

# HEERLIJK HELDER & HELEMAAL JUIST!



## MAGAZINE

Ter gelegenheid van  
de 2e Heerlijk Helderdag  
en de 20e verjaardag  
van de Taaltelefoon

OKTOBER  
2019

TeamTaaladvies



Vlaamse  
overheid

## INHOUD



# EEN DUBBELE VERJAARDAG

## 2

EEN DUBBELE  
VERJAARDAG

## 3

20 JAAR TAALTELEFOON

Taaladviseurs An Bosmans en  
Stef Croon aan het woord

## 6

10 TAALADVIEZEN OM  
NOOIT MEER TE VERGETEN

## 9

HEERLIJK HELDER BIJ  
DE VLAAMSE OVERHEID  
5 verhalen uit de praktijk

## 12

HEERLIJK ONHELDER  
COMMUNICEREN  
IN 10 STAPPEN

## 14

HEERLIJK HELDER  
SCHRIJVEN

Een mailbericht voor en na

## 16

CRYPTOPUZZEL

## 18

BEELDQUIZ

### BESTE LEZER,

Twintig jaar geleden rinkelde de Taaltelefoon voor het eerst. In dit magazine staan we stil bij die verjaardag. Wat is er in die tijd veranderd? Maar ook: wat is hetzelfde gebleven? We brengen je ons verhaal en bieden je een lijst met de meest geraadpleegde taaladviezen.

De tweede jarige is nog maar twee jaar jong, maar al behoorlijk uit de kluiten gewassen. Team Taaladvies heeft eind 2017 zijn schouders gezet onder de Heerlijk Helder campagne. Met die campagne heeft de Vlaamse overheid het initiatief genomen om de pijnpunten aan te pakken die Jan Hautekiet enkele jaren geleden in het radioprogramma *Hautekiet* blootlegde. In dit magazine laten we enkele medewerkers van de Vlaamse overheid aan het woord over wat ze de voorbije jaren zoal gedaan hebben om de communicatie van hun organisatie heerlijk helder te maken. Met een voorbeeld illustreren we hoe een tekst heerlijk helder wordt en met een lijst met tips laten we zien hoe het echt niet moet. Aan jou de keuze!

Tijdens de tweede Heerlijk Helderdag op 7 oktober 2019 hebben we onze twee verjaardagen in het Vlaams Parlement gevierd. Dit magazine bieden we je aan tot lering en vermaak.

### VEEL LEES- EN PUZZELPLEZIER!

Team Taaladvies



Team Taaladvies: (boven, van links naar rechts)  
Karen Deschamps, Katleen Maesen, Veronique Verreycken, Dirk Caluwé,  
(onder) Yves Van Wilder, Stef Croon, An Bosmans.

# 20 JAAR TAALTELEFOON

HEERLIJK  
HELDER

& HELEMAAL  
JUUST!

TAAADVISEURS  
AN BOSMANS EN  
STEF CROON AAN  
HET WOORD

Op 26 oktober 1999 wijdde het VRT-journaal een item aan een initiatief van de Vlaamse overheid dat de dag erop van start zou gaan: de Taaltelefoon, een openbare taaladviesdienst waarbij mensen terechtkonden met hun taalvragen. De Vlaming zat er blijkbaar op te wachten, want de dag erna stond de Taaltelefooncentrale witgloeïend.

## Hoe waren die eerste dagen?

**STEF:** 'Dat item in het journaal miste zijn effect niet. Klokslag negen uur begonnen de toestellen te rinkelen. En als we ophingen, rinkelden ze meteen weer. Het was een vuurdoop: in de eerste twee maanden hebben we meer dan 2600 vragen beantwoord.'

**AN:** 'Het leek wat op een belegering. We maakten heel lange dagen. Alles was nieuw. We waren natuurlijk taalkundig opgeleid, maar we moesten ook onze eerste website helemaal zelf bouwen, van de grond af.'

## Herinner je je de allereerste vraag nog?

**STEF:** 'De eerste beller had geen vraag, maar een eis: dat niemand ooit nog de woorden *invalide*, *mindervalide*, *andersvalide* of *gehandicapte* zou gebruiken. Ze dacht dat wij daar in een handomdraai voor konden zorgen. Een kleine overschatting van onze macht.'

**AN:** 'Als we zo veel invloed op het taalgebruik hadden, zou niemand nog *noemen* en *heten* door elkaar halen. (gelach) Maar wij hebben geen toverknop waarmee we ieders taalgebruik in één klap kunnen bijsturen. Of die hebben we nog niet gevonden.'

## Wie belt er zoal naar de Taaltelefoon?

**STEF:** 'We hebben een bont publiek. Van schoolkinderen tot hoogbejaarden. Mensen die professioneel met taal en teksten bezig zijn, maar ook mensen die maar af en toe iets schrijven. Studenten die met papers of masterproeven in de weer zijn. Mensen die op zoek zijn naar het juiste woord of naar een formulering die precies goed zit. Dat kunnen ambtenaren, communicatiemensen en redacteurs zijn, maar ook advocaten, geestelijken, copywriters of quizmakers. Of een steenhouwer die vooral geen *dt-fout* in een monument wil beitelten.'

**AN:** 'Mensen bellen als het écht belangrijk is dat hun taal correct is. Als ze een sollicitatiebrief schrijven bijvoorbeeld, of een uitnodiging, of een verslag. We hebben geregeld begrafenisondernemers aan de lijn: een rouwbrief is een van de belangrijkste teksten die ooit over iemand worden geschreven. Daar wil je geen fouten in.'

## Welk voordeel levert bellen op?

**AN:** 'Snelheid. Wie belt, heeft direct een antwoord. En wij kunnen contextinformatie vragen en snel inzoomen op de kern van het probleem.'

## Wat voor vragen krijgen jullie? Zijn dat vooral *dt*-vragen?

**STEF:** 'Voor ons zijn *dt*-vragen wat een gesnipperd uitje is voor Jeroen Meus: dagelijkse kost, maar het is maar een fractie van het werk. We krijgen wel veel spellingvragen: hoofdletters, aaneenschrijven, afkortingen, de tussen-s, lees-tekens. We krijgen ook veel vragen over de betekenis en het correcte gebruik van woorden en uitdrukkingen.'



Wij hebben geen  
toverknop waarmee  
we ieders taalgebruik  
in één klap  
kunnen bijsturen.



Taaladviseur An Bosmans

## Welke vragen krijgen jullie nog zoal?

**AN:** 'Waarom krijgt *mooi* een -e in een *mooie jongen* maar niet in een *mooi meisje*? Hoe zit dat met *hen* en *hun*? *Annulatie* of *annulering*? Moet er een komma na de briefaanhef? Antwoord je met *ja* of *nee* op de vraag 'Leven er geen ijsberen op de zuidpool?' Wat zijn de trappen van vergelijking van *moe*? Is het *heel de dag* of *de hele dag*?'

**STEF:** 'Wat betekent *acribisch*? Dat was een vraag van iemand die 'Oorlog en terpentijn' aan het lezen was.'

## Bellen mensen ook weleens om lucht te geven aan hun verontwaardiging?

**STEF:** 'Dat gebeurt. Ze hebben in de krant een taalfout gezien of op televisie iets gehoord wat volgens hen niet door de beugel kan. Ze zijn soms ook teleurgesteld dat we die toverknop nog altijd niet gevonden hebben. (*lacht*) Soms hebben ze gelijk, soms niet. Dat kunnen heel leuke gesprekken zijn, maar sommigen blijven steken in een 'ik heb vroeger altijd geleerd dat'-discours. Dan vinden ze dat vroeger



Als mensen horen dat ik taaladviseur ben, zeggen ze vaak "Oei, dan moet ik opletten wat ik zeg!" Alleen Sigmund Freud kreeg dat zinnetje vaker te horen, denk ik.



Taaladviseur Stef Croon

alles beter was en dat al het nieuwe verloederend is. Pas op, ik begrijp dat wel, want samen met hun oude zekerheden voelen die mensen zich ook zelf een beetje bij het vuilnis gezet. Je taal staat toch heel dicht bij jezelf. Maar het is niet omdat jij iets altijd op manier a zegt, dat anderen het niet op manier b mogen zeggen.'

**AN:** 'Veel mensen zeggen: "Taalverandering allemaal goed en wel, maar nu mag het wel een keer ophouden!" Maar een taal die niet verandert, is een dode taal. Die verandering en dynamiek maken de taal juist levenskrachtig.'

## Krijgen jullie nog evenveel telefoontjes als in het begin?

**AN:** 'In de beginjaren kwam 85% van de vragen binnen via telefoon en 15% via mail. Vandaag is dat bijna omgekeerd: 25% telefoon en 75% mail.'

**STEF:** 'De wereld is nu veel digitaler. In het begin werkten we met papieren registratieformulieren en rolden er nog vragen binnen via de fax. Het internet stond in zijn kinderschoenen en er was nog geen Google. Op onze tafels lagen diskettes en cd-roms.'

**AN:** 'De eerste cd-rom van Van Dale, dat was toen het neusje van de zalm! Opzoeken ging sneller en makkelijker. Dat was geen overbodige luxe aan de telefoon.'

## Hebben mensen vandaag nog evenveel behoefte aan taaladvies als toen?

**STEF:** 'Zonder enige twijfel. In de beginjaren behandelden we zo'n tienduizend taalvragen per jaar, de laatste jaren schommelt dat tussen de zes- en de zeventuizend. Maar verkijk je daar niet op: wie vandaag een taalvraag heeft, begint te googelen en vindt het antwoord vaak zelf al op onze websites. Mensen hóéven ons dus niet meer zo vaak te bellen of te mailen.'

**AN:** 'We helpen nu veel meer mensen via het internet. Taaltelefoon.be werd vorig jaar bijna zes miljoen keer geraadpleegd, Taaladvies.net negen miljoen keer. En het online Groene Boekje werd ook vier miljoen keer bekeken. Dat zijn veel vragen die we niet meer persoonlijk hoeven te beantwoorden. Dus ja, mensen liggen nog wakker van taal en van spelling.'

## Jullie werken ook samen met de Taalunie?

**AN:** 'Ja. We beantwoorden de Belgische vragen die via Taaladvies.net gesteld worden. En samen met de Nederlandse collega's van het Genootschap Onze Taal schrijven we de adviezen die door de Taalunie op Taaladvies.net gepubliceerd worden. Die zijn goedgekeurd door het Taaladviesoverleg, een commissie van Nederlandse en Vlaamse taalkundigen en experts, en door de Commissie Spelling van de Taalunie. We werken daarvoor nauw samen met Veronique Verreycken, onze collega die Taaladvies.net in goede banen leidt.'

## Is de norm voor standaardtaal veranderd in die twintig jaar?

**STEF:** 'Zeker. Maar dat heeft niet met te loorgang te maken, maar met een realistischere omgang met taalvariatie. Vroeger werd de norm rigoureuus in Nederland gelegd. Zeg niet *luidop* en *aanwezigheidslijst*, maar zeg *hardop* en *presentielijst*. Omdat de Nederlanders dat zo zeggen. Alles wat Belgisch-Nederlands was, kreeg zonder enige nuance het etiket 'fout'. Ook tijdens onze opleiding was dat nog zo. Terwijl het Belgisch-Nederlands natuurlijk ook allerlei stijregisters heeft. Vandaag is er meer ruimte voor die variatie en die registers, maar dat betekent niet dat we alles zomaar goedkeuren wat vroeger werd afgekeurd.'

# HEERLIJK HELDER

## & HELEMAAL JUUST!

### Hoe moeilijk is onze spelling eigenlijk?

**AN:** Talen als het Fins en het Italiaans hebben een spelling die dichterbij de uitspraak ligt, en zijn daardoor wat makkelijker te leren. Maar het Engels en het Frans hebben dan weer een veel moeilijker spelling. Wij zitten ergens in het midden. Het Groot Dictee gaf jarenlang de boodschap dat spellen hondsmoeilijk is: je zag goeie spellers dertig fouten maken in acht zinnen. Maar dat was omdat die zinnen erg gezocht waren en bulkten van de rariteiten.'

**STEF:** 'De spellingregels zijn nu duidelijker dan vroeger. In de nieuwe spelling van 1995 zaten er nog vrij veel hiaten en kronkels, maar in 2005 is de Leidraad van het Groene Boekje bijgestuurd. Daar was toen ook veel over te doen in de pers. Die heisa is bijna een verplicht nummer, maar de regels bieden nu meer houvast dan ooit.'

### Wat moet een goede taaladviseur kunnen?

**AN:** 'Je moet veel parate taalkennis hebben en die snel kunnen gebruiken. Soms zeggen mensen: "Knap zeg, dat u dat allemaal zo voor de vuist weg kunt antwoorden." Maar terwijl ik zo kalm zat te praten, zat ik wel als een gek allerlei informatie open te klikken. We weten heel goed waar we de informatie kunnen vinden die we nodig hebben.'

**STEF:** 'Koelbloedigheid helpt, want je weet nooit wat je te wachten staat. Regelmatig laten leerkrachten een leerling tijdens de les bellen. Dan moet je tonen wat je waard bent. Je hebt een sceptisch publiek – "Huh, een taaltelefoon? Bestaat dat zelfs?" – en je moet iets complex op een eenvoudige manier uitleggen: kort, goed gestructureerd, met een voorbeeld of een trucje dat ze nooit meer vergeten. Ondertussen hoor je een rare galg, want de telefoon staat

op speaker en iedereen luistert mee. Dat is alsof je zélf examen zit af te leggen. Als je zo'n klas aan het eind "Dank u!" hoort roepen, dan is dat een geweldig gevoel.'

### Het beeld van de taaladviseur als kijvende boeman, bestaat dat nog?

**STEF:** 'Als mensen op een feestje horen dat ik taaladviseur ben, zeggen ze vaak "Oei, dan moet ik opletten wat ik zeg!" Alleen Sigmund Freud kreeg dat zinnetje vaker te horen, denk ik. (gelach) Maar ik ben zeker geen kijver die anderen voortdurend op de vingers tikt. Ik heb wel een leven, hé.'

**AN:** 'Mensen hebben vragen en wij beantwoorden die zo goed mogelijk. We helpen elke keer weer iemand uit de penarie, dat is wel fijn. We krijgen soms heel leuke reacties!'

Als Luc twijfelde over een schrijfwijze, belde hij de Taaltelefoon, waar tot Lucs grote fascinatie aan de Boudewijnlaan in Brussel ambtenaren klaarzaten om taalkundige vragen te beantwoorden. [...] 'Soms voerde hij hele gesprekken met ze, alleen al uit enthousiasme over het feit dat die mensen er überhaupt wáren.'

Citaat uit:

'Vos. Het leven van Luc De Vos'  
van Leon Verdonshot



### ENKELE REACTIES VAN VRAAGSTELLERS

Een pluim voor het uitstekende werk dat jullie leveren. Ik doe af en toe een beroep op jullie vlotte, deskundige en uitermate vriendelijke dienstverlening en consulteregeld jullie website: ik ben een zeer tevreden gebruiker!

**Frie Van Grunderbeec**

Hartelijk bedankt voor dit supersnelle antwoord! U doet hiermee alle clichés omtrent overheidsdiensten teniet. Wij zijn fan!

**Bas Moeyaert**

Prijs voor warmste stem van de week gaat naar ... de man van de @taaltelefoon die me vriendelijk opbelde met het antwoord op mijn vraag. Geen zin om mijn voicemail in te spreken?

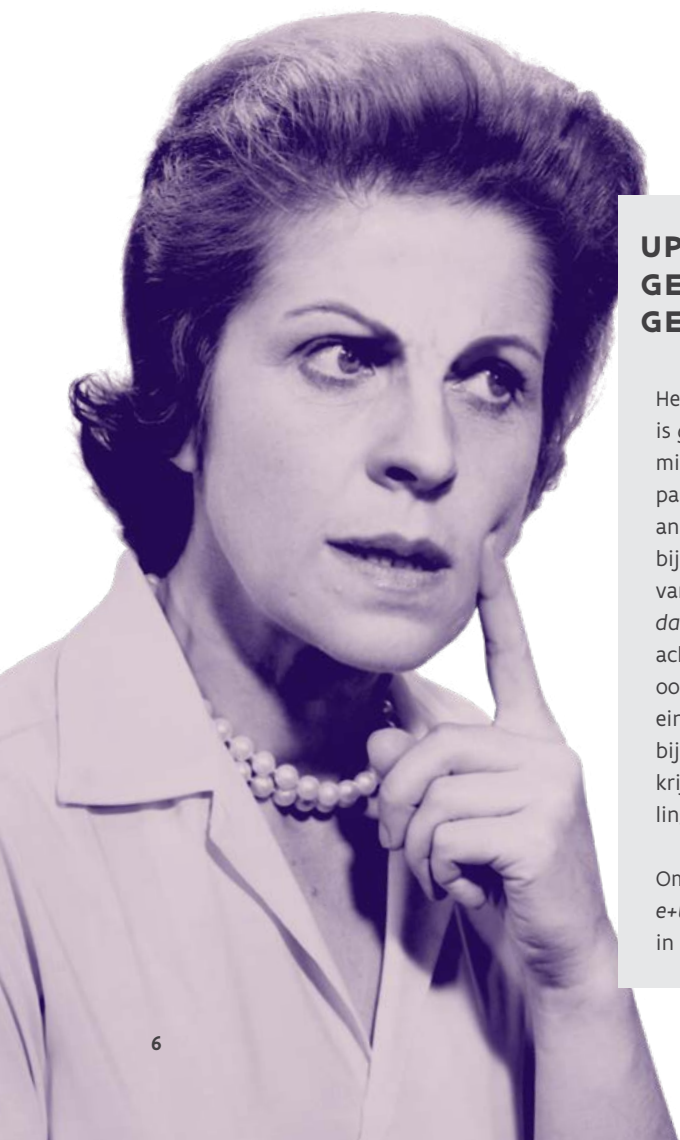
**@loremichiels (op Twitter)**

Fijn dat zo'n dienst bestaat! Af en toe weet je echt niet waar je het moet zoeken. Dank je wel!

**Hans Verstraete**

# 10 TAALADVIEZEN OM NOOIT MEER TE VERGETEN

Team Taaladvies heeft de voorbije jaren duizenden taaladviezen gepubliceerd op **taaltelefoon.be**. Hieronder vind je een top tien van de taaladviezen die op de website het meest geraadpleegd worden. Tien kwesties om nooit meer te vergeten dus.



1

## UPDATEN, GEÛPDATET, GEÛPDATETE

Het voltooid deelwoord van *updaten* is *geÛpdatet*. Die spelling ziet er misschien wat vreemd uit, maar we passen hier dezelfde regel toe als bij andere voltooid deelwoorden, zoals bijvoorbeeld bij *gecheckt*. De stam van het werkwoord *updaten* is *update*. In het voltooid deelwoord komt achter die stam de uitgang *-t*, omdat ook de verledentijdsvorm op *-te(n)* eindigt (*updatete*). Als *geÛpdatet* als bijvoeglijk naamwoord een buigings-*e* krijgt, is *geÛpdatete* de correcte spelling: *de geÛpdatete bestanden*.

Om te voorkomen dat de combinatie *e+u* als *eu* wordt gelezen, plaatsen we in *geÛpdatet* een trema op de *u*.

2

## VÓÓR / VOOR

We zetten klemtoontekens op *voor* als *voor* ten onrechte onbeklemtoond zou kunnen worden gelezen. Voor het klemtoontekens gebruiken we het accent aigu.

- Er ligt een boek *vóór* jou.  
(= niet achter jou)
- Er ligt een boek *voor* jou.  
(= bestemd voor jou)
- De studenten konden alle vragen *vóór* het examen inzien.  
(= voordat het examen plaatsvond)
- De studenten konden alle vragen *voor* het examen inzien.  
(= de vragen van het examen)

Als er geen foutieve interpretatie van de zin mogelijk is, is het aan te raden om geen klemtoontekens te gebruiken. Te veel klemtoontekens maken het tekstbeeld onrustig.

- U moet het formulier naar ons terugsturen *voor* 30 juni.
- De directeur was juist *voor* de koffiepauze binnengekomen.
- Ben je *voor* of tegen het voorstel van de directie?

3

### HIJ WIL

De correcte vorm is *hij wil*, niet *hij wilt*. De onregelmatige werkwoorden *willen, kunnen, mogen* en *zullen* krijgen in de derde persoon enkelvoud geen -t zoals andere werkwoorden: *hij wil, hij kan, hij mag, hij zal*.

Er wordt over de vorm *hij wilt* vaak getwijfeld omdat die in veel dialecten en in de omgangstaal heel gebruikelijk is. In de standaardtaal is *hij wil* de enige correcte vorm.

4

### NOTATIE VAN GSM-NUMMERS

Belgische gsm-nummers schrijven we voor binnenlands gebruik op deze manier: 0482 45 56 42.

Voor internationaal gebruik schrijven we Belgische gsm-nummers op deze manier: + 32 482 45 56 42.

5

### MIJNS INZIENS, ONZES INZIENS

De correcte vormen zijn *mijns inziens* en *onzes inziens*. De vorm *ons inziens* komt ook wel voor, maar die vorm wordt niet als correct beschouwd. Vormen als *mijns inziens* en *onzes inziens* zijn nogal formeel. Formuleringen als *volgens mij* en *volgens ons* zijn veel gewoner.

7

### IDEEËN

*Idee* krijgt in het meervoud de uitgang -en: *ideeën*. We zetten een trema op de derde e van *ideeën* om aan te geven dat daar een nieuwe lettergreep begint. De spelling *ideeen* is dus niet correct. Een vergelijkbaar voorbeeld is *gedweeë*.

Zulke gevallen mag je niet verwarren met woorden met drie e's na elkaar waarin de lettergreepgrens na de eerste e valt. In zulke woorden staat het trema op de tweede e, bijvoorbeeld in *reëel* en *creëer*.

6

### GOEDEMORGEN / GOEIEMORGEN / GOEDE MORGEN / GOEIE MORGEN

We schrijven de woorden *goedemorgen* en *goeiemorgen* aan elkaar als we ze als groet of als uitroep van verbazing gebruiken. *Goeiemorgen* is wat informeler dan *goedemorgen*.

- Goedemorgen / goeiemorgen, juf Lies.
- Heb je tante Marilou al goedemorgen / goeiemorgen gewenst?
- Een goedemorgen / goeiemorgen, heb je goed geslapen?
- Goeiemorgen! Wat zijn jullie preuts! (uitroep van verbazing)

We schrijven *goede morgen* en *goeie morgen* in twee woorden als *goed* de betekenis 'zeker, bepaald' of 'gunstig' heeft.

- Op een goede / goeie morgen opent de vrouw de gordijnen en tot haar grote verbazing is de kabouter verdwenen.
- Het was een goede / goeie morgen voor de marktkramer: hij had al zijn waren kunnen verkopen.

Op zoek naar het antwoord  
op al je taalvragen?

Ga naar [taaltelefoon.be](http://taaltelefoon.be)  
of bel het nummer 078 15 20 25.



8

## JE VINDT, U VINDT, HIJ VINDT

Veel mensen blijven twijfelen over de *dt*-regel. Toch is er een eenvoudig trucje om te achterhalen of je in de tegenwoordige tijd *-d* of *-dt* moet schrijven: vergelijk het werkwoord waarover je twijfelt met een werkwoord waarvan de stam niet op een *-d* eindigt – bijvoorbeeld *denken* – en spel het op dezelfde manier.



Fietsen worden  
verwijderd!!

- ik vind, *zoals* ik denk
- je/jij vindt, *zoals* je/jij denkt
- vind je/jij, *zoals* denk je/jij
- wat vindt je vader daarvan, *zoals* wat denkt je vader daarvan
- u vindt, *zoals* u denkt
- vindt u, *zoals* denkt u
- hij vindt, *zoals* hij denkt
- vindt hij, *zoals* denkt hij

## AANSPREKING VAN EEN GROEP PERSONEN IN ZAKELIJKE BRIEVEN EN MAILS

Als je een zakelijke brief of mail verstuurt die door verschillende personen zal worden gelezen, wordt traditioneel een dubbele aanhef gebruikt.

- Geachte heer, geachte mevrouw
- Geachte heer  
Geachte mevrouw
- Geachte heer of mevrouw

In deze vormen van aanhef kan ook altijd *mevrouw* op de eerste plaats staan. Je kunt ook andere woorden dan *heer* en *mevrouw* gebruiken om een groep lezers aan te spreken. De onderstaande aanduidingen hebben het voordeel dat ze veel meer als genderneutraal ervaren worden. Ze drukken geen expliciet onderscheid tussen mannen en vrouwen uit en houden zo ook rekening met mensen die zich man noch vrouw voelen.

- Geachte lezer
- Geachte klant
- Geachte commissie
- Geachte commissieleden

In plaats van *geachte* wordt in zakelijke contexten steeds meer *beste* gebruikt, bijvoorbeeld *Beste klant*. Tegen dat gebruik is geen bezwaar. De aanhef *LS.* (*Lectori salutem*) is verouderd en dus helemaal niet aan te bevelen.

9

## ERNAAR / ER NAAR

We schrijven *ernaar* aan elkaar als de combinatie een voornaamwoordelijk bijwoord is. Dat is het geval als we de combinatie kunnen vervangen door het oorspronkelijke voorzetsel en een naamwoord.

- Heb je *ernaar* geluisterd? (= heb je naar iets geluisterd, *bijvoorbeeld* naar die cd)
- Ik heb *ernaar* uitgekeken. (= ik heb naar iets uitgekeken, *bijvoorbeeld* naar de vakantie)

Na *ernaar* kan ook een *dat*-zin of een beknopte bijzin volgen. De *dat*-zin of de beknopte bijzin heeft in zulke zinnen dezelfde functie als een naamwoord.

- Ze zal *ernaar* streven dat alles perfect is. (= ze zal streven naar iets, *zoals in*: ze zal streven naar perfectie)
- Ik heb *ernaar* uitgekeken om haar terug te zien. (= ik heb uitgekeken naar iets, *zoals in*: ik heb uitgekeken naar haar komst)

In andere gevallen schrijven we *er naar* in twee woorden. *Er* en *naar* zijn dan woorden die tot een verschillend zinsdeel behoren.

- Wie komt er naar de reünie? (naar *hoort bij* de reünie)
- Een stoeltjeslift leidt er naar de top van de berg. (naar *hoort bij* de top van de berg)

Tussen de delen van het voornaamwoordelijk bijwoord *ernaar* kan ook een ander zinsdeel staan. *Er* en *naar* worden dan uiteraard niet aan elkaar geschreven.

- Ik heb er heel erg naar uitgekeken.

Het bovenstaande geldt ook voor vergelijkbare combinaties zoals *ervan* / *er van* en *erbij* / *er bij*.

10



# HEERLIJK HELDER BIJ DE VLAAMSE OVERHEID

5 VERHALEN  
UIT DE PRAKTIJK

Eind 2017 lanceerde Team Taaladvies de Heerlijk Heldercampagne bij de Vlaamse overheid. Het basisidee van Heerlijk Helder is dat elke burger, elke medewerker en elke organisatie van de Vlaamse overheid beter wordt van begrijpelijke overheidstaal. Alle organisaties van de Vlaamse overheid hebben in 2018 en 2019 gewerkt aan de doelstellingen die ze voor Heerlijk Helder geformuleerd hebben. Hoe hebben ze die aangepakt? Welke resultaten hebben ze bereikt? Enkele medewerkers getuigen.

## VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN

Tine Hendrickx, woordvoerder:

'Bij de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen hebben we een externe trainer ingeschakeld. Die heeft eerst de directie over de streep gehaald. Daarna hebben we opleidingen voor de personeelsleden georganiseerd waarin hun eigen materiaal aan bod kwam. Soms wisten de deelnemers aan de opleiding zelf niet goed meer wat bepaalde zinnen uit hun eigen brieven precies betekenden. Dat heeft bij hen de ogen geopend: als wij al zo hard moeten nadenken over wat er staat, hoe moeilijk is het dan voor onze klant om de boodschap te begrijpen?

De opleidingen hebben echt een klik teweeggebracht bij onze collega's. Sommigen dachten dat archaïsch taalgebruik de norm was en kopieerden het gewoon. Het was voor hen een opluchting om te horen dat ze 'gewoon' mochten schrijven.

Uiteraard is het niet zo dat iedereen nu perfect schrijft. Dit is geen project

waarvan je ooit kunt zeggen dat het klaar is. Het is een weg die je inslaat en die je moet blijven bewandelen. Je moet er blijvend aandacht voor hebben.'

“

Als wij al zo hard moeten nadenken over wat er staat, hoe moeilijk is het dan voor onze klant om de boodschap te begrijpen?



Tine Hendrickx

Lees alle verhalen op  
[heerlijkhelderetaal.be](https://heerlijkhelderetaal.be)



Wat we vragen aan de organisaties die we auditen, moeten we zelf ook doen. Practice what you preach.



Veerle Vanderlinden

### AUDIT VLAANDEREN

Veerle Vanderlinden,  
teamverantwoordelijke Staf:

'Het agentschap Audit Vlaanderen is met zijn veertig medewerkers een klein agentschap, maar het is erg actief op het vlak van Heerlijk Helder. Sinds vorig jaar werken de auditoren aan de kwaliteitsverbetering van hun auditrapporten.

Auditrapporten zijn de centrale documenten van Audit Vlaanderen. Het is belangrijk dat die helder geschreven zijn.

Een auditor schrijft over risico's en verbeterpunten. Het is niet zo evident om de analyse van een organisatie helder te verwoorden. Dat vraagt heel wat oefening en extra aandacht, maar geen enkele medewerker van ons agentschap heeft die inspanning ooit in vraag gesteld. Wat we vragen aan de organisaties die we auditen, moeten we zelf ook doen. Practice what you preach.'

### AGENTSCHAP ONROEREND ERFGOED

Birgit Van Damme, directeur Communicatie:

'Het agentschap Onroerend Erfgoed wil zowel intern als extern helder communiceren. Om dat te bereiken, heeft het agentschap in 2018 zijn schrijf-DNA laten bepalen. Dat zijn de schrijfgewoonten die al heel lang meegaan in de teksten van onze organisatie. We hebben twee opleidingen georganiseerd: één groepsessie en één opvolgessie voor achttien kleine groepjes. Vóór de groepsessie kon iedereen aan de externe opleider teksten bezorgen. Op basis van die teksten heeft hij de negen belangrijkste schrijfgewoonten opgelijst die aangepakt moeten worden.

Het is belangrijk om van je slechte schrijfgewoonten af te raken en heerlijk helder te gaan schrijven, want zo krijg je een meer open cultuur. De lijnen naar elkaar worden korter. In een open cultuur ga je vanzelf helderder communiceren.

De schrijfgenen spitsen zich toe op het taalgebruik. Maar niet alleen het taalgebruik is belangrijk. Ook de presentatie en de structuur van de tekst spelen een grote rol. Daarnaast kun je door bepaalde gedragstechnieken toe te passen en door het geschikte medium te kiezen een beter resultaat bereiken.'



In een open cultuur ga je vanzelf helderder communiceren.



Birgit Van Damme

## HEERLIJK HELDER

& HELEMAAL  
JUUST!

### VDAB

**Lotte Landuydt, expert Externe  
Communicatie bij de Centrale Diensten:**

'VDAB engageerde zich ertoe om alle externe communicatie te laten screenen door een testpubliek. We kunnen onze doelstellingen pas bereiken als we verstaanbaar zijn voor de mensen met wie we communiceren. De enigen die onze communicatie écht kunnen beoordelen, zijn de mensen voor wie ze bedoeld is. Door onze publicaties vooraf te laten toetsen door de mensen die ze effectief gebruiken, weten we zeker dat we doelgroepgericht te werk gaan.

De eerste publicatie die we hebben laten checken, was de onthaalbrochure

voor cursisten. Dat is een veelgebruikte brochure, want ze wordt bezorgd aan bijna elke cursist die een opleiding start bij VDAB. We hebben de instructeurs gevraagd om tijdens de les waarin ze de brochure bespreken, een vragenlijst te laten invullen door de cursisten.

Bij de cursisten was het enthousiasme groot om mee te werken aan het onderzoek. Ze zijn sterk verbonden met VDAB: ze krijgen een gratis opleiding, waar ze elke dag mee bezig zijn. Sommigen waren echt blij dat hun mening eens gevraagd werd.'

Door je communicatie beter af te stemmen op je doelpubliek, kun je als organisatie je doelstellingen veel gemakkelijker bereiken.



Lotte Landuydt

### PLANTENTUIN MEISE

**Chris Kosolosky en Koen Es,  
communicatiemedewerkers:**

'We hebben ervoor gekozen om de informatiepanelen in de Plantentuin Meise heerlijk helder te maken omdat ze een centrale rol spelen in onze educatieve opdracht. De oude panelen bevatten nog te veel tekst. Ook het beeldmateriaal is vaak een drempel omdat bezoekers niet meteen zien naar welke plant in de kas de foto's op de panelen verwijzen. Bezoekers haken daardoor af en beginnen gewoon niet te lezen.

We werken in de eerste plaats met minder panelen, we gaan van acht naar vijf panelen per kas. Per paneel brengen we ook maar één verhaal over één plant. Veel minder tekst dus. Zo brengen we meer focus in de informatie. We willen veel meer verhalen vertellen die blijven hangen bij de bezoeker. De foto's op de nieuwe panelen worden groter, en we kiezen ze veel zorgvuldiger uit. Voor het schrijven van de teksten zelf doen we een beroep op een extern redactieteam.

Als niet-specialisten zijn die redacteurs voor ons een goede toets om te kijken of de boodschap helder is. Als het niet lukt om een verhaal van een plant helemaal helder te brengen, schrappen we het.'

We willen veel meer verhalen vertellen die blijven hangen bij de bezoeker.



Chris Kosolosky en Koen Es

**WIL JE OP  
DE HOOGTE BLIJVEN  
VAN AL HET  
NIEUWS OVER  
DE HEERLIJK  
HELDERCAMPAGNE?**

Schrijf je dan in op de  
nieuwsbrief en ontvang  
maandelijks tips en artikels  
over Heerlijk Helder.

[heerlijkhelderetaal.be](http://heerlijkhelderetaal.be)

# HEERLIJK ONHELDER COMMUNICEREN IN 10 STAPPEN

Imponeer jij je lezer graag met lange, ingewikkelde teksten? Met de onderstaande tips ben je al een heel eind op weg.

1

Verstop de kern van je boodschap ergens in het midden van de tekst, bij voorkeur in een bijzín. Of nog beter: vermeld de kern van je boodschap niet. Zo leer je de lezer om tussen de regels door te lezen.

2

Hou je boodschap zo algemeen mogelijk. Ga nooit in op de specifieke situatie van je lezer. Hij moet zelf maar de informatie zoeken die hij nodig heeft. Spreek je lezer zeker niet rechtstreeks aan, want dan zal hij zich geveiseerd voelen.

3

Stop niet alleen belangrijke maar ook onbelangrijke informatie in je tekst. Spreid al je kennis tentoon. Gebruik geen witregels en zet de tekst in piepkleine letters zodat alles mooi op één pagina past.

4

Gebruik geen opsommingen om de informatie te structureren. Laat je lezers zelf hun weg maar zoeken in je tekst.

5

Gebruik **alle** opmaakmogelijkheden om **BELANGRIJKE INFORMATIE te markeren**. Zo kan de lezer er zeker niet naast kijken en raakt hij niet snel *verveeld*.





## HEERLIJK HELDER

& HELEMAAL  
JUUST!



6

Ingevolge artikel 5, §2, van de wet van 1 april 1954 houdende aanwijzingen voor het onnodig moeilijk maken van overheidsteksten is het wenselijk om overal waar het maar kan, verwijzingen naar artikelen uit wetteksten toe te voegen. Zo dwing je respect af. Letterlijke citaten uit de wetgeving maken nog meer indruk.

7

Gebruik z.v.m. afk.'en.  
Zo hoef je minder  
letters te typen.

8

Gebruik in een tekst nooit hetzelfde woord voor hetzelfde begrip. Ga naarstig op zoek naar synoniemen om voor afwisseling te zorgen. Zo maak je de lezer duidelijk dat je over een rijke woordenschat beschikt. Een tekst over subsidies wordt al snel saai als je consequent het woord *subsidie* gebruikt. *Betoelaging*, *steun* en *premie* zijn ook prachtige woorden, die zeker een plaats in je tekst verdienen.



9

Bezig steeds zo veel mogelijk formele, archaische en moeilijke woorden, alsook vakjargon, teneinde te voorkomen dat de lezer je niet erudiet vindt. Expliciteer de termen zeker niet. Je boodschap krijgt meer gewicht indien je lezer quasi niets begrijpt van de informatie die hij van jou bekomen heeft.

10

Maak je zinnen zo lang en zo complex mogelijk door waar het maar kan een bijzin in te lassen waarbij de woorden die bij elkaar horen, bijvoorbeeld een lidwoord en een zelfstandig naamwoord of de persoonsvorm en het bijbehorende onderwerp, zo ver mogelijk uit elkaar staan. Zo kan de lezer nog eens zijn vaardigheden op het gebied van begrijpend lezen oefenen.

# HEERLIJK HELDER SCHRIJVEN

Elk jaar kunnen de medewerkers van de Vlaamse overheid zich laten vaccineren tegen griep. Ze worden daartoe uitgenodigd met een mail. We zijn met dat mailbericht aan de slag gegaan omdat het niet heerlijk helder was. Het verschil is groot: in de nieuwe versie is de oproep om zich in te schrijven voor de griepvaccinatie veel directer en overtuigender.

## WAAROM IS DEZE VERSIE NIET HELEMAAL HELDER?

- De kernboodschap staat meteen in de eerste zin, wat prima is. Maar daarna loopt het fout: de schrijver verliest zich in allerlei details die weinig bijdragen aan de kernboodschap. De mail bevat informatie die niet relevant is voor de lezer. Het duurt daardoor te lang voordat de link naar de inschrijvingspagina verschijnt.
- De meeste lezers zullen de vakterm *tetravalent* zonder uitleg niet begrijpen.
- De mail is niet voldoende gestructureerd. De lezer moet de hele mail doorploegen om te weten welke informatie relevant is.

Wil jij je mails ook een Heerlijk  
Helderbehandeling geven?

Bekijk alle tips op

[heerlijkhelderemails.be](http://heerlijkhelderemails.be)

## DE ORIGINELE VERSIE VAN HET MAILBERICHT

VOOR

Beste,

Schrijf nu in voor de griepvaccinatie 2018. Voor alle aangesloten entiteiten van de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming.

Vanaf vandaag tot en met 14 september kunt u zich inschrijven voor de griepvaccinaties in oktober tot begin december 2018. Vaccinatie blijft het beste middel als bescherming tegen griep.

De griepvaccinatiecampagne is een initiatief van de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming (GDPB), in nauwe samenwerking met de arbeidsgeneeskundige dienst IDEWE.

Deze vaccinatie is gratis. De Vlaamse overheid neemt de kostprijs van deze campagne voor haar rekening. Ook dit jaar werd geopteerd voor het tetravalente griepvaccin.

Om de organisatie zo vlot mogelijk te laten verlopen en wachtrijen te voorkomen, vragen wij u zich in te schrijven via onderstaande link. Kies eerst bovenaan de pagina voor een locatie en schrijf dan in op een tijdslot dat u past. Op sommige locaties werden bijkomende tijdslots opengezet. Zijn er op de locatie echter geen slots meer zichtbaar, dan kunt u enkel nog een slot kiezen op een andere locatie.

<https://electra.idewe.be/electra-loket/login.html?id=682602M2142581>

Via deze link kunt u uw afspraak wijzigen indien dit nodig zou zijn tot 48 uur voor uw afspraak. Het is uitermate belangrijk dat u zich op het gekozen tijdstip (lieft 5 minuten vroeger) aanbiedt op de gekozen locatie. Indien u hiervan afwijkt, kunnen wij de toediening van het vaccin niet garanderen.

Indien u vragen hebt, gelieve deze te stellen via volgend e-mailadres: [griepvo@idewe.be](mailto:griepvo@idewe.be).

Met vriendelijke groeten,

IDEWE vzw - Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk

Informatielinks  
<http://overheid.vlaanderen.be/personeel/welzijn/griepvaccinatie-2018>  
<http://www.laatjevaccineren.be/zorg-dat-je-niets-mist-door-griep>

Beste medewerker,

In oktober start de jaarlijkse griepvaccinatie. Je kunt je daarvoor nog tot en met 14 september inschrijven. De vaccinatie is gratis en blijft de beste bescherming tegen griep.

#### Hoe schrijf je je in?

- Ga naar je persoonlijke webpagina via de onderstaande link. Kies eerst bovenaan de pagina een locatie en daarna een tijdstip.  
<https://electra.idewe.be/electra-loket/login.html?id=682602M2142581>
- Als er op een locatie geen tijdstippen meer zichtbaar zijn, kun je alleen nog een tijdstip op een andere locatie kiezen.

#### Hoe verloopt het verder?

- Als je je ingeschreven hebt, krijg je in je mailbox een vergaderverzoek. Zet de afspraak zelf in je agenda als je het verzoek niet krijgt.
- Hou je aan de afspraak. Zo kunnen we bij iedereen vlot het vaccin toedienen. Tot 48 uur voor je afspraak kun je die nog wijzigen via de bovenstaande link.
- Meld je uiterlijk vijf minuten vóór de afspraak aan op de gekozen locatie.

#### Welk vaccin wordt toegediend?

Zoals vorig jaar dienen we het tetravalente griepvaccin toe. Dat vaccin is uit vier verschillende griepstammen opgebouwd. Het biedt bescherming tegen vier verschillende types van griep.

#### Waar kun je terecht voor meer informatie?

Meer informatie over de griepvaccinatie vind je op:

- <https://overheid.vlaanderen.be/griepvaccinatie-2019>
- <http://www.laatjevaccineren.be/zorg-dat-je-niets-mist-door-griep>.

Als je nog vragen hebt, kun je mailen naar [griepvo@idewe.be](mailto:griepvo@idewe.be).

Met vriendelijke groeten,

IDEWE vzw - Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk

HEERLIJK  
HELDER  
& HELEMAAL  
JUUST!



#### WAAROM IS DEZE VERSIE WEL HEERLIJK HELDER?

- De mail beperkt zich tot de belangrijkste informatie. Informatie die niet relevant is voor de lezer, is geschrapt.
- De twee belangrijkste argumenten voor de griepvaccinatie staan meteen in de eerste alinea vermeld.
- De tussenkopjes en de opsommingen leiden de lezer door de mail. Door de tussenkopjes ziet de lezer in één oogopslag welke informatie de mail bevat. Door de opsommingen zijn de instructies overzichtelijk.
- De vakterm *tetravalent* wordt uitgelegd. Die uitleg staat onderaan in de mail omdat het om aanvullende informatie gaat voor mensen die vragen hebben over het type vaccin.
- Het verzoek om zich aan de afspraak te houden, is positiever geformuleerd.

# CRYPTOPUZZEL

Sinds 2002 kiest Team Taaladvies elke week een woord van de week voor de nieuwsbrief Taalink. Sommige woorden zijn alweer uit onze taal verdwenen, andere zijn ondertussen zo vanzelfsprekend dat we ons niet kunnen voorstellen dat ze ooit niet bestonden.

TIP: JE KUNT ALLE WOORDEN  
VAN DE WEEK VINDEN OP  
[TAALTELEFOON.BE/WOORDEN-VAN-DE-WEEK](http://taaltelefoon.be/woorden-van-de-week).

Zoek het woord in de vetgedrukte verticale kolom. Elk horizontaal woord was ooit woord van de week op [taaltelefoon.be](http://taaltelefoon.be). Het jaartal waarin dat het geval was, staat tussen haakjes. Hokjes met gelijke getallen bevatten dezelfde letters.

➤ Veel puzzelplezier!

Abonneer je op Taalink,  
het e-mailmagazine van  
Team Taaladvies. Daarin staat  
elke week het woord van de  
week en het antwoord op  
de taalvraag van de week.

[taaltelefoon.be/taalink](http://taaltelefoon.be/taalink)

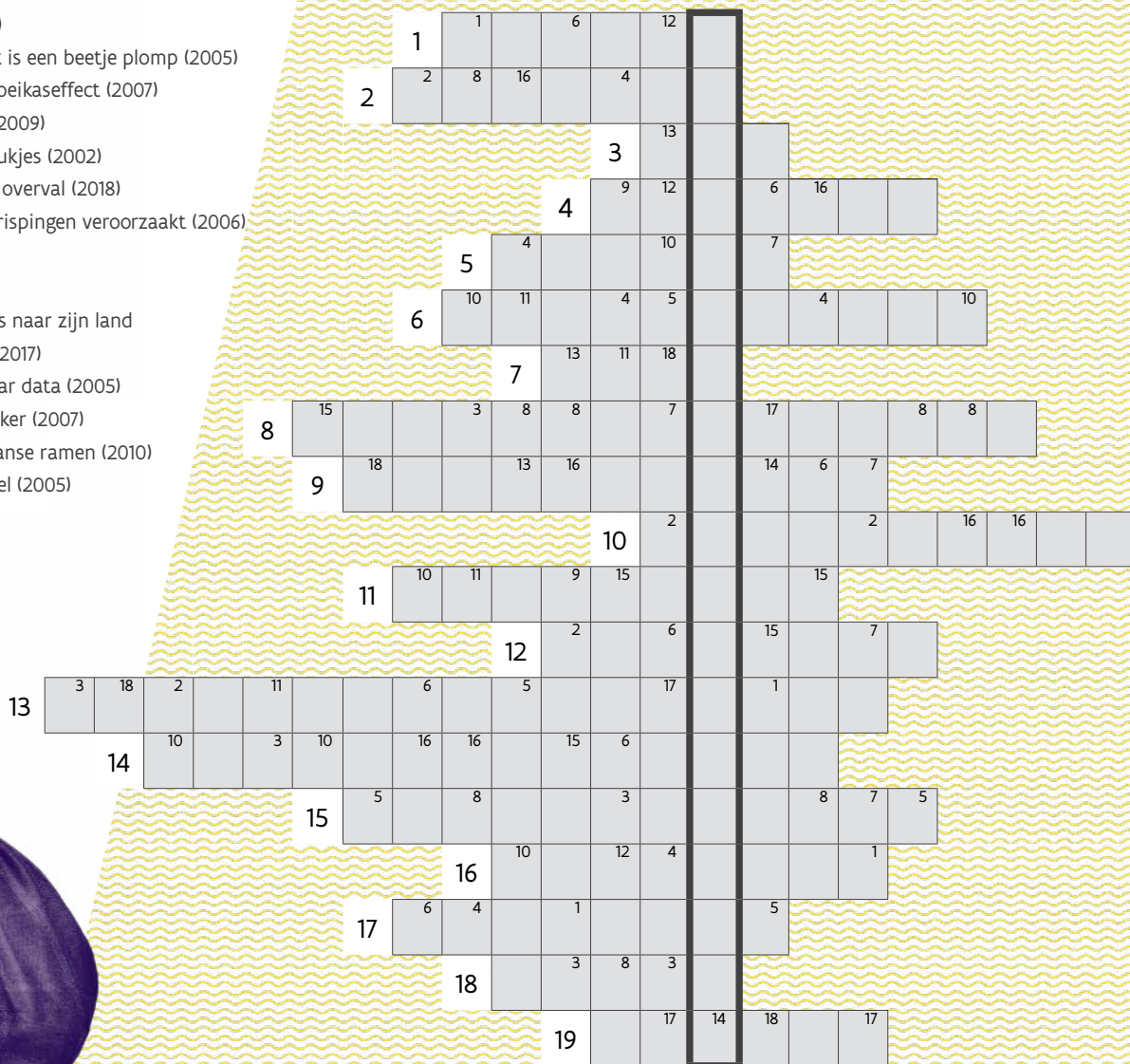




HEERLIJK  
HELDER

8 HELEMAAL  
JUUST!

1. uitgang (Gr.) (2012)
2. hij schenkt troost (2007)
3. televisierechter (2018)
4. deze knager is geen heer in het verkeer (2013)
5. de vingers vegen (2011)
6. zeewaterzooi (2011)
7. dit visuele dagboek is een beetje plomp (2005)
8. als een Zwitsers broeikaseffect (2007)
9. mateloos worden (2009)
10. slaapmutsje voor ukjes (2002)
11. klanknabootsende overval (2018)
12. badkleding die oprispingen veroorzaakt (2006)
13. rollend geld (2014)
14. luiernota (2011)
15. hij trekt in etappes naar zijn land van bestemming (2017)
16. slinks gehengel naar data (2005)
17. stinkstok met stekker (2007)
18. de smaak van Japanse ramen (2010)
19. ongeletterde puzzel (2005)



**HEB JE HET WOORD DAT WE ZOEKEN GEVONDEN?**

Mail het vóór 1 november 2019 naar [taaltelefoon@vlaanderen.be](mailto:taaltelefoon@vlaanderen.be)  
en maak kans op een boekenbon.

De oplossing van de cryptopuzzel vind je vanaf 5 november 2019 op [taaltelefoon.be/cryptopuzzel](http://taaltelefoon.be/cryptopuzzel).

# BEELDQUIZ

Raad op basis van de omschrijving een woord dat ooit woord van de week is geweest op **taaltelefoon.be**. Kijk zeker ook naar de afbeelding.

TIP: JE KUNT ALLE WOORDEN VAN DE WEEK VINDEN OP [TAALELEFOON.BE/WOORDEN-VAN-DE-WEEK](http://taaltelefoon.be/woorden-van-de-week).



Velen hebben het weleens gedaan, niet iedereen zal het toegeven: met behulp van een zoekmachine nagaan hoe vaak en waar je eigen naam op het internet voorkomt. **Welk werkwoord kun je daarvoor gebruiken?**

HET JUISTE ANTWOORD PAST IN DE WITTE VAKJES


In de versafdeling van supermarkten zie je weleens klanten schouderdiep in een koelvak gaan om achteraan het product met de langste houdbaarheidsdatum te pakken. **Hoe wordt die praktijk genoemd?**


Baby's hebben het, maar volwassenen ook: een bijna levensnoodzakelijke behoefte aan geknuffeld worden en contact met blote huid. **Hoe noem je die behoefte?**



**HEERLIJK  
HELDER  
& HELEMAAL  
JUIST!**

Dit magazine is een uitgave van  
Team Taaladvies, de taaladviesdienst  
van de Vlaamse overheid.

**Verantwoordelijke uitgever**

Dirk Caluwé  
Departement Kanselarij en Bestuur  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 bus 20  
1000 Brussel

**Grafische vormgeving**

The Oval Office

**Depotnummer**

D/2019/3241/195

**Oktober 2019**

HEERLIJK  
HELDER

& HELEMAAL  
JUIST!



Hulp bij taalvragen  
taaltelefoon.be  
078 15 20 25,  
elke werkdag  
van 9 tot 12 uur



Heerlijk Helder  
heerlijkhelderetaal.be

TeamTaaladvies



Vlaamse  
overheid