling tussen de centrale databank van de Nederlandse Taalunie en het kennis- en registratiesysteem van de cel Taaladvies automatisch verloopt. Op die manier zullen de taaladviseurs van de Taaltelefoon in staat zijn om alle taalvragen in het eigen systeem te 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 centrale databank ook kunnen blijven beschikken over de antwoorden die de Taaltelefoon heeft gegeven op vragen die via het *Taalunieversum* gesteld zijn.

DEEL 2 INTERN TAALADVIES

1 RESULTATEN VOOR 2003

1.1 Tekstrevisie en communicatief advies

Tekstrevisie bij de 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 2003 heeft de cel Taaladvies over 488 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Bijzondere aandacht kregen daarbij de ontwerpen van oprichtingsdecreet en oprichtingsbesluit voor de entiteiten in het nieuwe organogram van de Vlaamse overheid. Ten opzichte van 2002 is het aantal regelgevende teksten dat de cel Taaladvies heeft gereviseerd, met 10,66 % gestegen.

Overzicht regelgevende teksten

Regelgevende teksten	Aantal
decreten	82
besluiten	316
<i>subtotaal</i>	398
ministeriële besluiten	90
Totaal	488

Tekstrevisie en communicatief advies

Naast de teksten voor de Vlaamse regelgeving 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, structuur 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 2003 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de cel Taaladvies ook in 2003 in ruime mate aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Het aantal daarvan is ten opzichte van 2002 met iets meer dan 10 % gestegen. Dankzij een nauwere samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie krijgen advertenties, folders en brochures nu systematisch een taalkundige revisie voor ze gepubliceerd worden.

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 al heel wat praktijkervaring opgebouwd. Die heeft de cel nog heel nuttig kunnen inzetten bij de redactie van de formulierenhandleiding die ze heeft samengesteld.

Overzicht per genre

GENRE	Aantal
voorlichtingsteksten	455
advertentie	181
tekst voor intranet of internet	71
nieuwsbrief, mailbrief	49
brochure	45
folder	37
radiospot, tv-spot	21
affiche	19
persmededeling	19
andere	13
ambtelijke brieven	76
formulieren	59
rapporterende teksten	42
plan	12
wetenschappelijk artikel	8
verslag	7
rapport	4
nota	4
jaarverslag	3
andere	4
instructieve teksten	29
omzendbrief	14
handleiding, procedure, instructie	8
(huishoudelijk) reglement	3
andere	4
vacatureberichten	24
contractuele teksten	21
overeenkomst	11
akkoord	8
andere	2
journalistieke teksten	19
artikel	15
andere	4
andere teksten	4
Goedendag	
taalkundige redactie van alle nummers van het personeelsblad Goedendag	ca. 150 p.

1.2 Taaladvies

Zoals het grote publiek een beroep kan doen op de Taaltelefoon, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2003 heeft de cel Taaladvies 585 oproepen met taalvragen behandeld van personeelsleden van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten deze oproepen 769 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

Zoals in 2002 heeft de cel Taaladvies in 2003 op geregelde basis taalkundig en communicatief advies verleend over de naamgeving van de entiteiten in het toekomstige organogram van de Vlaamse overheid. Het uitgangspunt daarbij was het rapport met aanbevelingen dat in 2001 was voorbereid en goedgekeurd.

1.3 Taalprojecten

In samenwerking met de afdeling Studie en Advies van het Vlaams Parlement en een externe formulierendeskundige heeft de cel Taaladvies in 2003 haar handleiding over de redactie van formulieren afgewerkt. Met de *Formulierenleidraad* moeten personeelsleden de taken kunnen uitvoeren die belangrijk zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling van papieren en elektronische formulieren.

Formulieren hebben een niet al te stevige reputatie omdat het invullen ervan immers vaak als een moeilijk en vervelend karwei wordt ervaren. Doordat mensen niet altijd erg gemotiveerd zijn om formulieren nauwgezet in te vullen, hebben organisaties ook geregeld af te rekenen met onvolledig of fout ingevulde formulieren, of met klachten van invullers die ontevreden zijn over de uitvoering van een procedure. In het geval van de overheid kunnen ondoorzichtige formulieren aanleiding geven tot een ondemocratische toepassing van de wetgeving.

De *Formulierenleidraad* wil duidelijk maken dat het ook anders kan, zowel voor de invullers van de formulieren als voor de organisaties. In een kwaliteitsvol formulier voert een organisatie een zorgvuldig georchestreeerde dialoog met de invullers. De invullers weten precies waartoe het formulier dient, wat van ze verwacht wordt en hoe ze op de gestelde vragen moeten antwoorden. De organisatie is in staat om de gegevens van de invullers efficiënt te verwerken en de procedure op een vlotte, correcte en klantvriendelijke manier uit te voeren. Dat is pas mogelijk als de organisatie tijdens het ontwerp van het formulier een stevige greep krijgt op het ingewikkelde samenspel van juridische, communicatieve, taalkundige, grafische en technische aspecten.

De *Formulierenleidraad* is in de eerste plaats een leidraad voor de ontwerpers van papieren en elektronische formulieren bij de Vlaamse overheid. De handleiding wil daarmee bijdragen tot een kwaliteitsverhoging van het formulierenbestand van de Vlaamse overheid en tot de administratieve lastenverlaging. Formulieren nemen in de strijd tegen de administratieve lasten een bijzondere plaats in omdat ze daarvan de meest zichtbare en tastbare vorm zijn.

De *Formulierenleidraad* is bruikbaar als studieboek en als naslagwerk. Om het zoeken te vergemakkelijken, bevat de handleiding een inlegblad met een chronologisch overzicht van alle taken die een rol spelen bij het ontwerp van een formulier. Aan het einde van het boek staan er zeven voorbeelden van formulieren van de Vlaamse overheid, waarop de richtlijnen uit de handleiding zijn toegepast. De handleiding is bruikbaar voor alle geïnteresseerde formulierontwerpers, zowel binnen als buiten de overheid. Door de praktijkgerichte en instructieve aanpak kan ze een inspiratiebron zijn voor al wie procedures wil vertalen naar gebruiksvriendelijke 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 de administratieve lastenverlaging door goede formulieren. De cel Taaladvies heeft inhoudelijk ook bijgedragen aan de totstandkoming van de *Checklist Formulieren*.

1.4 Andere opdrachten

In 2003 heeft de cel Taaladvies een volledig nieuwe versie gepubliceerd van haar intranetpagina's op de site van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Op de nieuwe pagina's krijgen de medewerkers van het ministerie nu preciezere informatie over de dienstverlening en de werkwijze van de cel Taaladvies, en over de beschikbare informatiebronnen en hulpmiddelen voor taal- en tekstadvies.

De cel Taaladvies onderzoekt samen met de afdeling Vorming alternatieve vormen van taalopleiding via bijvoorbeeld elektronische hulpmiddelen. Daarnaast zorgt de cel Taaladvies ook voor de inhoudelijke ondersteuning van de docenten en de onderlinge afstemming van de schrijftrainingen.

De cel Taaladvies heeft in 2003 voor elk nummer van het personeelsblad Goedendag een tekst voor de taalrubriek geschreven.

2 PERSPECTIEVEN VOOR 2004

2.1 Taaladvies

In 2004 zal de cel Taaladvies op het intranet een alfabetisch gerangschikte woordenlijst publiceren. Het uitgangspunt voor deze lijst zijn de taalvragen die personeelsleden van de Vlaamse overheid geregeld stellen, en de taal- en formuleringsfouten die in de teksten die de cel Taaladvies reviseert, altijd opnieuw opduiken. De cel Taaladvies zal de lijst op geregelde basis aanvullen met nieuwe kwesties.

2.2 Taalprojecten

In het voorjaar van 2004 zullen de cel Taaladvies en de Kenniscel Wetsmatiging de *Formulierenleidraad* en de *Checklist Formulieren* bekendmaken en verspreiden. Die zullen zowel in een papieren formaat als op het intranet en internet beschikbaar zijn voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid en voor geïnteresseerden buiten de Vlaamse overheid.

In overleg met de Kenniscel Wetsmatiging en de afdeling Vorming zal een opleiding opgezet worden over administratieve lastenverlaging door goede formulieren, en het ontwerp en de redactie van formulieren. De cel Taaladvies zal ook een Word-sjabloon ter beschikking stellen waarmee personeelsleden op een eenvoudige manier formulieren kunnen opmaken volgens de huisstijl van de Vlaamse overheid.

DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE

1 DE CEL TAALADVIES

1.1 Overzicht medewerkers

celhoofd	Dirk Caluwé
intern taaladvies	Natalie Hulsen Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper
secretariaat	Jan D'hooge

1.2 Contactgegevens

telefoon	02-553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
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 stijlkwesities 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 kwesities 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 via e-mail, fax of brief.

Telefoon	078-15 20 25
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be
adres	Taaltelefoon Kamer 6A10 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel
webadres	http://taaltelefoon.vlaanderen.be



**Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap**

Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Afdeling Kanselarij - Cel Taaladvies

Dirk Caluwé en Jan D'hooge

Kaft

Patricia Vandichel

Druk

Reprocenter

Afdeling Logistieke Dienstverlening

Departement Algemene Zaken en Financiën

Uitgave

april 2004