

////////////////////////////////////

JAARVERSLAG **2019**

van Team Taaladvies

////////////////////////////////////

In het kort

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2019, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

2019 was een feestjaar voor de externe dienstverlening omdat de Taaltelefoon op 27 oktober zijn twintigste verjaardag heeft gevierd. Ter gelegenheid daarvan heeft Team Taaladvies een magazine uitgebracht met als titel 'Heerlijk helder & helemaal juist!' (zie www.vlaanderen.be/publicaties/heerlijk-helder-en-helemaal-juist). Dat magazine werd op 7 oktober 2019 voorgesteld tijdens de Heerlijk Helderdag in het Vlaams Parlement. In het magazine staan de medewerkers van Team Taaladvies stil bij de twintigste verjaardag van de Taaltelefoon. Wat is er in die twintig jaar tijd veranderd in de taaladvisering? Maar ook: wat is hetzelfde gebleven?

In verband met de externe dienstverlening zijn dit verder de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- In 2019 heeft Team Taaladvies 5427 oproepen met taalvragen behandeld. Die vertegenwoordigden 6178 taalvragen.
- De website van de Taaltelefoon speelt een sleutelrol in de informatieverstrekking over spelling- en taaladvieskwesties. In 2019 telde de website 4,4 miljoen bezoekers en 6,3 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2018 is dat een groei van respectievelijk 10% en 8,30%.
- Ook de website *Taaladvies.net* heeft een belangrijke rol in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2019 was *Taaladvies.net* goed voor 5,4 miljoen bezoekers en 9,6 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is een belangrijk instrument in de taaladvisering. In 2019 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,6 miljoen geconsulteerde pagina's.

In het kader van de interne dienstverlening bij de Vlaamse overheid heeft Team Taaladvies in 2019 verder werk gemaakt van de campagne voor Heerlijk Helder. Met het actieplan dat daarvoor in 2017 uitgewerkt was, heeft de toenmalige minister-president van de Vlaamse Regering, Geert Bourgeois, een nieuwe stimulans gegeven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Ter uitvoering van dat actieplan heeft Team Taaladvies in 2019 nieuwe acties opgezet.

Begin 2019 heeft Team Taaladvies alle organisaties van de Vlaamse overheid gevraagd om voor de jaren 2019-2020 opnieuw doelstellingen voor Heerlijk Helder te

formuleren en daarbij specifiek rekening te houden met de negen sleutels die het team heeft uitgewerkt voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid.

Het programma van de tweede Heerlijk Helderdag op 7 oktober 2019 stond ook in het teken van de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid en bood een waaier van lezingen, praktijkgetuigenissen en workshops. In het magazine 'Heerlijk helder & helemaal juist!' komen ook 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.

Gedurende het jaar 2019 heeft Team Taaladvies verder ondersteuning voor Heerlijk Helder geboden met onder andere werksessies en strategisch advies. Het team heeft tips en andere nuttige informatie over klare taal verstrekt op de website en in de nieuwsbrief Heerlijk Helder. Het team legt daarbij sterk de nadruk op het belang van gedragsinzichten om een campagnestrategie voor klare taal in organisaties uit te werken en om de effectiviteit van teksten te verbeteren. Het heeft daarvoor verder samengewerkt met het team Gedragsinzichten van het Departement Kanselarij en Bestuur.



1 HEERLIJK HELDER

Team Taaladvies heeft in 2019 verder werk gemaakt van de campagne voor Heerlijk Helder. Met het actieplan dat daarvoor in 2017 uitgewerkt was, heeft de toenmalige minister-president van de Vlaamse Regering, Geert Bourgeois, een nieuwe stimulans gegeven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Ter uitvoering van dat actieplan heeft Team Taaladvies in 2019 nieuwe acties opgezet.

CAMPAGNE

De voorbije jaren is het thema van de vaak moeilijk te begrijpen communicatie van overheden en andere organisaties geregeld in de media gekomen. Vooral de campagne Heerlijk Helder van het radioprogramma Hautekiet (Radio 1) heeft in het voorjaar van 2015 heel wat maatschappelijke weerklank gekregen. Ook initiatieven om de communicatie eenvoudiger en helderder te maken, zijn in de media geweest.

Op 7 juli 2017 heeft de Vlaamse Regering in het witboek 'Open en wendbare overheid' het engagement opgenomen om nieuwe stappen te zetten om de dienstverlening van de Vlaamse overheid eenvoudig, helder en inclusief te maken. Daarbij is specifiek het voornemen geformuleerd om inspanningen te leveren om de informatie en het taalgebruik zo helder mogelijk te maken. Om de overheidscommunicatie toegankelijker te maken, werd in het ondernemingsplan voor 2017 en 2018 van het Departement Kanselarij en Bestuur het plan opgenomen om het gebruik van klare taal te promoten en te bevorderen. Team Taaladvies van het Departement Kanselarij en Bestuur is trekker van dat initiatief.

In overleg met de VRT is ervoor gekozen om voor de campagne van de Vlaamse overheid ook het begrip Heerlijk Helder te gebruiken. Die woorden drukken krachtig en kernachtig uit wat de bedoeling is. Mensen moeten de informatie die ze nodig hebben, gemakkelijk kunnen vinden, de aangeboden informatie kunnen begrijpen en weten wat ze met de informatie kunnen doen.

Heerlijk Helder is een campagne die een bijdrage wil leveren aan de overheidscommunicatie van de Vlaamse overheid in algemene zin. Het basisidee van Heerlijk Helder is dat elke burger, elke medewerker en elke organisatie van de Vlaamse overheid beter wordt van heerlijk heldere taal.

Helderheid in de communicatie is een belangrijke waarde voor de Vlaamse overheid. In het Bestuursdecreet van 7 december 2018 is daarover in de afdeling over de normen voor overheidscommunicatie een bepaling opgenomen. Artikel II.10 van het Bestuursdecreet luidt: 'De overheidsinstanties [...] communiceren in de standaardtaal



- Meer dan de helft van de organisaties had eigen hulpmiddelen (bijvoorbeeld checklists, handleidingen, didactisch materiaal) ontwikkeld, op maat van de organisatie.
- Het promotiemateriaal dat Team Taaladvies had ontwikkeld, werd gewaardeerd en gebruikt bij de interne communicatie over Heerlijk Helder.
- 27 organisaties hadden al plannen gemaakt voor 2019.

Werkpunten voor de toekomst

- Om voor Heerlijk Helder steviger resultaten te kunnen boeken, zouden de doelstellingen die de organisaties uitwerken, concreter moeten worden op het vlak van het beoogde effect en de middelen die daarvoor ingezet worden.
- In veel organisaties is er nog meer bewustmaking over Heerlijk Helder nodig bij de medewerkers en het management om het proces van gedragsverandering te kunnen inzetten of versterken.
- Om de inspanningen voor Heerlijk Helder beter te kunnen evalueren, zouden de organisaties meer gebruik moeten maken van leespanels, testpanels of andere methodieken om de feedback van hun doelgroepen te verzamelen en de effecten van de communicatie-inspanningen te meten.
- Nog meer organisaties zouden een structureel beleid moeten opzetten rond heerlijk helder taalgebruik, zodat het op een duurzame manier verankerd wordt in de organisatie en zodat het vast gedrag wordt bij de medewerkers. Dat kan onder andere door de opleidings- en coachingsactiviteiten voor Heerlijk Helder zo veel mogelijk op maat van de medewerkers en de gekozen doelstellingen op te zetten.

Uit deze zelfevaluatie kwamen een aantal succesfactoren naar voren die bepalend zijn voor organisaties om tot een sterk beleid te komen voor Heerlijk Helder. Op basis daarvan heeft Team Taaladvies negen sleutels voor een succesvolle aanpak uitgewerkt.



Negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid

1. **MANAGEMENT:** zorg voor een sterk engagement van het management.
2. **STRATEGIE:** kies de doelstellingen strategisch.
3. **SMART:** formuleer de doelstellingen smart (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden).
4. **TREKKER:** stel een trekker voor voor Heerlijk Helder aan.
5. **SAMENWERKING:** betrek medewerkers met verschillende expertises bij de doelstellingen.
6. **ONDERSTEUNING:** bied medewerkers ondersteuning op maat.
7. **DOELGROEP:** betrek de doelgroep bij de doelstellingen door lezerspanels of pretests.
8. **EVALUATIE:** evalueer of de doelstellingen bereikt zijn.
9. **INTERNE PROMOTIE:** hou het thema Heerlijk Helder levend.

ACTIES 2019

Team Taaladvies heeft in 2019 de volgende acties opgezet om het beleid voor Heerlijk Helder verder invulling te geven.

- o Begin 2019 heeft Team Taaladvies alle organisaties van de Vlaamse overheid gevraagd om voor de jaren 2019-2020 opnieuw doelstellingen voor Heerlijk Helder te formuleren en daarbij specifiek rekening te houden met de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid. De aangemelde doelstellingen zijn te vinden op overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/doelstellingen-2019-2020. Het team heeft in het voorjaar van 2019 ook een netwerkbijeenkomst voor communicatiemedewerkers gewijd aan het Heerlijk Helderbeleid.
- o Het team heeft meegewerkt aan de organisatie van werksessies over brieven en e-mails. Samen met het team Gedragsinzichten van het Departement Kanselarij en Bestuur heeft het team in 2018 een checklist uitgewerkt voor de toepassing van gedragsinzichten in brieven en mails. Daarmee kunnen medewerkers de impact van hun communicatie aanzienlijk verhogen (zie overheid.vlaanderen.be/geef-je-mails-en-brieven-meer-impact-dankzij-gedragsinzichten). Een belangrijke voorwaarde voor meer impact is dat de boodschap heerlijk helder geformuleerd is, maar dat is niet altijd voldoende om lezers in beweging te krijgen. Daarom passen taal- en communicatie-experts tegenwoordig steeds meer beïnvloedingstechnieken uit de gedragswetenschappen toe. Tijdens de werksessies werden die technieken geïllustreerd met brieven en mails uit de praktijk.

//

- Om de aandacht voor Heerlijk Helder warm te houden, heeft het team geregeld een bericht met tips of andere nuttige informatie over Heerlijk Helder op de muurkrant van Vlaanderen Intern gepubliceerd.
- Het team heeft de website over Heerlijk Helder verder verrijkt met voorbeelden van teksten in een oude versie en teksten in een nieuwe, heerlijk heldere versie. Op de website is ook informatie te vinden over projecten die als voorbeeld kunnen dienen voor andere organisaties.
- Sinds mei 2018 stuurt het team maandelijks een nieuwsbrief over Heerlijk Helder uit. Daarin staat telkens een selectie van muurkrantberichten en tips die ook voor externe doelgroepen relevant kunnen zijn. Eind 2019 had de nieuwsbrief 890 abonnees.
- Het team heeft de organisaties die advies gevraagd hebben, ondersteund bij de uitwerking van hun doelstellingen voor Heerlijk Helder. De focus ligt daarbij vooral op strategisch advies over de aanpak en de hulpmiddelen.
- Op 7 oktober 2019 heeft Team Taaladvies voor de tweede keer een Heerlijk Helderdag georganiseerd in het Vlaams Parlement, in samenwerking met Kortom en de Nederlandse Taalunie. Het programma stond in het teken van de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid en bood een waaier van lezingen, praktijkgetuigenissen en workshops. Op die dag werd ook de twintigste verjaardag van de Taaltelefoon gevierd (zie hoofdstuk 2).
- Ter gelegenheid van de Heerlijk Helderdag heeft Team Taaladvies een magazine uitgebracht met als titel 'Heerlijk helder & helemaal juist!' (zie www.vlaanderen.be/publicaties/heerlijk-helder-en-helemaal-juist). In het magazine komen 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 illustreert Team Taaladvies hoe een tekst heerlijk helder wordt en met een lijst met tips wordt duidelijk hoe het echt niet moet.

Eind 2020 komt er opnieuw een evaluatie van de inspanningen die de organisaties van de Vlaamse overheid in het kader van Heerlijk Helder hebben geleverd. Daarvoor zal het team aan alle organisaties vragen om een zelfevaluatie op te maken over de doelstellingen die ze voor 2019-2020 hebben geformuleerd. Op basis daarvan zal het team een vervolgstategie voor Heerlijk Helder uitwerken.

INTERNATIONAAL

In het najaar van 2018 is ook de Nederlandse overheid gestart met een initiatief om de communicatie van de overheid toegankelijker te maken, onder de campagnenaam *direct duidelijk* (zie www.directduidelijk.nl/). Die campagne heeft vergelijkbare



2 TAALTELEFOON

SITUERING

De Taaltelefoon, de openbare taaladviesdienst van de Vlaamse overheid, bestaat sinds 27 oktober 1999. Volgens het decreet van 3 februari 1998 houdende oprichting van een Dienst voor Taaladvies moet de Taaltelefoon 'op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies verstrekken aan de burgers'. Volgens dat decreet heeft de Taaltelefoon de opdracht om daarvoor nauw samen te werken met de Nederlandse Taalunie. Die samenwerking krijgt vorm in de adviesvoorziening *Taaladvies.net* van de Taalunie.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatICA, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formulering en stijl. De Taaltelefoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 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 het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700). Die medewerker noteert de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer contact op met de beller. Taalgebruikers kunnen ook vragen stellen via het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*, per e-mail of brief, en via Twitter en Facebook.

De adviesverlening voor *Taaladvies.net* wordt aan de Nederlandse kant verzorgd door de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Door de nauwe samenwerking in het kader van *Taaladvies.net* zijn de werkzaamheden en de aanpak van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal grotendeels vergelijkbaar. Door de samenwerkingsovereenkomsten tussen de Taalunie en de beide taaladviesdiensten is er ook een duidelijke rolverdeling.

Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld met het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) en de Commissie Spelling van de Taalunie. Voor de telefonische dienstverlening van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met de afdeling Informatiekanalen van het agentschap Informatie Vlaanderen, dat het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) beheert.

//

20 JAAR TAALTELEFOON

Op 27 oktober 2019 bestond de Taaltelefoon twintig jaar. Ter gelegenheid daarvan heeft Team Taaladvies een magazine uitgebracht met als titel 'Heerlijk helder & helemaal juist!' (zie www.vlaanderen.be/publicaties/heerlijk-helder-en-helemaal-juist). Dat magazine is op 7 oktober 2019 voorgesteld tijdens de Heerlijk Helderdag in het Vlaams Parlement. Op dat moment werd bij de Vlaamse overheid ook de tweede verjaardag van de campagne Heerlijk Helder gevierd (zie hoofdstuk 1).

In het magazine staan de medewerkers van Team Taaladvies stil bij de twintigste verjaardag van de Taaltelefoon. Wat is er in die twintig jaar tijd veranderd in de taaladviesring? Maar ook: wat is hetzelfde gebleven? Het bevat ook een lijst met de meest geraadpleegde taaladviezen op de website van de Taaltelefoon.



Herziene adviesteksten

1. Ik heb je bericht gezien en een antwoord op je vraag (foute samentrekking)
2. Mits / tenzij
3. Geboortenaam / meisjesnaam / achternaam / naam
4. 100 k / 100k / 100 K / 100K

Herziene algemene tekst

1. Naamvallen (algemeen)
2. Woorden die (niet) in de Woordenlijst of in een woordenboek staan (algemeen)
3. Vorming van voltooiden tijden met hebben / zijn (algemeen)



OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	15
besluiten van de Vlaamse Regering	252
ministeriële besluiten	99
andere regelgevende teksten	4
totaal	370

FORMULIEREN

In 2003 heeft Team Taaladvies de *Formulierenleidraad* gepubliceerd. Met die handleiding over de redactie van formulieren en de bijbehorende Wordsjabloon kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid overheidsformulieren redigeren en opmaken. De *Formulierenleidraad* en de Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren zijn digitaal beschikbaar (zie <https://overheid.vlaanderen.be/formulieren>).

Sinds 2006 bestaat er een traject voor de verbetering van de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid. Sinds 2007 heeft het team diverse organisaties van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Op basis van een centrale toetsing worden verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig wordt die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren. Het gaat daarbij zowel om formulieren in documentformaat (zoals Word en pdf) als om webtoepassingen waarmee gegevens worden opgevraagd.

In 2019 werd in totaal aan 96 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 274 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden.

ADVIESVRAGEN OVER FORMULIEREN IN 2019

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	96
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	274
andere behandelde adviesvragen over formulieren	78
totaal	448



van-de-vlaamse-administratie-aan-het-regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024). Team Taaladvies heeft ondersteuning geboden bij het ontwerp van de redactionele richtlijnen voor de bijdrage en bij de redactionele feedback aan de tekstschrijvers. Daarbij is in het bijzonder aandacht gegaan naar het gebruik van klare taal volgens de principes van Heerlijk Helder.



6 CONTACTGEGEVENS

MEDEWERKERS

An Bosmans

Dirk Caluwé (coördinator)

Stefaan Croon

Iris De Bock (vanaf 1 september 2019)

Karen Deschamps

Katleen Maesen

Yves Van Wilder (tot 31 augustus 2019)

Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)

CONTACT

telefoon Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 12 uur)
 algemeen nummer (niet voor taalvragen): 02 553 48 76

internet *www.taaltelefoon.be*
 www.taaladvies.net
 www.heerlijkhelderetaal.be

e-mail taaltelefoon@vlaanderen.be
 taaladvies@vlaanderen.be

adres Team Taaladvies
 Departement Kanselarij en Bestuur
 Herman Teirlinckgebouw
 Havenlaan 88 bus 20
 1000 Brussel





Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Iris De Bock

Uitgave

Februari 2020