DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

JAARVERSLAG 2018

van het team Taaladvies

Vlaamse
overheid

DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

In het kort

Dit negentiende jaarverslag van het team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2018, zowel voor de externe dienstverlening van de Taaltelefoon aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

De belangrijkste verwezenlijking van 2018 is het actieplan voor Heerlijk Helder. Met dat plan wil Geert Bourgeois, de minister-president van de Vlaamse Regering, een nieuwe stimulans geven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Tijdens de Heerlijk Helderdag op 5 februari 2018 hebben de minister-president en de gedelegeerd bestuurder van de VRT, Paul Lembrechts, hun engagement voor de campagne en het actieplan verklaard. Daarmee werd de officiële aftrap van het actieplan Heerlijk Helder gegeven.

Alle organisaties van de Vlaamse overheid hebben in 2018 aan een of meer projectdoelstellingen voor Heerlijk Helder gewerkt. Het algemene doel daarbij was telkens om de communicatie en het taalgebruik van de organisaties zo helder en toegankelijk mogelijk te maken. Elke organisatie van de Vlaamse overheid heeft één projectdoelstelling voor Heerlijk Helder als hoofddoelstelling gekozen.

Het team Taaladvies heeft de organisaties van de Vlaamse overheid in 2018 op verschillende manieren ondersteund om Heerlijk Helder verder bekend te maken en de Heerlijk Helderdoelstellingen te realiseren:

- In het voorjaar heeft het team een netwerkbijeenkomst voor communicatiemedewerkers en een algemene inspiratiesessie over Heerlijk Helder georganiseerd. In het najaar heeft het team meegewerkt aan de organisatie van twee sessies over de communicatie met brieven en mails. Samen met het team Gedragsinzichten van het Departement Kanselarij en Bestuur heeft het team een checklist uitgewerkt voor de toepassing van gedragsinzichten in brieven en mails. Daarmee kunnen medewerkers de impact van hun communicatie aanzienlijk verhogen.
- In het najaar heeft het team gedurende vijf weken een overheidsbrede campagne opgezet over heerlijk heldere mails. Daarvoor heeft het team een set met twintig tips ontwikkeld volgens hetzelfde stramien als de twintig algemene tips voor heerlijk helder taalgebruik. Het team heeft de vijf belangrijkste tips over mails via verschillende kanalen gepromoot bij de medewerkers van de Vlaamse overheid.
- Om de aandacht voor Heerlijk Helder warm te houden, heeft het team tweewekelijks een bericht over Heerlijk Helder geplaatst op de muurkrant van Vlaanderen Intern.

- Het team heeft de website over Heerlijk Helder verder verrijkt met voorbeeldmateriaal, bijvoorbeeld met 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.
- Het team heeft de organisaties die dat 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.

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'. Die campagne heeft vergelijkbare doelstellingen als Heerlijk Helder en de organisatoren hebben zich bij de opzet ook laten inspireren door de campagne en het actieplan voor Heerlijk Helder. De Nederlandse campagnesite maakt onder andere gebruik van het adviesmateriaal dat het team Taaladvies al voor Heerlijk Helder had ontwikkeld.

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

- In 2018 heeft het team Taaladvies 5699 oproepen met taalvragen behandeld. Die vertegenwoordigden 6739 taalvragen. Daarmee is het aantal behandelde taalvragen ongeveer hetzelfde gebleven als in 2017.
- De website van de Taaltelefoon blijft een stijgend succes kennen. In 2018 telde de website 4 miljoen bezoekers en 5,8 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2017 is dat een groei van respectievelijk 23% en 25%. De website speelt op die manier duidelijk een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Nederlandse Taalunie.
- De website *Taaladvies.net* blijft samen met de eigen website een sleutelrol spelen in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2018 was *Taaladvies.net* goed voor meer dan 5 miljoen bezoekers en meer dan 9 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 2018 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 4 miljoen geconsulteerde pagina's.

Inhoud

1 HEERLIJK HELDER 5

2 TAALTELEFOON..10

3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG 13

4 TEKSTADVIES 20

5 COMMUNICATIE 24

6 CONTACTGEGEVENS 26

1 HEERLIJK HELDER

In 2018 heeft het team Taaladvies het actieplan voor Heerlijk Helder officieel gelanceerd. Met dat actieplan wil Geert Bourgeois, de minister-president van de Vlaamse Regering, een nieuwe stimulans geven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

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. Zo heeft een project van de Federale Overheidsdienst Financiën om zijn aanmaningsbrieven vriendelijker en directer te maken, in november 2016 de pers gehaald, in het bijzonder omdat de fiscus daardoor 18 miljoen euro achterstallig belastinggeld sneller kon innen.

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 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. Het 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. Het effect moet zijn dat mensen 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 nieuwe 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 en hanteren een heldere taal die begrijpelijk is voor de ontvanger.' Dit artikel focust op twee aspecten van de communicatie: het gebruik van de standaardtaal en de helderheid van het taalgebruik. Beide aspecten moeten ertoe leiden dat de ontvangers de boodschappen van de Vlaamse overheid vlot kunnen begrijpen.

De campagne Heerlijk Helder sluit aan bij buitenlandse initiatieven die hetzelfde doel beogen, bijvoorbeeld *Plain Language* in de Verenigde Staten, *Klarsprache* in Oostenrijk, *klarspråk* in Noorwegen, *Plain English* in het Verenigd Koninkrijk, *Plain English Foundation* in Australië, *Plain Language Association International* (PLAIN) en *Clarity - International association promoting plain legal language*.

ACTIEPLAN

De inspanningen voor Heerlijk Helder kunnen pas renderen als er een engagement is op alle niveaus: van de individuele medewerkers, van de organisaties en hun leidinggevenden, en van de Vlaamse overheid als geheel.

Medewerkers van de Vlaamse overheid

In november 2017 is het team Taaladvies gestart met de interne campagne om het begrip Heerlijk Helder bekend te maken bij de medewerkers van de Vlaamse overheid. De campagneslogan is 'Hou je taal Heerlijk Helder'. De campagne wil ervoor zorgen dat de medewerkers van de Vlaamse overheid weten wat met Heerlijk Helder bedoeld wordt en waar de basisinformatie te vinden is.

De website *Heerlijkhelderetaal.be* geeft antwoord op de volgende basisvragen: wat zijn de voordelen van Heerlijk Helder; welke tips kun je in de praktijk toepassen om heerlijk helder te zijn; hoe kun je nagaan of een tekst heerlijk helder is; wat zijn voorbeelden van een goede/slechte aanpak; welke ondersteuning is er? Om het begrip en de campagneslogan bekend te maken, zijn er naast de website ook promotiefilmpjes, affiches en beelden voor tv-schermen gemaakt. Die zijn gebruikt en verspreid in de gebouwen van de Vlaamse overheid.

Organisaties van de Vlaamse overheid

Eind november 2017 heeft de voorzitter van het Voorzitterscollege alle leidend ambtenaren verzocht om voor 2018 projectdoelstellingen voor Heerlijk Helder te formuleren. Er werd niet verwacht dat de diverse organisaties in één beweging alle

communicatie zouden doorlichten en verhelderen, maar wel dat ze zouden nagaan wat het eerste jaar het best aangepakt kon worden en dat ze daarmee ook daadwerkelijk zouden beginnen. Elke organisatie kon zelf de inhoud van haar engagement bepalen en daarbij golden geen minimale normen: alle initiatieven waren welkom. Het kon gaan om volledig nieuwe initiatieven, maar ook om initiatieven die aansluiten of voortbouwen op bestaande acties en lopende projecten van een organisatie.

De organisaties konden ervoor kiezen om een of meer projectdoelstellingen te formuleren. Aan elke organisatie werd gevraagd om één projectdoelstelling voor Heerlijk Helder als hoofddoelstelling te kiezen. Die hoofddoelstelling staat op de website *Heerlijkhelderetaal.be*, zodat iedereen kan lezen waartoe de organisaties zich in de eerste plaats hebben geëngageerd.

De Vlaamse overheid als geheel

Er was ook een duidelijk centraal engagement nodig. Daarom heeft het Departement Kanselarij en Bestuur op 5 februari 2018 in het Vlaams Parlement de Heerlijk Helder-dag georganiseerd, in samenwerking met de VRT en Kortom, de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie. De hoofddoelstellingen van de organisaties voor 2018 werden toen bekendgemaakt. De minister-president en de gedelegeerd bestuurder van de VRT, Paul Lembrechts, hebben op die dag hun engagement voor de campagne en het actieplan verklaard. Samen met alle aanwezigen hebben zij de rol van ambassadeur van Heerlijk Helder opgenomen.

ACTIES

Het team Taaladvies heeft in de loop van 2018 de volgende acties opgezet om Heerlijk Helder verder bekend te maken en de doelstellingen voor Heerlijk Helder te realiseren:

- In het voorjaar heeft het team een netwerkbijeenkomst voor communicatiemedewerkers en een algemene inspiratiesessie over Heerlijk Helder georganiseerd.
- In het najaar heeft het team meegewerkt aan de organisatie van twee sessies over brieven en e-mails. Samen met het team Gedragsinzichten van het Departement Kanselarij en Bestuur heeft het team een checklist uitgewerkt voor de toepassing van gedragsinzichten in brieven en mails. Daarmee kunnen medewerkers de impact van hun communicatie aanzienlijk verhogen (*https://overheid.vlaanderen.be/geef-je-mails-en-brieven-meer-impact-dank-zij-gedragsinzichten*). Een belangrijke voorwaarde voor meer impact is uiteraard 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 twee sessies werden die technieken geïllustreerd met brieven en mails uit de praktijk.

- In het najaar heeft het team gedurende vijf weken een overheidsbrede campagne opgezet over heerlijk heldere mails. Daarvoor heeft het team een set met twintig basistips ontwikkeld volgens hetzelfde stramien als de twintig algemene basistips over Heerlijk Helder. Die zijn beschikbaar via de website (*https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/tips-voor-heerlijk-heldere-mails*). Het team heeft de vijf belangrijkste tips voor mails via verschillende kanalen gepromoot bij de medewerkers van de Vlaamse overheid.
- Om de aandacht voor Heerlijk Helder warm te houden, heeft het team tweewekelijks een bericht over Heerlijk Helder geplaatst op de muurkrant van Vlaanderen Intern.
- Het team heeft de website over Heerlijk Helder verder verrijkt met voorbeeldmateriaal, bijvoorbeeld met 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 2018 had de nieuwsbrief 600 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.

Begin 2019 volgt er 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 begin 2018 hebben aangemeld. Op basis daarvan zal het team een vervolgstrategie voor Heerlijk Helder uitwerken.

Voor de vervolgacties komt er overleg met de communicatiemedewerkers van de organisaties, met de Stuurgroep Begrijpelijke Overheid van de Nederlandse Taalunie en de Nederlandse overheid, en met andere belanghebbenden zoals de VRT, Kortom en Wablieft.

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' (*https://www.directduidelijk.nl*). Die campagne heeft vergelijkbare doelstellingen als Heerlijk Helder en de organisatoren hebben zich bij de opzet ook

laten inspireren door de campagne en het actieplan voor Heerlijk Helder. Op de Nederlandse campagnesite is onder andere gebruikgemaakt van het adviesmateriaal dat het team Taaladvies eerder voor Heerlijk Helder had ontwikkeld. In 2019 zal het team Taaladvies verder overleggen met het Nederlandse campagneteam en met de Stuurgroep Begrijpelijke Overheid van de Nederlandse Taalunie, zodat de inspanningen voor Heerlijk Helder en die voor 'Direct duidelijk' zo veel mogelijk gebundeld kunnen worden.

ONDERSTEUNING

Het team Taaladvies verleent zoals voorheen advies over de taalkundige en communicatieve kwaliteit van teksten (zie hoofdstuk 4). Voor de regelgevende teksten blijft de procedure gelden zoals die in de omzendbrief Wetgevingstechniek staat. Het team toetst ook verder de formulieren van de Vlaamse overheid aan de kwaliteitscriteria voor heldere en gebruiksvriendelijke formulieren.

Voor alle andere teksten verleent het team Taaladvies advies aan de communicatiemedewerkers van de organisaties van de Vlaamse overheid. In overleg met hen wordt bepaald wat de beste strategie is om de kwaliteit van specifieke teksten of specifieke tekstsoorten te toetsen. Samen met hen kan ook worden bekeken welke extra ondersteuning er nodig is om de communicatie in een bepaalde context of voor een bepaalde tekstsoort of doelgroep te verbeteren, bijvoorbeeld door opleidingen, coaching, lezerpanels, de doorlichting van teksten of de ontwikkeling van tekstsjablonen. Het team kan daarbij advies verlenen om tot goede keuzes te komen. Het is de bedoeling dat de organisaties de expertise voor de toetsing van teksten zelf verder ontwikkelen; de communicatiemedewerkers van de organisaties hebben voor Heerlijk Helder daarbij de rol van interne coach en ambassadeur.

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 telefonisch 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 het overleg met 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.

RESULTATEN VOOR 2018

In 2018, het negentiende werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5699 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6739 taalvragen. Het aantal behandelde vragen is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2017.

BASISCIJFERS VOOR DE TAALTELEFOON VOOR DE PERIODE 2010-2018

	behandelde oproepen	behandelde vragen
2010	6.550	8.228
2011	5.914	7.628
2012	5.695	7.509
2013	5.005	6.068
2014	4.720	5.559
2015	5.289	6.438
2016	5.555	6.506
2017	5.894	6.766
2018	**5.699**	**6.739**

Van alle oproepen in 2018 waren 24,67% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (88%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen buiten de openingstijden binnen of op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers zo snel mogelijk terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 73,36% elektronische berichten. Twee derde van die elektronische oproepen (71,13%) zijn oproepen via het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon en via rechtstreekse mailberichten aan de Taaltelefoon. De andere oproepen zijn hoofdzakelijk binnengekomen via het vraagformulier van *Taaladvies.net,* de taaladviessite van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 1,84% van alle oproepen.

DOOR DE TAALTELEFOON BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2018

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	1.239	21,74%
telefoon via contactcentrum 1700	167	2,93%
via vraagformulier op *Taaltelefoon.be* of rechtstreekse e-mail	2.974	52,19%
via vraagformulier op *Taaladvies.net*	1.207	21,18%
Facebook en Twitter	105	1,84%
brief, fax, persoonlijk	7	0,12%
totaal	**5.699**	**100%**

Zoals de vorige jaren is het aantal telefonisch gestelde vragen in verhouding lichtjes gedaald tegenover de elektronisch gestelde vragen, maar de telefonische dienstverlening blijft met een kwart van het totale aantal oproepen nog altijd een essentiële rol spelen. Bij de telefonische dienstverlening krijgen de vraagstellers meteen antwoord en kunnen ze met de taaladviseur van gedachten wisselen over de voorgelegde kwesties. Uit klantenonderzoek is gebleken dat de telefonische dienstverlening een duidelijk complementaire rol speelt ten opzichte van de digitale dienstverlening via e-mail: de meeste taalgebruikers hebben een vrij uitgesproken voorkeur voor een van beide kanalen. Zoals de vorige jaren werden in 2018 weinig taalvragen via Facebook en Twitter gesteld. Het aantal daarvan blijft in verhouding klein. Facebook en Twitter zijn voor de Taaltelefoon vooral belangrijk als informele communicatiekanalen om onder andere de woorden van de week die in de nieuwsbrief Taallink opgenomen worden, bekend te maken.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2018 heeft de Taaltelefoon in totaal 131.557 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 177.406 taalvragen.

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij het team Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. Naast de taalvragen die medewerkers via de Taaltelefoon gesteld hebben, heeft het team Taaladvies nog 105 interne oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 126 taalvragen.

3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

SITUERING

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie. De Taalunie heeft die samenwerking opgezet om het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast biedt *Taaladvies.net* interactieve mogelijkheden voor de bezoeker. Als bezoekers in het corpus geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij hun vraag via een elektronisch formulier voorleggen aan een taaladviseur.

Sinds 1 januari 2013 heeft de Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en het team Taaladvies in Vlaanderen overeenkomsten gesloten voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Het Genootschap Onze Taal beantwoordt de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd; het team Taaladvies beantwoordt de vragen uit België. De overeenkomsten die van 2013 tot eind 2017 liepen, werden voor één jaar verlengd. Daarmee liep de dienstverlening voor *Taaladvies.net* tot eind 2018 in grote lijnen zoals voorheen.

In het kader van de samenwerking met de Taalunie voert het team Taaladvies de onderstaande activiteiten voor *Taaladvies.net* uit.

- Het team distribueert de vragen die taalgebruikers via het formulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de twee taaladviesdiensten.
- Het team beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- Het team selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- Als vertegenwoordiger in het Taaladviesoverleg zoekt het team met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over de voorstellen voor de adviezen op *Taaladvies.net*.
- Het team ondersteunt de bij het team gedetacheerde medewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van haar taken. Die omvatten onder meer de redactie van nieuwe adviezen, de publicatie van de adviezen en het onderhoud van de voorziening *Taaladvies.net*.

Om de samenwerking optimaal te laten verlopen, organiseert het Algemeen Secretariaat van de Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met het team Taaladvies en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en andere praktische aspecten van de samenwerking besproken.

TAALADVIESOVERLEG

In de werkzaamheden voor *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie een centrale rol. Het Taaladviesoverleg fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladvisering bezighouden. Het bestaat uit mensen die werkzaam zijn op terreinen die relevant zijn voor de taaladviespraktijk, zoals taaladviseurs, deskundigen op het terrein van taalnormering en normatieve taalkunde, en tekstadviseurs.

Het Taaladviesoverleg heeft tot doel de redacteurs van *Taaladvies.net* inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden, en tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die in het online raadpleegbare corpus moeten worden opgenomen. Het toetst daarvoor de ontwerpadviezen op hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk.

Het Taaladviesoverleg was eind 2018 als volgt samengesteld:

- Walter Haeseryn, Radboud Universiteit, Nijmegen (voorzitter)
- Margreet Onrust, VU Amsterdam (ondervoorzitter)
- Theo de Boer, Van Dale Uitgevers, Utrecht
- Gwennie Bosma, SVB, Amsterdam
- Dirk Caluwé, team Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel
- Geert Craps, Vlaams Parlement, Brussel
- Karen Deschamps, team Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Frank Willemsen, Ministerie OCW, Den Haag.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van het Taaladviesoverleg: Tamara Mewe (secretaris), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

COMMISSIE SPELLING

Met de officiële spelling zoals die in het Groene Boekje is vastgelegd, draagt de Nederlandse Taalunie bij aan een uniforme spelling in het Nederlandse taalgebied. Het Groene Boekje en het uitgebreidere trefwoordenbestand van de Woordenlijst Nederlandse Taal op de website *Woordenlijst.org* stellen de gebruiker van de Nederlandse taal in staat om trefzeker te spellen.

De recentste editie van het Groene Boekje dateert van 12 oktober 2015. Het Groene Boekje en de website *Woordenlijst.org* zijn in opdracht van de Nederlandse Taalunie en onder verantwoordelijkheid van de Commissie Spelling samengesteld door het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT). De Commissie Spelling was eind 2018 als volgt samengesteld:

- Tanneke Schoonheim, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden (voorzitter)
- Dirk Caluwé, coördinator team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Dominiek Sandra, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen
- Wouter van Wingerden, taaladviseur.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van de Commissie Spelling: Katrien Van pellicom (projectleider Spelling, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

Sinds de lancering van het nieuwe Groene Boekje en de website *Woordenlijst.org* heeft het team Taaladvies talrijke spellingvragen beantwoord, zoals dat voorheen ook al het geval was. Als taalgebruikers vragen hebben over moeilijke of onduidelijke spellingkwesties, beantwoordt het team Taaladvies die in nauw overleg met de Commissie Spelling en het Instituut voor de Nederlandse Taal. Op basis van de reacties en vragen van taalgebruikers wordt de website *Woordenlijst.org* systematisch verbeterd en tussendoor ook verder aangevuld met nieuwe sets met woorden.

RESULTATEN VOOR 2018

De website *Taaladvies.net* blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. In 2018 was *Taaladvies.net* goed voor meer dan 5 miljoen bezoekers en meer dan 9 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is belangrijk voor de taaladvisering. In 2018 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 4 miljoen geconsulteerde pagina's.

Ongeveer de helft van het aantal vragen dat via het vraagformulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur is voorgelegd, is van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft komt van Nederlandse vraagstellers. Het grote aantal webbezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, sterk is gestegen. Dat is onder andere te danken aan het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*. Op die manier kunnen steeds meer mensen via het internet het antwoord vinden op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder, zodat telefonisch of ander persoonlijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen beperkt blijft.

Als mensen het antwoord niet zelf kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht sterker richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de ontwikkeling en de verbetering van de adviezen op *Taaladvies.net* en *Taaltelefoon.be*.

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2018 in totaal 104 adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* zijn toegevoegd of die in het corpus zijn gewijzigd.

Eind 2018 stonden er in totaal 1774 teksten op *Taaladvies.net*: 1705 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 69 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviesteksten

1. Alzheimer (hoofdletter?)
2. Accenttekens en andere diakritische tekens op hoofdletters
3. Niet ingevulde / niet-ingevulde formulieren
4. Benedictijner abdij / benedictijnerabdij / benedictijnenabdij
5. Top-10-plaat / top 10 plaat / top 10-plaat
6. Woonzorgcentrum / woon-zorgcentrum
7. Vijftigplusser / 50 plusser / 50-plusser / 50+'er
8. rolls-royce / Rolls-Royce (de - onder de fototoestellen)
9. Lachen met / om

10. Vernoemd / genoemd (in een zaak)
11. Het goed stellen / maken
12. Na zijn pensioen / pensionering
13. Beide / beiden (verwijzing naar rechtspersonen)
14. Degene / degenen
15. Diens / zijn
16. Desgevallend / indien nodig
17. Nota's / notities
18. Mediterraans / mediterraan
19. Frigo / ijskast / koelkast
20. Fluostift / marker / markeerstift
21. Dan / toen
22. Directeurs / directeuren
23. Uitspraak 2020: twintig twintig / tweeduizend twintig
24. Letterlijk
25. Up te loaden / te uploaden
26. Bedankt om me te helpen / bedankt dat je me geholpen hebt / bedankt voor de hulp
27. Friesland / Fryslân
28. Zeker zijn dat / er zeker van zijn dat
29. Officiers / officieren
30. Voor in (kunstgras - de tuin)
31. Toedoen / dichtdoen
32. Tot hiertoe / tot nu toe
33. Omzeggens
34. Laattijdig / (te) laat
35. Omslag / briefomslag / envelop
36. Bestemmeling / geadresseerde / ontvanger
37. Prinsenpaar, vorstenpaar
38. Zou / zal (Het - je maar gebeuren)
39. Veralgemeniseren / veralgemenen
40. Mee ondertekenen / meeondertekenen
41. Dienen te / moeten
42. Het aantal dossiers dat / die
43. Het soort mensen die / dat
44. Hij is / was / werd geboren in Hasselt
45. Communiceren naar / aan
46. Ik woonde vroeger in Gent / heb vroeger in Gent gewoond
47. Klacht neerleggen / klacht indienen / een klacht neerleggen / een klacht indienen
48. We ontvingen uw brief / hebben uw brief ontvangen
49. De kinderen trokken hun jassen / jas aan
50. Varen: vaarde / voer

Nieuwe algemene teksten

1. Werkwoordstijden die iets over het verleden zeggen: voltooide versus onvoltooide tijden (algemeen)
2. Lijdende vorm (passief) (algemeen)
3. Aanhalingstekens (algemeen)
4. Tegenwoordige tijd of verleden tijd (algemeen)

Herziene adviesteksten

1. Amsterdam centrum / Amsterdam Centrum / Amsterdam-centrum / Amsterdam-Centrum
2. Welkomsgeschenk / welkomstgeschenk
3. Verderdoen / voortdoen / doorgaan
4. Woordspeling
5. Reppen van / over
6. Risico van / op inbraak
7. Zo niet, (dan) ...
8. Zowel ... als ... als … / zowel … als ... en …
9. Hopende / hopend
10. Amateur / liefhebber
11. Hoe ... hoe ..., hoe ... des te ... + volgorde onderwerp en persoonsvorm
12. Zijn gal spugen / zijn gal spuwen / zijn gal uitspuwen
13. Platte band / lekke band
14. Eindelijk / uiteindelijk / ten slotte
15. Na / over (tien - drie)
16. Professors / professoren
17. Drie keer meer ... dan / drie keer zoveel ... als
18. Overschatten / onderschatten (niet te -)
19. Organigram / organogram
20. Neervleien / neervlijen
21. Telkens weer (dubbelop?)
22. Er zich / zich er (hij wil - thuis voelen)
23. Politie (uitspraak)
24. Verhogen van ... naar / tot ...
25. Nuclide (de / het -)
26. Bloempje / bloemetje
27. Integendeel / daarentegen
28. Kloktijden: acht uur zeventien / zeventien over acht / dertien voor halfnegen
29. Ernstig nemen / au sérieux nemen / serieus nemen (iemand -)
30. Hou / houd
31. Voorrijdkosten / voorrijkosten
32. Bijkomen / verdikken / aankomen
33. Mankeren

34. Als / dat (Het bruidspaar vindt het leuk - de kinderen komen)
35. Veertig, vijftig (uitspraak)
36. Zestig, zeventig (uitspraak)
37. Quasi
38. Inkom
39. Mevrouw Van der Ven-Van Dijk / mevrouw Van der Ven-van Dijk
40. Gedachtestreepje
41. Dank zij / dankzij
42. Zij / ze (verwijzing naar zaken)
43. Euro: valutateken voor of achter het bedrag?
44. U wil, zal, kan / wilt, zult, kunt
45. Euro / EUR / euroteken
46. Aantal (een - mensen was / waren)
47. Een aantal medewerkers dat / die
48. Naar de kiezer (toe)

Herziene algemene tekst

1. Congruentie bij een als onderwerp gevoeld indirect object (algemeen)

4 TEKSTADVIES

Het team Taaladvies verzorgt naast het externe taaladvies voor de Taaltelefoon en *Taaladvies.net* ook de dienstverlening voor het interne taaladvies bij de Vlaamse overheid (zie ook hoofdstuk 1 voor de campagne en het actieplan Heerlijk Helder).
De belangrijkste reguliere opdrachten daarin zijn de taalkundige revisie van de Vlaamse regelgeving, de kwaliteitscontrole van de formulieren van de Vlaamse overheid, en de revisie van gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders.

VLAAMSE REGELGEVING

Het Departement Kanselarij en Bestuur geeft advies over de voorontwerpen van decreet en de ontwerpen van besluit van de Vlaamse Regering en de Vlaamse ministers. Dat advies betreft zowel de leesbaarheid en de taalzuiverheid van de ontwerpen als de juridische consistentie en de toepassing van de aanwijzingen die in de omzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2014/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2018 heeft het team Taaladvies over 610 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt beduidend hoger dan het gemiddelde aantal adviezen voor de jaren 2001-2017 (541 adviezen). Dat geldt ook voor het totale aantal behandelde pagina's. In 2018 bedroeg het aantal pagina's voor eerste adviezen 4902 pagina's. Dat is het hoogste aantal pagina's dat ooit voor advies is voorgelegd. Het gemiddelde aantal voor de jaren 2010-2017 was 3739 pagina's.

OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	77
besluiten van de Vlaamse Regering	409
ministeriële besluiten	118
andere regelgevende teksten	6
totaal	**610**

FORMULIEREN

In 2003 heeft het 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 (*https://overheid.vlaanderen.be/formulieren*).

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 2018 werd in totaal aan 109 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 177 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 2018

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	109
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	177
andere behandelde adviesvragen over formulieren	148
totaal	**434**

REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

Het team Taaladvies geeft ook taalkundig en communicatief advies over allerlei andere teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica, stijl en tekststructuur. Als de tekst minder goed van kwaliteit is, herschrijven ze hem helemaal of gedeeltelijk. Bij teksten die communicatief niet aan de boodschap of de doelgroep zijn aangepast, formuleren de taaladviseurs voor de opdrachtgever algemene verbetervoorstellen.

Omdat de taaladviseurs niet alle documenten van de Vlaamse overheid kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven, e-mails en formulieren, en aan gezichtsbepalende teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten voor intern gebruik bij de Vlaamse overheid, zoals rapporten, nota's en verslagen, krijgen een lagere prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die het team Taaladvies in 2018 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	49
tekst voor internet, extranet	28
affiche, paneel, bord	17
nieuwsbrief	9
advertentie	5
folder	5
persmededeling	4
brochure	2
radiospot, tv-spot	1
totaal	**120**
correspondentie	
brieven verkiezingen	30
standaardbrief	13
e-mail	6
uitnodiging	1
andere	1
totaal	**51**

instructieve teksten	
instructies verkiezingen	24
omzendbrief	6
instructies bij formulieren	2
handleiding, procedure	1
andere	5
totaal	**38**
rapporterende teksten	
nota	3
jaarverslag	2
beleidsbrief	1
tekst voor regeerakkoord	1
plan	1
rapport	1
andere	1
totaal	**8**
contractuele teksten	
totaal	**3**

5 COMMUNICATIE

WEBSITES

Het team Taaladvies geeft informatie over taal- en tekstadvies door middel van twee websites: *Heerlijkhelderetaal.be* voor de interne dienstverlening (zie hoofdstuk 1 en 4) en *Taaltelefoon.be* voor de externe dienstverlening (zie hoofdstuk 2).

De website van de Taaltelefoon, *Taaltelefoon.be*, heeft de laatste jaren een fors groeiend succes. In 2018 telde de website 4.004.367 bezoekers en 5.827.055 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2017 is dat een groei van respectievelijk 23,23% en 24,55%. Sinds de lancering van de nieuwe website in november 2014 zijn er permanent acties ondernomen om de website functioneel te verbeteren.

In 2018 werd zoals het jaar daarvoor de pagina met spellingtests het vaakst bezocht op de website van de Taaltelefoon. Die pagina bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. In het najaar van 2018, tijdens de Week van het Nederlands, heeft de Taaltelefoon een online quiz over de spelling van Nederlandse werkwoorden georganiseerd. Voor die wedstrijd waren er 10.507 deelnemers, wat een verdubbeling is ten opzichte van het aantal deelnemers van de spellingquiz van 2017. Van alle deelnemers waren er 5885 die tien op tien haalden.

De top tien van de meest geraadpleegde taaladviezen op *Taaltelefoon.be* is:

1. je vindt / je vind
2. geüpdatet / geüpdate / geüpdated
3. BIN-normen (zakelijke brief)
4. notatie van gsm-nummers
5. goedemorgen / goeiemorgen / goede morgen
6. ervan / er van
7. mijns inziens / mijn inziens / naar mijns inziens
8. ideeën / ideëen / ideën
9. haakjes ( ) [ ]
10. mannelijk / vrouwelijk / onzijdig

NIEUWSBRIEVEN

Sinds oktober 2006 verstuurt het team Taaladvies elke maandag de digitale nieuwsbrief *Taallink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord. De woorden van de week en de antwoorden op de veelgestelde taalvragen komen daarnaast op de website van de Taaltelefoon en de woorden van de week ook op de Facebook- en Twitterpagina van de Taaltelefoon. *Taallink* heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2018 had *Taallink* 12.444 abonnees, wat een groei van 8% betekent ten opzichte van eind 2017.

Sinds 2014 verzorgt het team Taaladvies de taaladviesrubriek in de digitale nieuwsbrief *Taalunie:Bericht* van de Nederlandse Taalunie. Daarin moeten de lezers telkens de taalfout uit een zin proberen te halen. Het is een van de meestgelezen rubrieken van de nieuwsbrief.

Sinds mei 2018 verstuurt het team Taaladvies elke maand de digitale nieuwsbrief *Heerlijk Helder* (zie hoofdstuk 1). Eind 2018 had die nieuwsbrief 600 abonnees.

6 CONTACTGEGEVENS

MEDEWERKERS

An Bosmans
Dirk Caluwé (coördinator)
Stefaan Croon
Annelies De Mulder (tot 15 september 2018)
Karen Deschamps
Katleen Maesen
Yves Van Wilder
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 56 47
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

Vlaamse overheid

Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Uitgave

Maart 2019