

JAARVERSLAG 2000

van de **cel TAALADVIES**

Afdeling Kanselarij



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Woord vooraf

Dit jaarverslag geeft u een kijk in de keuken van de cel Taaladvies. Het beschrijft de werking van de taaladviesdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, zowel voor de externe als voor de interne dienstverlening.

Sinds 27 oktober 1999 is de externe taaladviesdienst van de Vlaamse overheid, de Taaltelefoon, operationeel. Dit eerste jaarverslag geeft u een overzicht van de eerste werkingsperiode van de Taaltelefoon. Het bevat de resultaten voor de laatste maanden van 1999 en voor het eerste volledige werkjaar 2000. Voor de interne dienstverlening - die al geruimere tijd bestaat - geeft het u een overzicht van de activiteiten voor het jaar 2000. Voor zowel het interne als het externe taaladvies biedt het een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2001. De redactie van dit jaarverslag is afgesloten op 30 maart 2001.

De resultaten die de cel Taaladvies in 1999 en 2000 heeft geboekt, zijn er gekomen dankzij de medewerkers die deze cel 'bemensen'. Voor het interne taaladvies zijn dat Kristien Spillebeen, Natalie Hulsen en Katleen Maesen, voor de Taaltelefoon zijn dat An Bosmans en Stefaan Croon. Voor de technische en administratieve ondersteuning is Jan D'hooge de spilfiguur. Deze mensen zorgen ervoor dat de taaladviezen een weloverwogen antwoord geven op de gestelde taalvragen en dat de behandelde teksten toegankelijk en vlot leesbaar zijn. Toewijding, professionalisme en teamgeest zijn daarbij de ingrediënten.

Verder gaat onze dank naar de Vlaamse Infolijn, Tine Mortelmans, afdelingshoofd van de afdeling Kanselarij, en Armand De Troyer, directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting. Niet te vergeten zijn ook alle mensen die op ons een beroep doen. Zij geven ons immers elke dag de inspiratie waarmee we als taaladviseur aan de slag kunnen.

Dirk Caluwé
adviseur-filoloog

Inhoud

Woord vooraf	1
Inhoud	3
Deel 1: Extern taaladvies: de Taaltelefoon	5
1 Overzicht van de werking	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Opdrachtomschrijving	6
1.3 Werking	7
1.4 De Taaltelefoon op het web	9
1.5 Taaladviesbeleid en taalnormering	10
2 Resultaten voor 1999 en 2000	12
2.1 Start van de Taaltelefoon	12
2.2 Overzicht van de dienstverlening	13
2.3 Kwaliteit van de telefonische dienstverlening	17
2.4 Analyse van de behandelde vragen	20
2.5 Profiel van de gebruikers	22
3 Perspectieven voor 2001	23
3.1 Samenwerking met de Nederlandse Taalunie	23
3.2 Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon	26
Deel 2: Intern taaladvies	27
1 Overzicht van de werking	27
1.1 Opdrachtomschrijving	27
1.2 Werking	27
2 Resultaten voor 2000	30
2.1 Tekstrevisie en communicatief advies	30
2.2 Taaladvies	32
2.3 Taalprojecten	32
2.4 Specifieke opdrachten	32
3 Perspectieven 2001	33
3.1 Tekstrevisie en communicatief advies	33
3.2 Taaladvies	33
3.3 Taalprojecten	33
3.4 Een registratiesysteem voor de cel Taaladvies	33

DEEL 1

EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1 OVERZICHT VAN DE WERKING

1.1 Achtergrond

Oprichting

Sinds 27 oktober 1999 kan iedereen in Vlaanderen voor taaladvies terecht bij de Taaltelefoon. Die is er gekomen op initiatief van de Vlaamse volksvertegenwoordigers Ludo Sannen en Gilbert Vanleenhove. Zij hebben tijdens de vorige zittingsperiode van het Vlaams Parlement het decreetgevende initiatief genomen dat tot de oprichting van een taaladviesdienst voor het grote publiek heeft geleid (decreet van 3 februari 1998).

Van 1992 tot 1995 was er ook al een openbare taaladviesdienst bij de cel Taaladvies van de afdeling Kanselarij van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, maar die moest op een bepaald moment voorrang geven aan het interne taaladvies. In overleg met de Nederlandse Taalunie is ervoor gekozen de Taaltelefoon zoals voorheen onder te brengen bij de cel Taaladvies van de Vlaamse overheid.

Doelstelling

Met de Taaltelefoon wil de Vlaamse overheid bijdragen aan de in artikel 3 van het Taalunieverdrag geformuleerde 'gemeenschappelijke bevordering van de kennis en het verantwoorde gebruik van de Nederlandse Taal'. De Taaltelefoon moet daarvoor op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies aan de burger verstrekken (artikel 3 van het decreet van 3 februari 1998).

De cel Taaladvies heeft de doelstelling van de Taaltelefoon als volgt geconcretiseerd:

De Taaltelefoon wil bijdragen aan een beter gebruik van de Nederlandse standaardtaal in Vlaanderen. Daartoe verleent de Taaltelefoon gemotiveerd advies aan de burger. Met de adviezen moet de taalgebruiker beter kunnen oordelen of een boodschap in duidelijk en algemeen Nederlands verwoord is en of ze communicatief gepast en aantrekkelijk is.

1.2 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.

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

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

De Taaltelefoon levert geen advies over de terreinen waarop de taaladviseurs niet deskundig zijn. Dat geldt voor gespecialiseerde vakterminologische 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.

1.3 Werking

Telefonische dienstverlening

De Taaltelefoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag ook van 14 tot 16 uur. Dankzij de dienstverlening op woensdag kunnen ook leerlingen uit het basisonderwijs en het secundair onderwijs de Taaltelefoon rechtstreeks bellen.

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.

Samenwerking met de Vlaamse Infolijn

Om de telefonische dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen, werkt de Taaltelefoon samen met het callcenter van de Vlaamse Infolijn. Dit callcenter is operationeel bij de externe partner Sitel in Diegem.

Als alle taaladviseurs in gesprek zijn, wordt de beller tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon doorverbonden met een medewerker van het callcenter. Die noteert dan de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon (de *overflow*). De taaladviseurs behandelen de *overflow*-berichten bij voorrang. Ze nemen zo snel mogelijk zelf weer telefonisch contact op met de beller.

Dienstverlening per e-mail, fax en brief

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

e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be
fax	02-553 56 52
brief	Taaltelefoon Kamer 6A10 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel

Registratie van de oproepen

De taaladviseurs registreren alle oproepen manueel op een registratieformulier. Daarop noteren ze de taalvragen, de antwoorden en alle verzamelde informatie.

De taaladviseurs vragen alleen identificatiegegevens als ze die nodig hebben om achteraf opnieuw contact op te nemen. Voorts worden er geen persoonlijke gegevens bijgehouden. Op deze manier wordt de privacy van de oproepers maximaal gerespecteerd.

Volgorde van behandeling

De binnengekomen oproepen worden in de volgende rangorde behandeld:

1. de telefonische oproepen die rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnenkomen;
2. de telefonische oproepen die bij de Vlaamse Infolijn binnenkomen (de *overflow*);
3. de oproepen die per e-mail binnenkomen en die een telefoonnummer vermelden;
4. de oproepen die per e-mail binnenkomen en geen telefoonnummer vermelden;
5. de oproepen die per fax of brief binnenkomen.

Als de taalgebruiker uitdrukkelijk meldt dat hij binnen een bepaalde termijn antwoord nodig heeft, houden de taaladviseurs zo veel mogelijk rekening met deze termijn, onafhankelijk van het medium.

1.4 De Taaltelefoon op het web

Doel

De Taaltelefoon beantwoordt niet alleen individuele taalvragen, maar licht de taalgebruikers ook actief voor over taaladviesing en taaladvieskwesties. Het belangrijkste instrument daartoe is de website die de Taaltelefoon heeft ontwikkeld.

Inhoud

In de eerste rubriek van de Taaltelefoon op het web staan de taaladviezen. De belangrijkste criteria voor de opname van taaladviezen in deze rubriek zijn:

- de frequentie van de gestelde taalvragen;
- de actualiteit van taalvragen (bijvoorbeeld over het gebruik van nieuwe woorden of de veranderde schrijfwijze van de telefoonnummers);
- de onvolledigheid, de tegenstrijdigheid en de onduidelijkheid van bestaande adviezen in de adviesliteratuur.

Naast de concrete taaladviezen bevat deze rubriek ook een overzicht van de spellingregels die door de spellinghervorming van 1995 zijn gewijzigd, en een reeks spellingoefeningen.

In de tweede rubriek staan berichten die voor het grote publiek relevant zijn in verband met taaladviesing en taalkundige ontwikkelingen in het Nederlands. Met deze rubriek sluit de Taaltelefoon aan bij wat actueel is in de taalkunde, de taalbeheersing en de taalbeschouwing.

De derde rubriek geeft een actueel overzicht van de belangrijkste informatiebronnen voor de taaladviesing: naslagwerken, cd-roms en tijdschriften over taaladviesing, taalkunde en taalbeheersing, adressen van belangrijke organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezighouden, en een selectie van koppelingen naar degelijke taalsites.

De Taaltelefoon op het web biedt ook nog basisinformatie over de opdracht en de werking van de Taaltelefoon en over de manier waarop taalgebruikers vragen kunnen stellen.

Sinds de start van de Taaltelefoon werden er 52 taaladviezen gepubliceerd op de website van de Taaltelefoon. In de rubriek Taalkrant werden er 18 berichten gepubliceerd. De rubriek Taalgids wordt continu aangepast en aangevuld met actuele informatie.

1.5 Taaladviesbeleid en taalnormering

Taaladviesbeleid

De Taaltelefoon stelt zich ten doel de taaladvisering te laten beantwoorden aan de volgende eisen:

- praktijkgericht: de Taaltelefoon geeft een duidelijk antwoord, dat voor de gebruiker in zijn taalpraktijk direct bruikbaar is;
- wetenschappelijk verantwoord: de Taaltelefoon geeft zo gefundeerd en volledig mogelijk antwoord;
- genuanceerd: de adviezen zijn het resultaat van een zorgvuldige afweging van alle normen die bepalen of een taalelement in een bepaalde context in het Standaardnederlands aanvaardbaar is of niet. De Taaltelefoon stelt zich niet dogmatisch op en verstrekt geen bindende adviezen.

Taaladviesnormen

Voor de afweging of een taalelement tot het Standaardnederlands behoort, hanteren taaladviseurs de volgende normen:

- effectnorm: is het taalelement communicatief duidelijk?
- esthetische norm: is het gebruik van het taalelement stilistisch verzorgd, is het gepast en aantrekkelijk?
- autoriteitsnorm: is het taalelement Standaardnederlands volgens de woordenboeken, de advies- en de vakliteratuur?
- logische norm: is het taalelement in overeenstemming met de fonologische, lexicale en grammaticale systematiek van het Nederlands?
- statistische norm: is het taalelement algemeen gangbaar in het Standaardnederlands?
- zuiverheidsnorm: behoort het taalelement lexicaal gezien tot het taaleigen van het Nederlands of behoort het tot het taaleigen van een andere taal?
- taalhistorische norm: behoort het taalelement historisch gezien tot het Nederlands?

Toepassing van de normen

De Taaltelefoon weegt bij elke taalvraag af welke norm of welke normen relevant zijn bij de adviesverstrekking. De Taaltelefoon gebruikt daarbij de volgende standaardprocedures.

De Taaltelefoon controleert altijd of een taalelement in de context waarbinnen de taalgebruiker het taalelement wil gebruiken communicatief duidelijk is (effectnorm) en of het aan de context en het genre van de boodschap aangepast is (esthetische norm). Als uit deze controle blijkt dat dat niet het geval, stelt de Taaltelefoon voor om een ander taalelement te gebruiken of de boodschap anders te formuleren.

In verband met de autoriteitsnorm adviseert de Taaltelefoon op basis van de informatie die in de naslagwerken te vinden is. Als alle of zo goed als alle recente bronnen over één kwestie overeenstemmen, is de autoriteitsnorm doorslaggevend. Voor het gebruik van de taalkundige naslagwerken heeft de Taaltelefoon een leidraad ontwikkeld, die in de rubriek 'Wat doet de Taaltelefoon?' op de website van de Taaltelefoon te raadplegen is. De Taaltelefoon gebruikt de Taaladviesbank van het Taaladviesoverleg (Nederlandse Taalunie) en de Woordenlijst Nederlandse taal (het Groene Boekje) daarbij altijd als basisreferenties.

In verband met de logische norm zoekt de Taaltelefoon zo veel mogelijk naar de fonologische, grammaticale en lexicale systematiek zoals die in de naslagwerken en de vakliteratuur beschreven is. Dat geldt vooral voor kwesties waarover de bronnen geen informatie geven of niet overeenstemmen.

In verband met de statistische norm en de zuiverheidsnorm adviseert de Taaltelefoon op basis van frequentie- en citatenonderzoek. Daarvoor maakt de Taaltelefoon gebruik van zoekmachines op het internet en van taal- en tekstcorpora. Dat geldt vooral voor kwesties die op basis van de bronnen en de fonologische, grammaticale en lexicale systematiek moeilijk of niet te beoordelen zijn. Desgewenst vragen de taaladviseurs het advies van personen en instanties die in een bepaald domein deskundig zijn.

Bij probleemkwesties doet de Taaltelefoon niet alleen een beroep op het eigen taalgevoel, maar is er ook overleg met collega's. In uitzonderlijke gevallen doet de Taaltelefoon taalkundig onderzoek (taalhistorische norm).

2 RESULTATEN VOOR 1999 EN 2000

2.1 Start van de Taaltelefoon

De Taaltelefoon is op 27 oktober 1999 van start gegaan. Bij de bekendmaking heeft de Taaltelefoon heel wat belangstelling in de pers gekregen. De VRT heeft op die dag zowel op het radio- als op het televisienieuws aandacht geschonken aan het initiatief. Ook de Vlaamse kranten (bv. de VUM-kranten, De Morgen, De Financieel Economische Tijd) en de vakbladen (bv. Over taal, Onze Taal, Ad Rem) hebben de Taaltelefoon in hun berichtgeving opgenomen. Ook de Taaltelefoon op het web heeft de aandacht van journalisten getrokken (bv. Clickx, T-Zine).

Vanwege de ruime interesse van de pers is er bij de start verder geen promotie gevoerd rond de Taaltelefoon. Wel hebben alle gemeentebesturen en bibliotheken in Vlaanderen een pakket met folders over de Taaltelefoon gekregen. Die konden ze verspreiden bij hun bezoekers en lezers.

Op 21 januari en 8 februari 2000 is er in alle grote kranten een advertentie over de Taaltelefoon verschenen. Die heeft net zoals de lancering van het initiatief zelf voor een heel grote respons gezorgd. Van bij de start werd duidelijk dat de Taaltelefoon in een behoefte van het Vlaamse publiek voorziet.

2.2 Overzicht van de dienstverlening

Basiscijfers voor 1999 en 2000

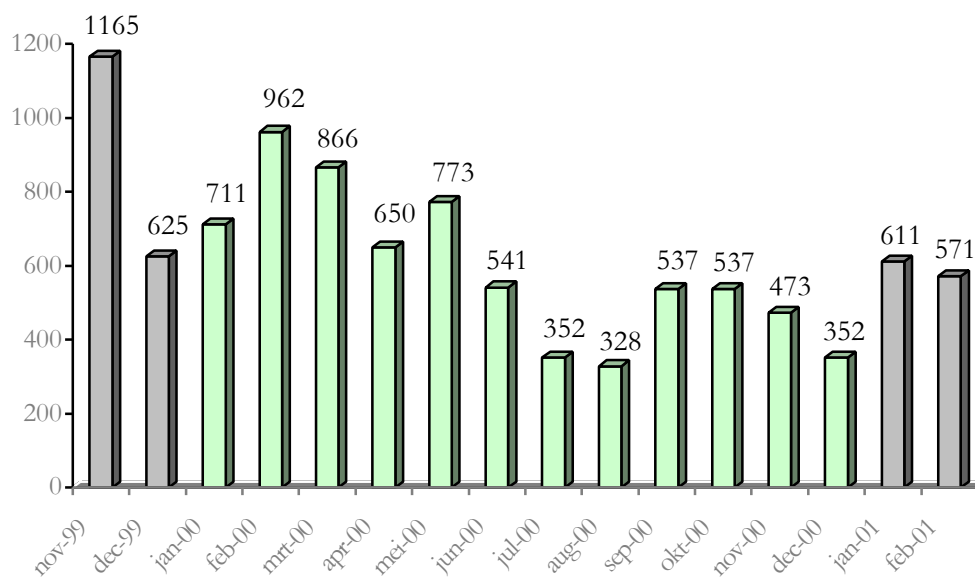
vragen en oproepen	1999 november- december	2000 volledig jaar	totaal
behandelde oproepen	1790	7082	8872
daggemiddelde aantal oproepen	42,63	28,33	29,87
behandelde vragen	2627	11.122	13.749
daggemiddelde aantal vragen	61,09	44,49	46,29

Vanaf de start kreeg de Taaltelefoon een grote respons. In het eerste volledige werkjaar (2000) kwam het aantal behandelde oproepen overeen met 67,80 % van het aantal oproepen dat de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal in Nederland behandelt. Het Genootschap Onze Taal is een particuliere organisatie die in Nederland de belangrijkste dienstverlener voor taaladvies is. In 1999 behandelde het een recordaantal van 10.441 oproepen. De goede resultaten van de Taaltelefoon zijn in vergelijking met die van het Genootschap Onze Taal opmerkelijk, omdat het Genootschap al veel langer bestaat, voor een grotere groep taalgebruikers werkt en ruimere openingstijden heeft.

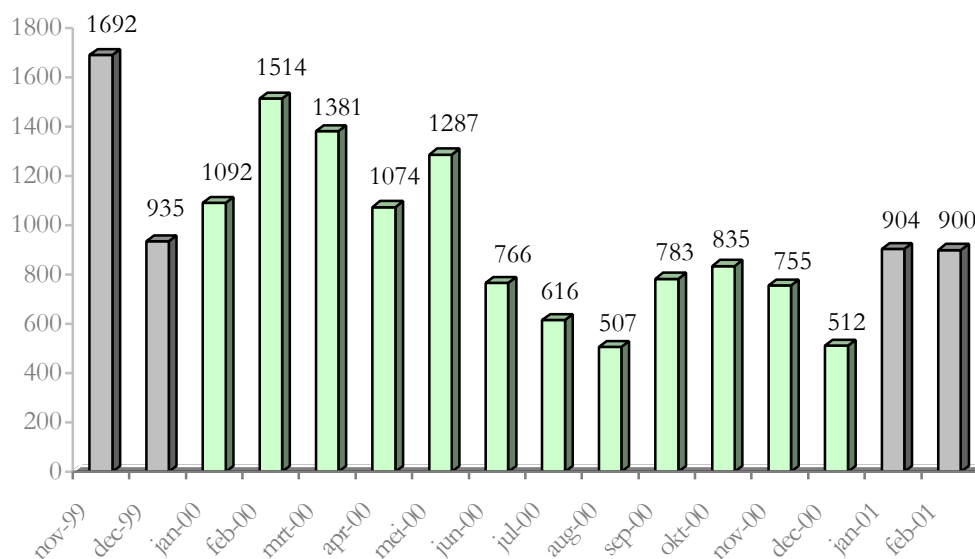
Om het aantal oproepen beheersbaar te houden, heeft het Genootschap Onze Taal in 2000 een betalend telefoonnummer ingevoerd en beantwoordt het in principe nog maar alleen de e-mailvragen van de leden van het Genootschap Onze Taal. Ook de Taaltelefoon hecht veel belang aan de beheersbaarheid van het aantal oproepen. Omdat de cel Taaladvies op dit moment geen kennisstelsel heeft waarmee ze de elektronische advisering via e-mail kan ondersteunen, promoot de Taaltelefoon vooral de telefonische advisering. Die heeft immers nog altijd als grote voordeel dat de taalgebruiker in de meeste gevallen meteen geholpen kan worden.

Per dag ontvangt de Taaltelefoon gemiddeld 30 oproepen. Per oproep is het gemiddelde aantal taalvragen 1,5.

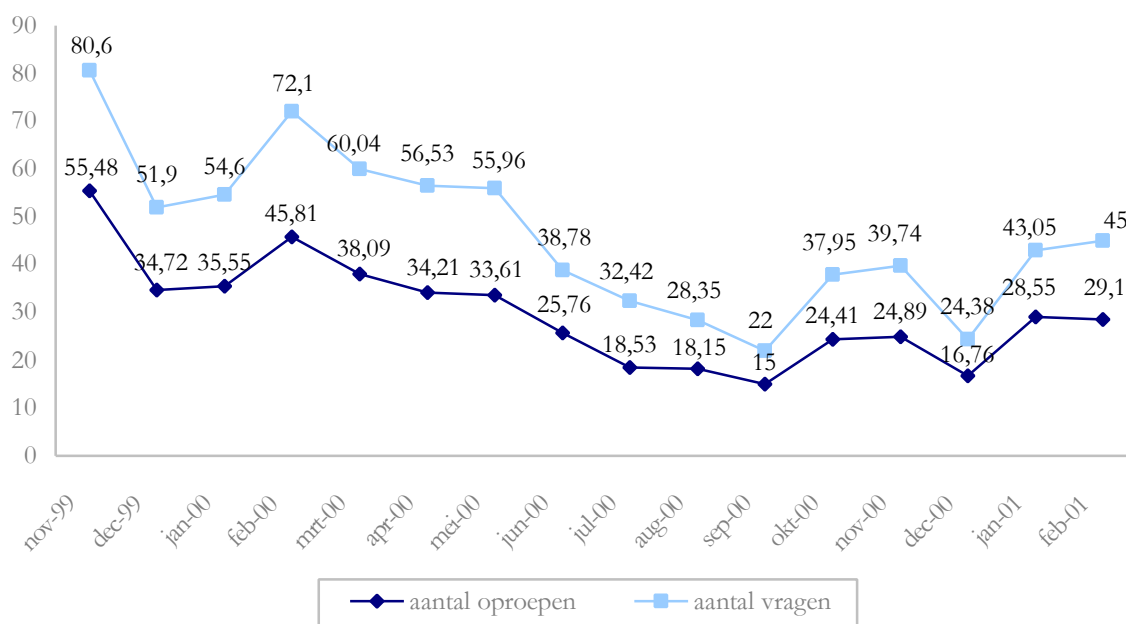
Behandelde oproepen



Behandelde vragen



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen



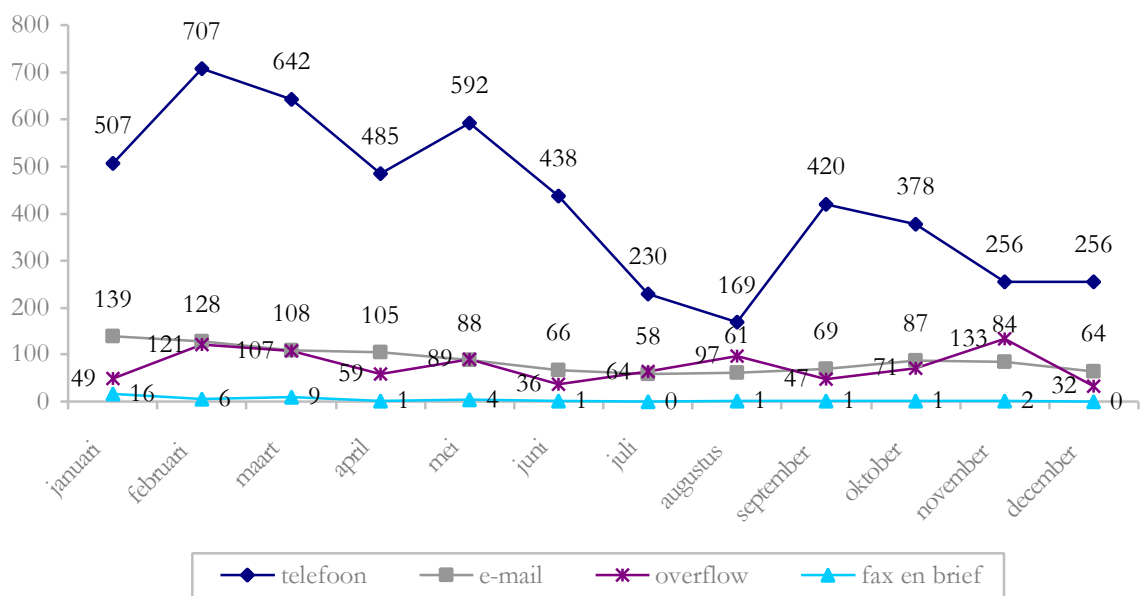
Behandelde oproepen per medium in 2000

medium	behandelde oproepen	aandeel in procenten
telefoon	5080	71,73 %
overflow Vlaamse Infolijn	905	12,78 %
e-mail	1057	14,93 %
fax en brief	40	0,56 %

84,38 % van alle oproepen zijn telefonische oproepen (telefoon en *overflow*). Ongeveer 15 % van alle oproepen zijn e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein.

De verhouding van de media komt overeen met de verhouding bij de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Daar is het leeuwendeel van alle oproepen (ruim 80 %) nog altijd telefonisch en groeit in verhouding het aantal e-mailberichten. De fax en de brief spelen er een steeds onbelangrijkere rol.

Behandelde oproepen per maand per medium in 2000

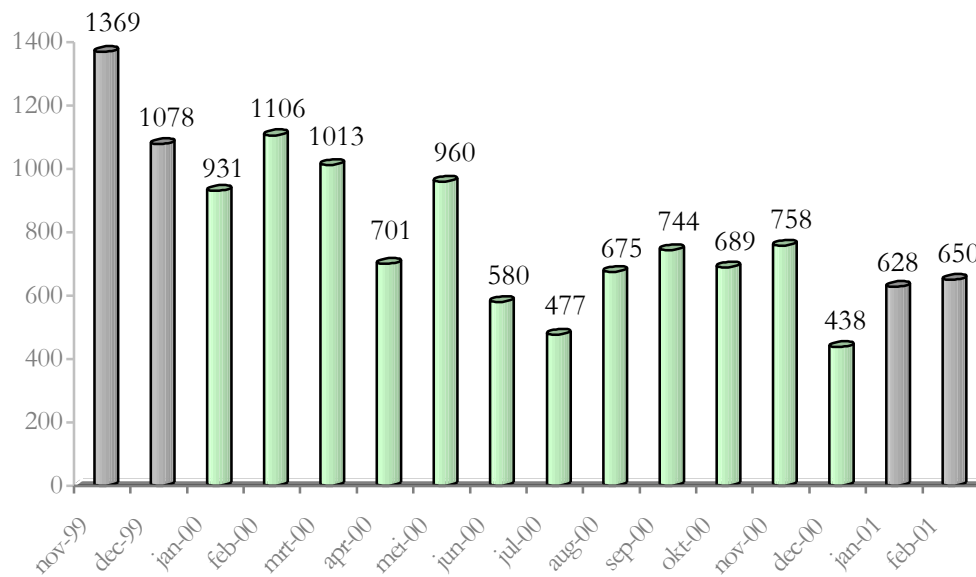


2.3 Kwaliteit van de telefonische dienstverlening

Geregistreeerde telefoonoproepen

De onderstaande grafiek geeft weer hoeveel oproepen er bij het callcenter van de Vlaamse Infolijn zijn geregistreeerd. De totalen per maand omvatten:

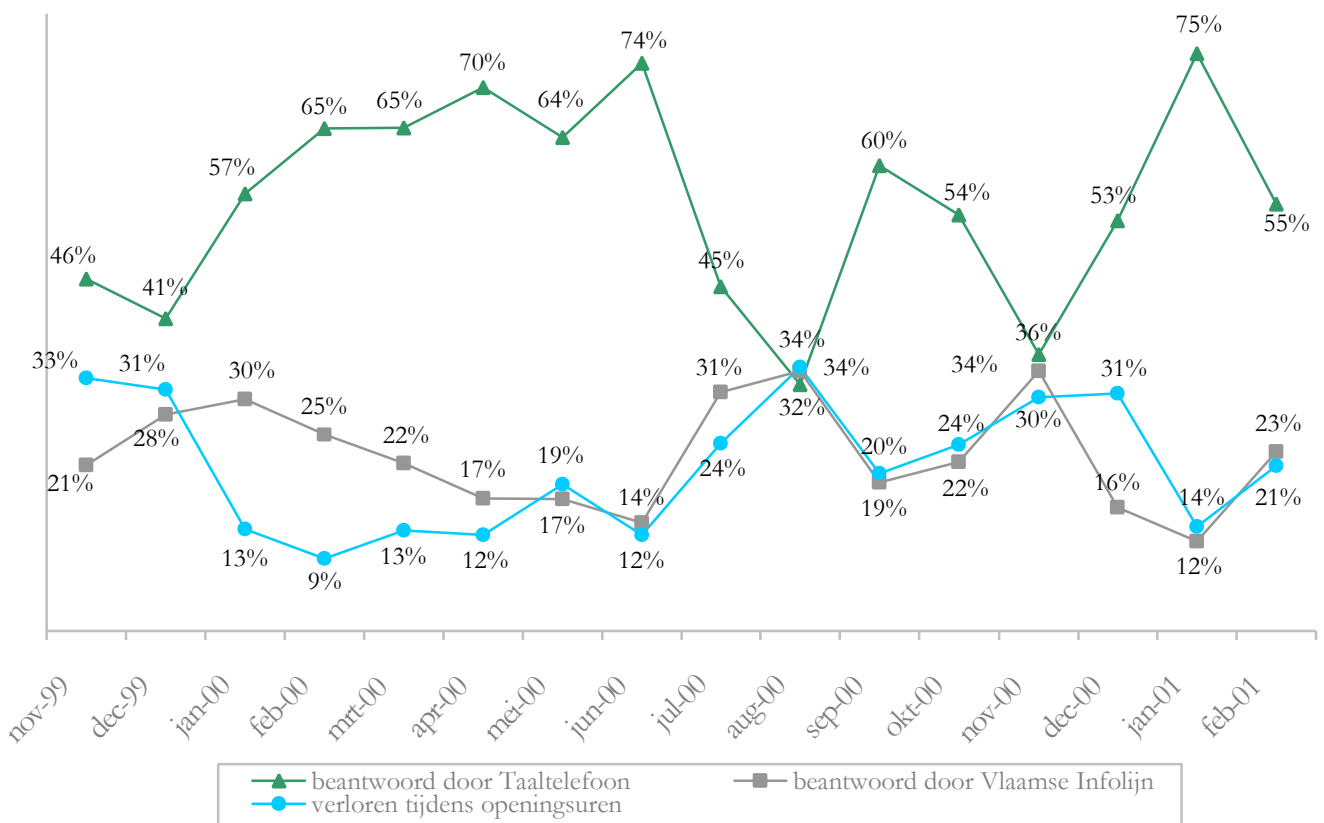
- de oproepen die de Taaltelefoon rechtstreeks heeft beantwoord;
- de oproepen die de Vlaamse Infolijn heeft beantwoord;
- de oproepen die tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon verloren zijn gegaan, omdat bellers voortijdig inhaken of oproepen om technische redenen worden afgebroken.



Beantwoording van de telefoonoproepen

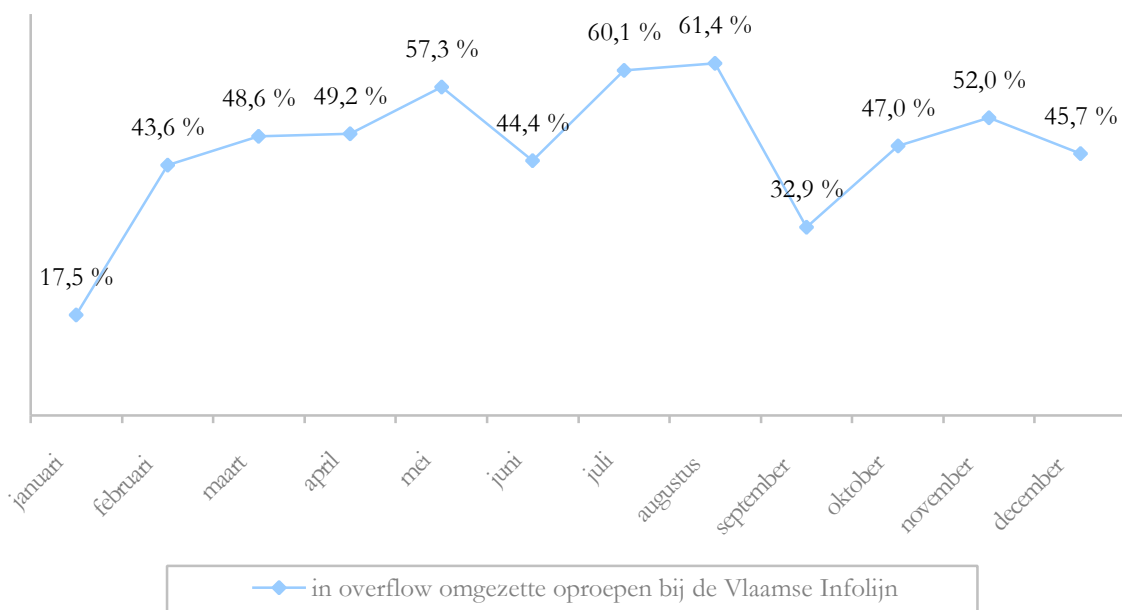
De onderstaande grafiek geeft procentueel de verhouding weer tussen het aantal oproepen dat de Taaltelefoon rechtstreeks heeft beantwoord, het aantal oproepen dat de Vlaamse Infolijn heeft beantwoord, en het aantal oproepen dat tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon verloren is gegaan. De kwaliteit van de dienstverlening is beter naarmate:

- het aantal oproepen dat de Taaltelefoon rechtstreeks beantwoordt stijgt;
- het aantal oproepen dat de Vlaamse Infolijn beantwoordt in verhouding daalt;
- het aantal oproepen dat tijdens de openingstijden verloren gaat daalt.

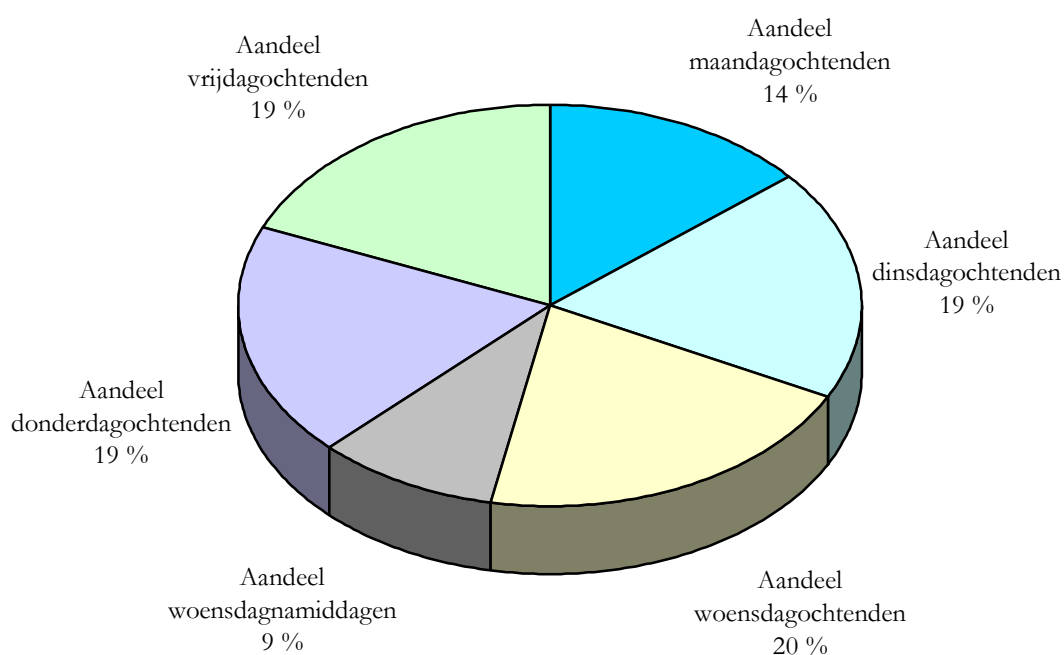


Oproepen bij de Vlaamse Infolijn en *overflow*-oproepen in 2000

De onderstaande grafiek geeft procentueel de verhouding weer tussen het aantal oproepen dat de Vlaamse Infolijn heeft beantwoord en het aantal oproepen daarvan dat heeft geleid tot *overflow*-berichten die naar de Taal-telefoon zijn gestuurd. De dienstverlening is beter naarmate meer oproepen die de Taaltelefoon niet rechtstreeks bereiken, worden omgezet in een *overflow*-bericht.



Spreiding van de telefoonoproepen over de dagen van de week in 2000



2.4 Analyse van de behandelde vragen

In de loop van 2000 heeft de cel Taaladvies de binnengekregen taalvragen taalkundig ingedeeld. Daarvoor werd gebruikgemaakt van een representatief staal van vragen (2071 = 18,6 % van de behandelde vragen in 2000). Voor de categorisering is uitgegaan van de taalkundige indeling die in de Taaladviesbank van de Nederlandse Taalunie wordt gehanteerd.

hoofdcategorie	behandelde vragen	aandeel in procenten	belangrijkste deelcategorieën
spelling	912	44 %	<ul style="list-style-type: none"> - spelling werkwoordsvormen - tussenklanken s / e(n) - hoofdletters / kleine letters - aaneenschrijven - koppelteken - afkortingen
woordsoorten	448	21,6 %	<ul style="list-style-type: none"> - woordgeslacht - meervoudsvormen - verwijzingsproblemen - verbuiging adjectieven - werkwoordsvormen - vaste voorzetsels
woordgebruik	428	20,7 %	<ul style="list-style-type: none"> - woordbetekenis - etymologie - correctheid woorden
informatieve vragen	91	4,4 %	<ul style="list-style-type: none"> - dienstverlening - naslagwerken
conventies	80	3,9 %	<ul style="list-style-type: none"> - titulatuur, aanspreking - briefconventies
klankverschijnselen	38	1,8 %	
woordgroepen	18	0,9 %	
zinsniveau	16	0,8 %	
nevenschikking en samentrekking	19	0,9 %	
tekstniveau	2	0,1 %	
elliptische constructies	9	0,4 %	
overig	10	0,5 %	

Uit deze cijfers blijkt dat het leeuwendeel van de taalvragen handelt over spelling (44 %) en over woordsoorten en woordgebruik (42,3 %). Opvallend daarbij is dat een aantal deelcategorieën vaak terugkeren. Bij spelling zijn dat vooral de kwesties die niet volledig of minder duidelijk beregeld zijn in de officiële spelling volgens de leidraad en de woordenlijst in het Groene Boekje: het aaneenschrijven van woorden, het gebruik van het koppelteken en van hoofdletters, en de spelling van de afkortingen. Bij de problemen op woordniveau gaat het vooral om kwesties in verband met de morfologie en het correcte gebruik van woorden (in een bepaalde context). Ook de titulatuur en de briefconventies leveren vrij veel taalvragen op.

In bepaalde periodes krijgt de Taaltelefoon vaak dezelfde taalvragen. Dat was in 2000 bijvoorbeeld het geval voor de nieuwe schrijfwijze van de telefoonnummers en voor de nieuwe BIN-normen die in voorbereiding zijn voor het indelen en typen van documenten (NBN Z 01-002). Ook het woordgebruik bij VRT-journalisten gaf op een bepaald ogenblik aanleiding tot veel taalvragen. Zo had de taaladviseur van de VRT op een bepaald moment bepaald dat de journalisten de formulering 'misdaden tegen de mensheid' systematisch moesten vervangen door 'misdaden tegen de menselijkheid'. Andere vragen die geregeld opdoken, hadden te maken met taalwedstrijden zoals de taalquiz van de krant De Standaard in maart. Bij zulke actuele vragen heeft de Taaltelefoon zo veel mogelijk een advies op de Taaltelefoon op het web geplaatst. Op die manier konden de taaladviseurs de bellers naar een adviestekst op het internet verwijzen.

2.5 Profiel van de gebruikers

Enquête

In het najaar van 2000 heeft de Taaltelefoon een enquête gehouden om zich een duidelijker beeld te kunnen vormen van de gebruikers van de Taaltelefoon. Aan 200 oproepers hebben de taaladviseurs enkele vragen gesteld.

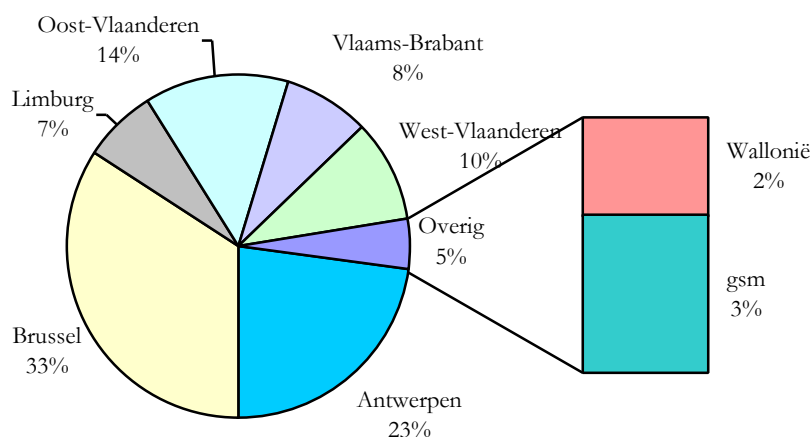
Uit de enquête blijkt dat er meer vrouwen (60 %) dan mannen (40 %) bellen. Drie vierde van de bellers (74,50 %) maakt om professionele redenen gebruik van de Taaltelefoon. Daarvan werkt 31,50 % in de profitsector, 23 % bij de overheid (gewesten en gemeenschappen, provincies, gemeenten ...), 13 % in de non-profitsector en 7 % als zelfstandige. Naast de professionele gebruikers neemt nog 14 % van de bellers als lesgever, leerling of student contact op met de Taaltelefoon en 11,50 % als particulier.

In 59 % van de gevallen stellen de oproepers een taalvraag, omdat ze een tekst aan het schrijven zijn of een tekst van iemand anders nakijken of reviseren. Andere, minder voorkomende motieven om een taalvraag te stellen zijn een spreekopdracht, de normering van de huisstijl in een organisatie, huiswerk en toevallig of terloops gerezen taalproblemen.

Uit de enquête bleek ook dat 34 % van de gebruikers al eerder een beroep gedaan had op de Taaltelefoon en dat 30,50 % van de gebruikers de Taaltelefoon op het web al had bezocht.

Uit deze kleinschalige enquête kan geconcludeerd worden dat de gebruikers van de Taaltelefoon vooral om professionele redenen contact met de Taaltelefoon opnemen en dat ze de taalvragen vooral stellen in verband met de productie en de evaluatie van teksten.

Geografische spreiding van de telefoonoproepen in 2000



3 PERSPECTIEVEN VOOR 2001

3.1 Samenwerking met de Nederlandse Taalunie

Het Taaladviesoverleg en de Taaladviesbank

Al verscheidene jaren is de cel Taaladvies vertegenwoordigd in het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie. Dit overlegorgaan fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladviesing bezighouden.

Het Taaladviesoverleg is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de Taaladviesbank. Deze bank is een cd-romuitgave waarin tot op heden een goede duizend taaladvieskwesties worden behandeld. De exploitatie van deze cd-rom is in handen van de uitgevers Sdu en Standaard Uitgeverij. Oorspronkelijk was het product bedoeld voor professionele gebruikers, maar gaandeweg kregen ook kwesties die bij een lekenpubliek leven aandacht.

De Taaladviesbank behandelt taaladvieskwesties waarover inhoudelijke overeenstemming is bereikt onder de leden van het Taaladviesoverleg. Met deze bank wil de Nederlandse Taalunie komen tot een betere en uniformere taaladviesing voor het Nederlands. De Taaladviesbank moet uitgroeien tot dé referentie op het vlak van de taaladviesing.

In de loop van 2000 is het lopende mandaat van het Taaladviesoverleg afgelopen en heeft de Nederlandse Taalunie besloten de Taaladviesbank om te vormen tot een voorziening die iedereen via het internet kan raadplegen. Het internet heeft voor dit product tal van voordelen die een cd-rom niet heeft. Informatie kan op het internet immers veel dynamischer beheerd worden en interactie met de taalgebruiker is via het internet gemakkelijker te organiseren. Bovendien komen er voortdurend nieuwe digitale toepassingen op de markt die in de toekomst bij de taaladviesing ingeschakeld kunnen worden (spraaktechnologie, gsm, wap enzovoort). 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 nieuwe media advies te krijgen en te verlenen gestadig zal groeien.

Voor de verdere inhoudelijke overeenstemming over de adviezen die in de nieuwe voorziening moeten komen, stelt de Nederlandse Taalunie in 2001 een nieuw Taaladviesoverleg in.

Het Taalunieversum

De nieuwe voorziening voor taaladviesing maakt deel uit van het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal die de Nederlandse Taalunie in mei 2000 heeft gelanceerd. Deze site maakt zo veel mogelijk informatie over het Nederlands in ruimere zin via een centraal punt toegankelijk. Het *Taalunieversum* wil de kortste route worden naar het antwoord op vragen over het Nederlands en zo uitgroeien tot een ontmoetingsplaats voor iedereen in binnen- of buitenland die iets wil weten of zeggen over het Nederlands. Het inmiddels opgebouwde corpus van de Taaladviesbank vormt

de kern van de nieuwe voorziening voor taaladvisering. Vanaf maart 2001 is het corpus via het internet raadpleegbaar (www.taalunieversum.org).

In de loop van 2000 heeft de Nederlandse Taalunie in overleg met taaladviesdiensten in Nederland en Vlaanderen een samenwerkingsverband opgezet rond deze nieuwe voorziening op het internet. Samen met de publicatie van de Taaladviesbank op het internet gaat vanaf maart 2001 een nieuw project rond taaladvisering, *Taaladvies on line*, van start. De cel Taaladvies van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en het Genootschap Onze Taal zijn de twee taaladviesdiensten die met het project starten.

Taaladvies on line

De Nederlandse Taalunie zet het project *Taaladvies on line* op om het corpus met taaladviezen uit de Taaladviesbank verder te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten via het internet. Daarnaast moet het project ook interactieve mogelijkheden bieden voor de bezoeker van het *Taalunieversum*. Als een bezoeker geen antwoord vindt in het vaste corpus van *Taaladvies on line*, kan hij zijn vraag per e-mail voorleggen aan een taaladviesdienst. Voor deze service werkt de Nederlandse Taalunie samen met de taaladviesdiensten die bij het project 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.

In het project *Taaladvies on line* speelt ook het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het nieuwe Taaladviesoverleg zal overeenstemming zoeken 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.

Doordat *Taaladvies on line* nu tot het publieke domein zal horen, 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 en de Lijst van Buitenlandse Aardrijkskundige Namen.

Door de samenwerking met taaladviesdiensten moet de kwaliteit van de taaladvisering verder groeien door een nog grotere inhoudelijke overeenstemming onder de relevante actoren in het Nederlandse taalgebied. Organisatorisch kunnen de krachten van de betrokken instanties nog meer worden gebundeld in de nieuwe samenwerking.

De rol van de Taaltelefoon

In het kader van het project *Taaladvies on line* voert de Taaltelefoon vanaf maart 2001 de onderstaande activiteiten uit.

- De Taaltelefoon beantwoordt de e-mailvragen die Vlaamse taalgebruikers via *Taaladvies on line* aan een taaladviseur voorleggen. (Het Genootschap Onze Taal beantwoordt de vragen van Nederlandse vraagstellers.)
- Samen met het Genootschap Onze Taal selecteert de Taaltelefoon uit deze 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 corpus van *Taaladvies on line* terecht kunnen komen.
- Als vertegenwoordiger in het nieuwe Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over deze voorstellen.

3.2 Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon

Voordelen

Door het project *Taaladvies on line* is het mogelijk de taaladvisering op een hoger professioneel plan te brengen. Daarvoor biedt de nauwere samenwerking tussen de cel Taaladvies van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, het Genootschap Onze Taal en het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie al een goede garantie. Maar er is nog meer nodig.

Uit het overleg tussen de betrokken partijen is gebleken dat geen van de taaladviesdiensten al over een professioneel systeem beschikt om de informatie over de beantwoorde taalvragen op te slaan en om de behandelde oproepen elektronisch te registreren. Alle taaladviesdiensten gebruiken een manueel systeem: ze registreren de oproepen en vragen manueel op papier. Alleen voor de vragen die per e-mail beantwoord zijn, is er een elektronische neerslag met beperkte zoekmogelijkheden.

Uit de eerste ervaringen met de Taaltelefoon blijkt dat een kennis- en registratiesysteem noodzakelijk is. Nu er nog intenser met andere organisaties samengewerkt zal worden, is zo'n systeem onontbeerlijk om tot een efficiënte informatie-uitwisseling te komen.

Een elektronisch kennis- en registratiesysteem heeft tegenover een manueel systeem veel voordelen.

- De taaladviseur kan gemakkelijker zoeken in de eigen adviezen en de adviezen van collega's. Hij hoeft niet de hele tijd een beroep te doen op zijn geheugen om al verleende adviezen terug te vinden. Zo is het risico veel kleiner dat een taaladviseur hetzelfde werk meerdere keren uitvoert.
- De taaladviseur kan de bestaande adviezen gemakkelijker aanvullen, bewerken en actualiseren. Daardoor is het ook gemakkelijker om adviezen via andere media beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld via het internet.
- De kans op strijdigheid tussen de verleende adviezen is veel kleiner als alle adviezen elektronisch beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- Een elektronische informatie-uitwisseling tussen de taaladviesdiensten leidt tot een grotere ervaringsuitwisseling en deskundigheid.

Vorbereidende fase

In de loop van 2000 heeft de cel Taaladvies een proces- en informatieanalyse uitgevoerd voor alle activiteiten die ze uitvoert, zowel voor de Taaltelefoon als voor het interne taaladvies. Op grond van deze analyse heeft de cel Taaladvies in het begin van 2001 een aanvraag ingediend voor een ICT-project bij SBS, de informaticapartner van de Vlaamse overheid. Dit project moet ertoe leiden dat de cel Taaladvies tegen het einde van 2001 over een kennis- en registratiesysteem beschikt.

Bij de voorbereiding van deze projectaanvraag heeft de cel Taaladvies sterk rekening gehouden met de op stapel staande samenwerking voor de webtoepassing *Taaladvies on line*. Het kennissysteem is afgestemd op de kennisstructuur die het Taaladviesoverleg voor de Taaladviesbank heeft ontwikkeld. Voor de technologische aspecten is er een maximale afstemming gezocht op de nieuwe webtoepassing *Taaladvies on line*.

DEEL 2 INTERN TAALADVIES

1 Overzicht van de werking

1.1 Opdrachtomschrijving

Voor het interne taaladvies voert de cel Taaladvies de volgende opdrachten uit:

- de verplichte tekstrevisie bij de Vlaamse regelgeving;
- de revisie van teksten die voor een groot publiek bestemd zijn;
- de advisering over talige aangelegenheden op verzoek van de Vlaamse overheid en haar diensten;
- de analyse van de knelpunten inzake taal aan de hand van taalaudits bij de diensten van de Vlaamse overheid;
- het uitvaardigen van richtlijnen over talige aangelegenheden voor de Vlaamse overheid en haar diensten in het kader van de preventieve taalzorg.

1.2 Werking

Tekstrevisie bij de Vlaamse regelgeving

De afdeling Kanselarij geeft advies met betrekking tot 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 regels die in de omzendbrief Wetgevingstechniek van 8 september 2000 (omzendbrief VR 2000/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor besluiten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

Voor het taalkundige advies is de cel Taaladvies verantwoordelijk. Behalve voor omvangrijke teksten bezorgt ze binnen een termijn van vier werkdagen na ontvangst van de aanvraag een taalkundig gereviseerde tekst. Pas daarna kan het ontwerp samen met het wetgevingstechnische advies ter goedkeuring aan de Vlaamse regering of aan een Vlaamse minister worden voorgelegd.

Tekstrevisie en communicatief advies

Naast de verplichte tekstrevisie bij 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 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.

In overleg met de opdrachtgever bepalen de taaladviseurs welke opdrachten ze binnen welke termijn kunnen behandelen. De cel Taaladvies vindt het belangrijk dat ambtenaren zo veel mogelijk hun eigen teksten schrijven en leren reviseren. Waar mogelijk reviseren de taaladviseurs niet alleen de teksten, maar begeleiden ze ook de betrokken ambtenaren bij hun schrijfopdrachten. Op langere termijn kunnen ze dan zelf sneller en efficiënter teksten schrijven en afwerken.

Taaladvies

Zoals burgers voor taaladvies terecht kunnen bij de Taaltelefoon, zo kunnen ambtenaren bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. De dienstverlening is grotendeels vergelijkbaar met die van de Taaltelefoon. Ambtenaren kunnen zowel telefonisch als schriftelijk taalvragen voorleggen aan de taaladviseurs. Deze dienstverlening staat open voor alle ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de ministeriële kabinetten van de Vlaamse regering en de Vlaamse openbare instellingen.

Taalprojecten

De cel Taaladvies heeft ook een preventieve rol in de taaladvisering. Daarvoor zet ze projecten op om ambtenaren over talige kwesties voor te lichten en te instrueren.

In samenwerking met een extern formulierendeskundige werkt de cel Taaladvies al enige tijd aan een handleiding over de redactie van formulieren. Met deze handleiding moeten ambtenaren 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).

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.

Voorts is de cel Taaladvies ook vertegenwoordigd in het Translex-project. Dit is een project van de Nederlandse Taalunie in samenwerking met de Europese Unie. Het wil Nederlandstalige componenten ontwikkelen in systemen voor machinevertalen. De componenten die moeten worden ontwikkeld zijn Nederlandse lexica en andere taalspecifieke modules. De Vlaamse en Nederlandse overheden en de instellingen van de Europese Unie moeten die componenten kunnen gebruiken bij hun vertaalwerk. De cel Taaladvies neemt als gebruikersadviesgroep deel aan dit project en neemt de Nederlandse terminologie voor haar rekening.

2 Resultaten voor 2000

2.1 Tekstrevisie en communicatief advies

Tekstrevisie bij de Vlaamse regelgeving

In 2000 heeft de cel Taaladvies over 393 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Van het totale aantal bekrachtigde decreten en goedgekeurde besluiten van de Vlaamse regering is 48 % voor taalkundig advies aan de cel Taaladvies voorgelegd. Dat is een stijging met 4 % ten opzichte van 1999.

teksten	aantal teksten met taalkundig advies in 2000	totaal aantal teksten in 2000 bekrachtigd of goedgekeurd	verhouding tussen aantal teksten met taalkundig advies en totaal aantal teksten
decreten	45	50	90 %
besluiten van de Vlaamse regering	276	619	45 %
subtotaal	321	669	48 %
ministeriële besluiten	72		
Totaal	393		

Tekstrevisie en communicatief advies

In 2000 heeft de cel Taaladvies een volledige inventaris gemaakt van alle teksten die ze heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan hieronder gerangschikt per genre.

In vergelijking met 1999 heeft de cel Taadvis in 2000 meer aandacht besteed aan de revisie van advertenties en vacatureberichten. Dat is het gevolg van een nauwere samenwerking met de voorlichtingsambtenaar en de bij de voorlichting betrokken ambtenaren van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie.

voorlichtingsteksten	85
advertentie	38
folder	16
brochure	15
brief	15
persmededeling	1
rapporterende teksten	60
wetenschappelijk artikel	18
verslag	11
nota	10
lijst, glossarium	7
rapport	6
plan	5
jaarverslag	2
antwoord op een parlementaire vraag	1
instructieve teksten	35
omzendbrief	19
handleiding, procedure, instructie	11
huishoudelijk reglement	3
dienstorder	2
vacatureberichten	19
contractuele teksten	13
overeenkomst	9
convenant	3
akkoord	1
ambtelijke brieven	10
teksten voor mondelinge en audiovisuele communicatie	9
film/video	4
audio	3
speech	2
formulieren	4
speciale dragers (infoborden, panelen ...)	2
specifieke teksten voor intranet/internet	20 p.
Goedendag	
taalkundige redactie van alle nummers van het personeelsblad Goedendag	ca. 150 p.

Naast de interne dienstverlening heeft de cel Taaladvies ook nog 250 ontwerpen van taaladvies beoordeeld ter voorbereiding van het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie (Taaladviesbank).

Omzendbrief Wetgevingstechniek

In 2000 heeft de gemengde werkgroep ter voorbereiding van de nieuwe omzendbrief Wetgevingstechniek haar werkzaamheden beëindigd. De nieuwe omzendbrief (VR 2000/4) is op 8 september 2000 door de Vlaamse regering goedgekeurd. Hij vervangt de omzendbrief VR 1997/4 van 4 maart 1997. De gemengde werkgroep bestond uit een vertegenwoordiging van de cel Juridische Dienstverlening en de cel Taaladvies van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, van de afdeling Studie en Advies van het Vlaams Parlement, en van de Raad van State. Tine Mortelmans, afdelingshoofd Kanselarij, had het voorzitterschap van de werkgroep.

De cel Taaladvies heeft voor de nieuwe omzendbrief de taalkundige richtlijnen uitvoerig gereviseerd. Daarnaast heeft ze nieuwe richtlijnen opgesteld over onder andere het gebruik van terminologie en definities, de formulering, het gebruik van hoofdletters en afkortingen, en de opmaak en formulering van opsommingen. De cel Taaladvies heeft bovendien de hele omzendbrief taalkundig gereviseerd. Bij de revisie zijn alle richtlijnen zo instructief en lezer-vriendelijk mogelijk geformuleerd.

2.2 Taaladvies

In 2000 heeft de cel Taaladvies 541 oproepen met taalvragen behandeld van ambtenaren van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten deze oproepen 751 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

2.3 Taalprojecten

In 2000 heeft de cel Taaladvies gewerkt aan de handleiding voor de redactie van formulieren. Voor dit project maakt ze systematisch gebruik van de Information Mapping-methode.

Ongeveer drie vierde van de handleiding is redactioneel klaar voor publicatie. De teksten die klaar zijn, bevatten waar mogelijk sprekende voorbeelden uit bestaande formulieren.

2.4 Specifieke opdrachten

Op verzoek van de afdeling Interdepartementale Beleidsondersteuning van het departement Coördinatie heeft de cel Taaladvies in het najaar van 2000 een adviesrapport geschreven over de naamgeving voor de hoofdonderdelen van het toekomstige organogram van de Vlaamse overheid en de functiebenamingen voor de topfuncties in de nieuwe structuur.

De cel Taaladvies heeft in 2000 voor elk nummer van het personeelsblad Goedendag een tekst voor de taalrubriek geschreven.

3 PERSPECTIEVEN VOOR 2001

3.1 Tekstrevisie en communicatief advies

Voor de tekstrevisie bij de Vlaamse regelgeving ontwikkelt de cel Taaladvies in 2001 een begeleidende instructie die bij elk taalkundig advies gevoegd zal worden. In deze instructie krijgen de ambtenaren richtlijnen over de manier waarop ze de adviezen optimaler kunnen gebruiken. De bedoeling daarvan is het systematische gebruik van de omzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2000/4) te stimuleren, zodat ambtenaren efficiënter regelgevende teksten kunnen schrijven. In principe zou het taalkundige advies beperkt moeten blijven tot een kwaliteitscontrole, aangezien de omzendbrief Wetgevingstechniek al gedetailleerde richtlijnen geeft. De praktijk wijst echter uit dat deze omzendbrief niet altijd wordt toegepast.

Voor de tekstrevisie bij andere teksten maakt de cel Taaladvies in 2001 meer en systematischer gebruik van de Information Mapping-methode. In overleg met de afdeling Vorming zal ook bekeken worden in welke mate deze methode in ruimer verband toepassing kan vinden bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en specifiek bij de vormingsactiviteiten. Waar mogelijk zal de cel Taaladvies technieken promoten om voorlichtingsmateriaal voor een groter publiek vooraf te laten testen (bijvoorbeeld met de plus-minmethode).

3.2 Taaladvies

Zodra de webtoepassing *Taaladvies on line* op het internet beschikbaar is, zal de cel Taaladvies deze databank ook actief betrekken bij de taaladvisering aan ambtenaren. Als er taalkwesties zijn die specifiek zijn voor de Vlaamse overheid en aanleiding geven tot ruimer overleg, zal de cel Taaladvies deze kwesties voorleggen aan het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie.

In 2001 zal de cel ook een overzicht maken van de taalvragen die ambtenaren het meest stellen. Een overzicht met het antwoord op deze taalvragen zal op de intranetsite van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden gepubliceerd.

3.3 Taalprojecten

In de loop van 2001 zal de cel Taaladvies de handleiding voor de redactie van formulieren afwerken. Na een testfase met een proeflezersgroep zal de handleiding zowel in een papieren formaat als op het intranet en het internet beschikbaar zijn.

3.4 Een registratiesysteem voor de cel Taaladvies

In de loop van 2000 heeft de cel Taaladvies een proces- en informatieanalyse uitgevoerd voor alle activiteiten die ze uitvoert, zowel voor de Taaltelefoon als voor het interne taaladvies. Op grond van deze analyse heeft de cel Taaladvies in het begin van 2001 een aanvraag ingediend voor een ICT-project bij SBS, de informaticapartner van de Vlaamse overheid. Dit project moet ertoe leiden dat de cel Taaladvies tegen het einde van 2001 over een registratiesysteem voor zowel het interne als het externe taaladvies beschikt.



Samenstelling

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

Uitgave april 2001