

# JAARVERSLAG 2002

---

van de **cel TAALADVIES**

Afdeling Kanselarij



Ministerie van de  
Vlaamse Gemeenschap



## Woord vooraf

Dit derde jaarverslag van de cel Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2002, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne dienstverlening van het ministerie.

Uit de resultaten blijkt dat de Taaltelefoon in 2002 heeft gewerkt met hetzelfde elan als tijdens de eerste twee werkingsjaren. Het aantal gestelde taalvragen is gestegen en de telefonische dienstverlening is verbeterd doordat er nu drie in plaats van twee taaladviseurs voor de beantwoording van de vragen zorgen.

Naast de dagelijkse telefonische en schriftelijke taaladvisering heeft de cel Taaladvies in 2002 ook verder gestalte gegeven aan een preventief en structureel taalzorgbeleid. Samen met de Taaltelefoon en het Nederlandse Genootschap Onze Taal heeft de Nederlandse Taalunie een structurele samenwerking opgezet rond de internetvoorziening *Taaladvies on line*.

Dit jaarverslag geeft u ook een overzicht van de interne dienstverlening die de cel Taaladvies tijdens het jaar 2002 heeft verzorgd. Voor zowel het interne als het externe taaladvies biedt het ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2003. De redactie van dit jaarverslag is afgesloten op 14 maart 2003.

Dit jaarverslag is er voor u, maar het is er 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 formeel - maar daarom niet minder gemeend - woord van dank aan de bezige bijen die bij de cel Taaladvies de dienstverlening verzorgen. Voor het interne taaladvies zijn dat Kristien Spillebeen, Natalie Hulsen en Katleen Maesen, 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 Kanselarij, en naar Armand De Troyer, directeur-generaal van de administratie Kanselarij 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 Taaladvies on line	7
1.2 Het Taaladviesoverleg	9
<b>2 Resultaten voor 2002</b>	<b>10</b>
2.1 Overzicht van de dienstverlening	10
2.2 Het Taaladviesoverleg	14
2.3 Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon	15
<b>3 Perspectieven voor 2003</b>	<b>16</b>
3.1 Samenwerking rond Taaladvies on line	16
3.2 Ontwikkeling van een kennis- en registratiesysteem	16
<b>DEEL 2 INTERN TAALADVIES</b>	<b>17</b>
<b>1 Resultaten voor 2002</b>	<b>17</b>
1.1 Tekstrevisie en communicatief advies	17
1.2 Taaladvies	20
1.3 Taalprojecten	20
1.4 Andere opdrachten	20
<b>2 Perspectieven voor 2003</b>	<b>21</b>
2.1 Taaladvies	21
2.2 Taalprojecten	21
<b>DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE</b>	<b>22</b>
<b>1 De cel Taaladvies</b>	<b>22</b>
1.1 Overzicht medewerkers	22
1.2 Contactgegevens	22
<b>2 De Taaltelefoon</b>	<b>23</b>
2.1 Opdrachtomschrijving	23
2.2 Contactgegevens	24



# DEEL 1

## EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

### 1 WERKING VAN DE TAALTELEFOON

In 2002 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens het werkingsjaar 2001. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag (p. 24). De belangrijkste vernieuwing is de start van een structurele samenwerking met de Nederlandse Taalunie voor *Taaladvies on line*, de internetvoorziening voor taaladvisering van de Nederlandse Taalunie.

#### 1.1 Taaladvies on line

##### Voordelen

De internetvoorziening *Taaladvies on line* is een databank met taaladviezen die deel uitmaakt van het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie ([www.taalunieversum.org/taaladvies](http://www.taalunieversum.org/taaladvies)). De Nederlandse Taalunie heeft *Taaladvies on line* opgezet om het corpus met taaladviezen in deze databank verder te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten via het internet. Daarnaast biedt *Taaladvies on line* ook interactieve mogelijkheden voor de bezoeker. Als bezoekers geen antwoord vinden in het corpus van *Taaladvies on line*, 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 in Nederland, de twee taaladviesdiensten die bij de samenwerking betrokken zijn.

*Taaladvies on line* moet ervoor zorgen dat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt, zodat een taaladviseur zijn aandacht vooral kan 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 *Taaladvies on line* advies te krijgen en te verlenen gestaag zal groeien.

Doordat *Taaladvies on line* tot het publieke domein behoort, is er ook een grotere garantie dat de taalgemeenschap de taaladviezen als gezaghebbend beschouwt en ze overneemt in andere publicaties en taaladviesproducten. De Nederlandse Taalunie is van plan het internet ook te gebruiken bij andere normerende producten zoals het Groene Boekje en de Lijst van Buitenlandse Aardrijkskundige Namen.

In de werking van *Taaladvies on line* speelt ook het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies on line* aan taaladviesdiensten worden voorgelegd en over andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn. Door de interactiviteit met taalgebruikers is er met *Taaladvies on line* een grotere garantie dat de vragen die voor het vaste corpus worden geselecteerd, aansluiten op de behoeften van taalgebruikers.

### **Structurele samenwerking voor de taaladvisering via het internet**

In 2001 heeft de Nederlandse Taalunie in samenwerking met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal een eenjarig proefproject opgezet rond de voorziening *Taaladvies on line*. 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 de Taaltelefoon een overeenkomst gesloten voor een periode van drie jaar (tot februari 2005). Met het Genootschap Onze Taal werd de samenwerking eerst voor een jaar verlengd (tot eind 2002) en daarna voor een periode van drie jaar (tot eind 2005).

Als ondersteuning voor de prestaties die de Taaltelefoon voor de voorziening *Taaladvies on line* levert, heeft de Nederlandse Taalunie voor een periode van drie jaar middelen vrijgemaakt om één extra taaladviseur voltijds aan te stellen bij de Taaltelefoon. Met het Genootschap Onze Taal werd een overeenkomst gesloten op basis van een financiële vergoeding voor de geleverde diensten.

### **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 *Taaladvies on line* 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 *Taaladvies on line* 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 in *Taaladvies on line*.
- Sinds 1 september 2002 verzorgt de Taaltelefoon ook de taken die voordien werden uitgevoerd door een projectmedewerker bij de K.U.Leuven. De Taaltelefoon distribueert de taalvragen naar de twee taaladviesdiensten en voegt de door het Taaladviesoverleg goedgekeurde taaladviezen toe in het beheersbestand dat aan de basis ligt van *Taaladvies on line*. De Taaltelefoon verzorgt ook het inhoudelijke beheer 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.

## 1.2 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 *Taaladvies on line* 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.

In 2002 was het Taaladviesoverleg samengesteld uit dezelfde leden als in 2001. Deze leden zijn:

- 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, zelfstandig tekstschrijver en redacteur;
- Margreet Onrust, VU Amsterdam;
- Arie de Ru, Van Dale Lexicografie;
- Willy Smedts, K.U.Leuven;
- Laura Vening, Genootschap Onze Taal;
- Frank Willemsen, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Welzijn - Taaladvies en redactie.

## 2 RESULTATEN VOOR 2002

### 2.1 Overzicht van de dienstverlening

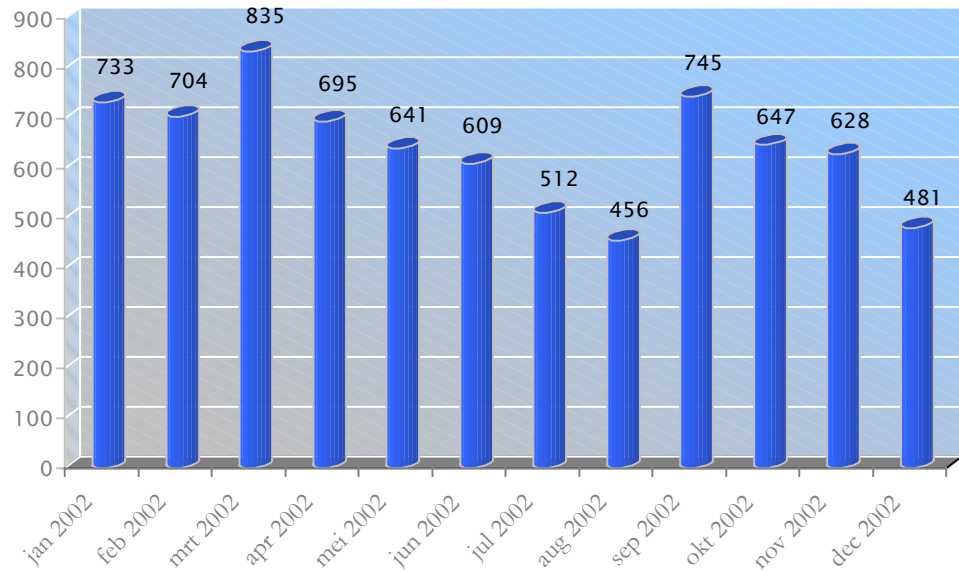
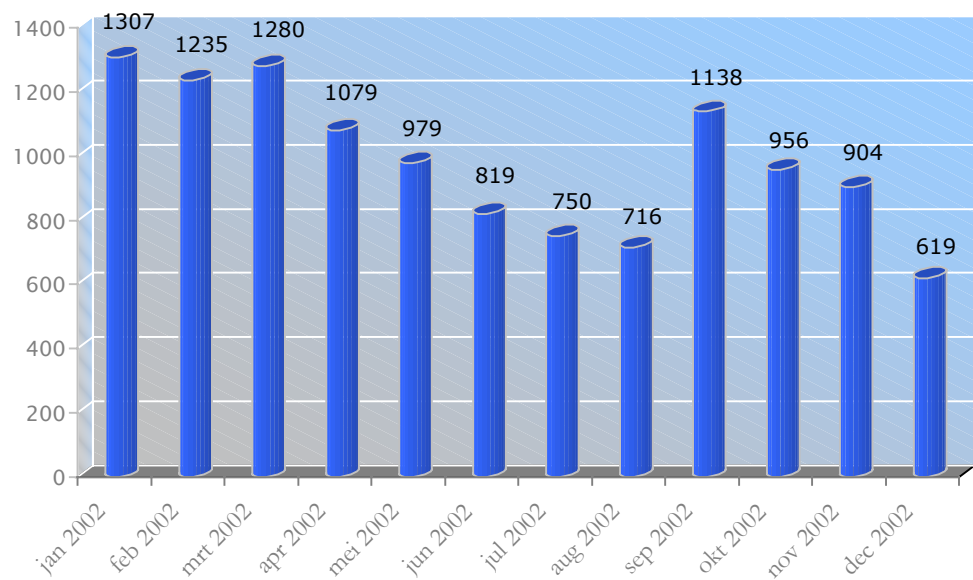
#### Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2002, het derde volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7686 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 11.782 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen is 32 en voor het aantal vragen 48,72.

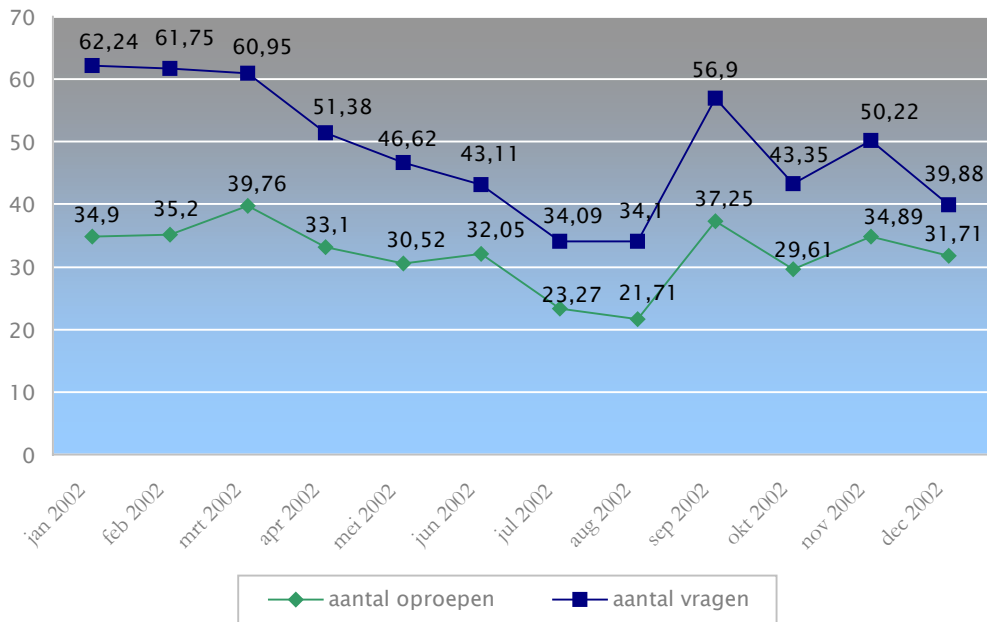
Hoewel er in 2002 geen mediacampagnes gevoerd zijn voor de Taaltelefoon of voor *Taaladvies on line*, was het aantal vragen nooit eerder zo groot. Uit deze stijgende tendens blijkt dat de Taaltelefoon als publieke voorziening voor taaladvisering de behoeften van de taalgebruikers met succes invult.

#### Basiscijfers voor 2000, 2001 en 2002

	2000	2001	2002
<b>Vragen en oproepen</b>			
Behandelde oproepen	7082	6610	7686
Behandelde vragen	11.122	9977	11.782
Daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32
Daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72

**Behandelde oproepen in 2002****Behandelde oproepen in 2002**

## Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2002



### Gebruikte media

Van alle oproepen zijn 76,77 % telefonische oproepen, die rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnengekomen zijn of via de Vlaamse Infolijn geregistreerd zijn als alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek zijn.

Van alle oproepen zijn 22,97 % e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein. In vergelijking met 2002 ligt het aantal e-mails in verhouding 3 procentpunten hoger en het aantal telefonische oproepen 3,16 procentpunten lager. Deze stijging is te verklaren door het groeiende belang van *Taaladvies on line*. Bovendien is het gebruiksgemak van *Taaladvies on line* sinds de zomer van 2002 sterk verbeterd door de ingebruikneming van een veel snellere server. Daardoor heeft *Taaladvies on line* meer bezoekers getrokken en zijn bezoekers ook sneller geneigd om hun taalvragen on line te stellen.

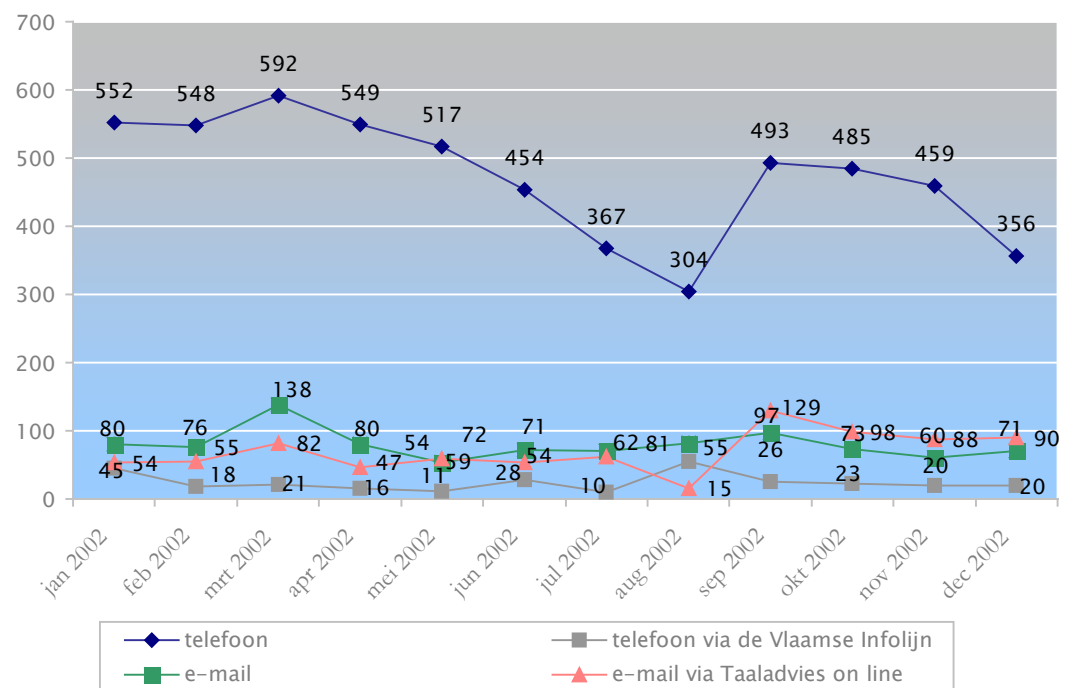
Hoewel de Nederlandse Taalunie nog geen campagne gevoerd heeft om *Taaladvies on line* op ruimere schaal bekend te maken, heeft deze voorziening heel wat extra oproepen opgeleverd. Het aantal oproepen dat via *Taaladvies on line* gesteld is, is gestegen van 582 in 2001 naar 1734 in 2002. Van deze oproepen heeft de Taaltelefoon er 833 behandeld (48,04 % van alle oproepen via *Taaladvies on line*). Het Genootschap Onze Taal en de projectmedewerker bij de K.U.Leuven hebben 901 oproepen (51,96 %) behandeld. Verhoudingsgewijs heeft de Taaltelefoon dus bijna de helft van alle vragen beantwoord die via *Taaladvies on line* binnengekomen zijn.

Nagenoeg de helft van alle e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2002 heeft behandeld (46,64 %), zijn oproepen via *Taaladvies on line*. Vermoedelijk zal dat aandeel nog stijgen omdat het belang van internetvoorzieningen zoals *Taaladvies on line* en het gebruik ervan in het algemeen groeien.

### Behandelde oproepen per medium in 2002

Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	5676	73%
telefoon via Vlaamse Infolijn	293	3,77%
rechtstreekse e-mail	953	12,26%
e-mail via <i>Taaladvies on line</i>	833	10,71%
fax en brief	20	0,26%

### Behandelde oproepen per maand per medium in 2002



## 2.2 Het Taaladviesoverleg

In de loop van 2002 heeft het Taaladviesoverleg vier keer vergaderd. Tijdens het overleg zijn er in totaal 27 adviezen goedgekeurd, die daarna aan het corpus van *Taaladvies on line* zijn toegevoegd. De Taaltelefoon heeft daarvan 16 adviezen voorbereid, het Genootschap Onze Taal 11. Hieronder staat een lijst van de adviezen die in het corpus zijn toegevoegd ([www.taalunieversum.org/taaladvies](http://www.taalunieversum.org/taaladvies)).

1. Fonduen (vervoeging)
2. De meeste indruk / het meeste indruk
3. Levend geboren / levendgeboren
4. Schuine streep (slash / Duitse komma), gebruik van -
5. Bangert / bangerd
6. Aftrekker / (vloer)trekker
7. Euro: - € 12, € -12
8. Lievertje / lieverdje
9. 's-Gravenhage / Den Haag
10. Bemerking / aanmerking / opmerking
11. Internet: hoofdletter?
12. Luidop / hardop
13. Als je van de trap af valt, (dan) ben je snel beneden
14. Drieënnegentig / 93
15. Een van de bezoekers die kwam / kwamen
16. Niets is minder waar
17. Word vervolgd / wordt vervolgd
18. Cd-rom's / cd-roms
19. Beheer(overeenkomst) / beheers(overeenkomst)
20. Telefoonnummers in België (algemeen)
21. Telefoonnummers in Nederland (algemeen)
22. Webstek / weblocatie / website
23. In moeten kunnen vullen / moeten kunnen invullen
24. De functie en de vorm van afkortingen (algemeen)
25. Het gebruik van bestaande afkortingen (algemeen)
26. De invoering en samenstelling van nieuwe officiële benamingen, vaktermen en afkortingen (algemeen)
27. De spelling van nieuwe afkortingen (algemeen)

## 2.3 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, zowel van de Taaltelefoon als van het interne taaladvies. Op basis van deze analyse heeft het bedrijf Siemens Business Services (SBS), de informaticapartner van de Vlaamse overheid, in het najaar van 2001 en het voorjaar van 2002 een vervolganalyse uitgevoerd. Het resultaat daarvan is een analyserapport dat het kennis- en registratiesysteem beschrijft waarover de cel Taaladvies zou willen beschikken.

In het najaar van 2002 is gestart met de ontwikkeling van dat registratiesysteem. Dat systeem zal als geheel afgestemd zijn op de kennisstructuur die het Taaladviesoverleg voor *Taaladvies on line* heeft ontwikkeld, zodat het in de toekomst mogelijk is om met andere taaladviesdiensten en instanties die bij *Taaladvies on line* betrokken zijn, gegevens uit te wisselen en informatie in een centrale databank te verzamelen.

### 3 PERSPECTIEVEN VOOR 2003

#### 3.1 Samenwerking rond Taaladvies on line

De Nederlandse Taalunie wil volgens het meerjarenbeleidsplan 2003-2007 de taalvoorzieningen via het internet in haar beleid centraal stellen. Een belangrijke rol daarin speelt *Taaladvies on line*. De Nederlandse Taalunie wil deze voorziening verder uitbreiden en beter toegankelijk maken. Daartoe zal ze in overleg met het Taaladviesoverleg, het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon de nodige middelen vrijmaken om de voorziening technisch en inhoudelijk te verbeteren.

Om de inhoudelijke kwaliteit van *Taaladvies on line* te vergroten, heeft het Taaladviesoverleg besloten om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om een nieuw systeem in te voeren voor het labelen van de lexicale en grammaticale varianten in *Taaladvies on line*. Met zo'n nieuw labelsysteem zou het mogelijk moeten worden om in de adviesteksten een duidelijker onderscheid te maken tussen de beschrijvende informatie over de varianten en de normatieve uitspraken die het Taaladviesoverleg daarover doet.

#### 3.2 Ontwikkeling van een kennis- en registratiesysteem

In het voorjaar van 2002 zal SBS het kennis- en registratiesysteem voor de cel Taaladvies verder ontwikkelen en invoeren. Met het systeem zal de cel in staat zijn alle taalvragen die ze behandelt te registreren en alle verleende adviezen via een zoekstelsel beschikbaar te stellen voor de taaladviseurs. Het systeem zal ook een instrument zijn waarmee de taaladviseurs het beheer kunnen verzorgen van langere, generieke teksten over taalkundige onderwerpen en kwesties uit de taaladvisering.



## DEEL 2 INTERN TAALADVIES

### 1 RESULTATEN VOOR 2002

#### 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 2002 heeft de cel Taaladvies over 441 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Ten opzichte van 2001 is het aantal regelgevende teksten dat de cel Taaladvies heeft gereviseerd, met 17,42 % gedaald.

##### Overzicht regelgevende teksten

Regelgevende teksten met taalkundig advies	Aantal
decreten	81
besluiten van de Vlaamse regering	273
<i>subtotaal</i>	354
ministeriële besluiten	87
totalen	441

## 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.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de cel Taaladvies in 2002 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals in 2001 heeft de cel Taaladvies ook in 2002 meer tijd besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Het aantal daarvan is ten opzichte van 2001 nog met meer dan de helft gestegen. Door een nauwere samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie krijgen advertenties, folders en brochures steeds vaker 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 ze heeft kunnen inzetten bij de redactie van de formulierenhandleiding die de cel voorbereidt.

## Overzicht per genre

GENRE	Aantal
<b>voorlichtingsteksten</b>	<b>412</b>
advertentie	168
folder	36
brochure	62
andere	146
<b>ambtelijke brieven</b>	<b>70</b>
<b>instructieve teksten</b>	<b>47</b>
omzendbrief	18
handleiding, procedure, instructie	6
huishoudelijk reglement	2
dienstorder	4
andere	17
<b>formulieren</b>	<b>39</b>
<b>rapporterende teksten</b>	<b>45</b>
wetenschappelijk artikel	21
verslag	7
rapport	6
plan	5
nota	1
jaarverslag	3
andere	2
<b>vacatureberichten</b>	<b>24</b>
<b>contractuele teksten</b>	<b>10</b>
overeenkomst	4
andere	6
<b>andere teksten</b>	<b>25</b>
<b>Goedendag</b>	
taalkundige redactie van alle nummers van het personeelsblad Goedendag	ca. 150 p.

## 1.2 Taaladvies

Zoals burgers voor taaladvies terecht kunnen bij de Taaltelefoon, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2002 heeft de cel Taaladvies 559 oproepen met taalvragen behandeld van personeelsleden van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten deze oproepen 738 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

## 1.3 Taalprojecten

De cel Taaladvies vervult ook een preventieve rol in de taaladvisering. Daarvoor zet ze projecten op om personeelsleden van de Vlaamse overheid over talige kwesties voor te lichten en te instrueren.

In samenwerking met de afdeling Studie en Advies van het Vlaams Parlement en een externe formulierdeskundige bereidt de cel Taaladvies al enige tijd een handleiding voor over de redactie van formulieren. Met deze handleiding moeten personeelsleden alle taken kunnen uitvoeren die belangrijk zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling van formulieren:

- bepalen welke gegevens voor een bepaalde procedure in een formulier gewenst zijn;
- een formulier structureren;
- op een adequate manier vragen stellen;
- gepaste aanwijzingen bij vragen geven;
- een formulier opmaken;
- een aangepast en verzorgd taalgebruik hanteren;
- een bestaand formulier evalueren;
- formulieren beheren.

De handleiding besteedt ook aandacht aan de integratie van formulieren in een internetomgeving (e-government).

In 2002 heeft de cel Taaladvies het ontwerp van de handleiding voorgelegd aan een aantal proeflezers en deskundigen. Op basis van de opmerkingen die deze lezers geformuleerd hebben, heeft de cel de handleiding bijgewerkt en aangevuld.

## 1.4 Andere opdrachten

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 2002 voor elk nummer van het personeelsblad Goedendag een tekst voor de taalrubriek geschreven.

## 2 PERSPECTIEVEN VOOR 2003

### 2.1 Taaladvies

In 2003 zal de cel een overzicht maken van de taalvragen die personeelsleden van de Vlaamse overheid het meest stellen. Die taalvragen zullen samen met het antwoord op de intranetsite van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden gepubliceerd in een alfabetisch gerangschikte woordenlijst. Tegelijkertijd zal de cel Taaladvies de informatie op de intranetsite die te vinden is in de rubriek over taaladvies, actualiseren en verder aanvullen met relevante informatie voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid.

### 2.2 Taalprojecten

In het voorjaar van 2003 zal de cel Taaladvies een set met formulieren ontwerpen die als voorbeeldmateriaal in de formulierenhandleiding zal komen. In het najaar van 2003 zal de handleiding gepubliceerd worden. Die zal zowel in een papieren formaat als op het intranet en het internet beschikbaar gesteld worden aan de personeelsleden van de Vlaamse overheid en het grote publiek. In overleg met de Kenniscel Wetsmatiging en de afdeling Vorming zal bepaald worden hoe de formulierenhandleiding ingezet kan worden in de projecten die de Vlaamse overheid uitvoert in het kader van het reguleringsmanagement en de administratieve lastenverlaging.

## 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 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 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	<a href="http://taaltelefoon.vlaanderen.be">http://taaltelefoon.vlaanderen.be</a>





**Samenstelling**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Afdeling Kanselarij - Cel Taaladvies

Dirk Caluwé en Jan D'hooge

**Kaft**

Patricia Vandichel

**Uitgave** april 2003