

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

JAARVERSLAG **2020**

van Team Taaladvies

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

In het kort

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2020, zowel voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid als de externe dienstverlening aan het grote publiek.

Dat in 2020 alles anders dan anders was, hoeven we hier eigenlijk niet te herhalen. Een regelmatig terugkerend thema tijdens de coronacrisis is de noodzaak en behoefte om meer dan ooit helder te communiceren. Veel organisaties en medewerkers, ook bij de Vlaamse overheid, hebben zich ingezet om de vaak ingewikkelde en lastige boodschappen over de pandemie en de coronamaatregelen begrijpelijk en empathisch over te brengen.

De noodzaak om als overheid begrijpelijk te communiceren is ook het uitgangspunt voor de activiteiten van Heerlijk Helder. Dit zijn de belangrijkste punten daarover uit dit jaarverslag:

- Zoals de voorgaande jaren heeft het team aan de organisaties van de Vlaamse overheid ondersteuning geboden voor Heerlijk Helder, met onder andere strategisch advies en workshops. Het team heeft op die manier bijgedragen aan de doelstellingen die de organisaties van de Vlaamse overheid voor de periode 2019-2020 hadden geformuleerd voor Heerlijk Helder. Eind 2020 hebben de organisaties daarover een zelfevaluatie gemaakt. Het team zal met de resultaten daarvan rekening houden als het voor 2021 de vervolgstراتيجية voor Heerlijk Helder uitwerkt.
- Het team heeft in 2020 ook tips en andere nuttige informatie over klare taal verstrekt op de webpagina's over Heerlijk Helder (overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder) en in de nieuwsbrief Heerlijk Helder. Het team legt daarbij sterk de nadruk op het belang van gedragsaspecten om een strategie voor klare taal in organisaties uit te werken en om de effectiviteit van teksten te verbeteren. In 2020 heeft het team ook gewerkt aan een handleiding voor gebruikersonderzoek. Daarmee zullen organisaties de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van teksten via zorgvuldig gekozen methoden kunnen testen bij mensen uit de doelgroep. Het team zal die handleiding in 2021 lanceren en promoten.

In verband met de externe dienstverlening aan het grote publiek zijn dit de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- Bij taalgebruikers blijft een sterke behoefte bestaan om snel te weten wat als correct Nederlands geldt en wat niet. Dat blijkt uit de stevige groei van de website voor de externe dienstverlening (www.vlaanderen.be/taaladvies). In 2020

1 HEERLIJK HELDER

Team Taaladvies heeft in 2020 verder werk gemaakt van de activiteiten 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 2020 verder ondersteuning geboden.

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 de ondernemingsplannen voor 2017 en 2018 van het toenmalige Departement Kanselarij en Bestuur het plan opgenomen om het gebruik van klare taal te promoten en te bevorderen. Team Taaladvies was 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 actie 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



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 actie Heerlijk Helder sluit aan bij buitenlandse initiatieven die hetzelfde doel nastreven, 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*. 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.

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 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 Overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder geeft tips die medewerkers in de praktijk kunnen toepassen om teksten heerlijk helder te maken, en voorbeelden van een goede en slechte aanpak. De website maakt ook duidelijk hoe ze kunnen nagaan of een tekst heerlijk helder is en welke ondersteuning Team Taaladvies geeft. 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 daad-



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 voor de eerste keer een Heerlijk Helderdag 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 hebben op die dag hun engagement voor de campagne en het actieplan verklaard, samen met alle aanwezigen, die de rol van ambassadeur van Heerlijk Helder opgenomen hebben.

Het programma van de tweede Heerlijk Helderdag op 7 oktober 2019 stond in het teken van de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid.

ACTIES 2020

Team Taaladvies heeft in 2020 de volgende acties uitgevoerd om het beleid voor Heerlijk Helder verder invulling te geven.

- Het team heeft de organisaties van de Vlaamse overheid 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.
- Het team heeft werksessies georganiseerd om de principes van Heerlijk Helder toe te lichten aan medewerkers en hun te leren hoe ze die principes kunnen toepassen op specifieke teksten van organisaties. Vanwege de coronacrisis zijn bijna alle werksessies online verlopen.

De meeste werksessies gingen 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/communicatie/heerlijk-helder/gedragsinzichten-toepassen-in-mails-en-brieven). 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 worden die technieken geïllustreerd met brieven en mails uit de praktijk.

Enkele werksessies waren gewijd aan teksten met beleidsadviezen. Ook daarbij werd extra aandacht besteed aan de gedragsaspecten waarmee rekening



- Om de Heerlijk Helderdoelstellingen te bereiken, hebben de organisaties vooral teksten herschreven. Er zijn ook heel wat tekstsjablonen of tekstmodellen ontwikkeld. Daarnaast hebben de organisaties vaak opleidingen voor de medewerkers georganiseerd. Ze laten zich ook begeleiden door interne of externe consultants.
- In verschillende organisaties is Heerlijk Helder verankerd in de algemene werking. Medewerkers krijgen bijvoorbeeld steeds meer de reflex om teksten voor het grote publiek te laten screenen door de communicatiedienst, er worden structureel opleidingen georganiseerd voor nieuwe medewerkers of er worden duidelijke afspraken gemaakt over de ontwikkeling van teksten, vanaf het opstellen tot de publicatie.
- De organisaties waarderen dat Team Taaladvies Heerlijk Helder coördineert, hulpmiddelen ter beschikking stelt en ondersteuning biedt.
- Al 21 organisaties hebben plannen gemaakt voor 2021.

Werkpunten voor de toekomst

Daarnaast konden uit de zelfevaluatie de volgende werkpunten voor de toekomst worden afgeleid:

- Voor veel organisaties is het niet evident om prioriteit te geven aan Heerlijk Helder. Dat was in het bijzonder het geval in 2020 door de coronacrisis. Die bracht in heel wat organisaties veel extra werk met zich mee. Bovendien ging de prioriteit naar de onverwachte crisiscommunicatie over corona. Daardoor was er minder tijd om de gemaakte Heerlijk Helderplannen te realiseren.
- In een aantal 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. Medewerkers zijn niet altijd gemotiveerd om hun huidige manier van werken in vraag te stellen en eventueel bij te sturen.
- Medewerkers overschatten vaak het kennisniveau van hun doelgroep, waardoor ze hun taalgebruik niet voldoende afstemmen op de behoeften van die doelgroep. Organisaties geven aan dat het waardevolle feedback kan opleveren als ze hun teksten voorleggen aan de doelgroep, maar in de praktijk voeren ze nog maar weinig gebruikersonderzoek uit.
- Inhoudelijke specialisten beseffen nog niet altijd dat hun vakjargon niet voor iedereen begrijpelijk is. Ook andere medewerkers zijn er zich geregeld niet van bewust dat hun communicatie managementtaal en Engelse termen bevat die lang niet voor iedereen duidelijk zijn. Het is nodig hen daarvoor te sensibiliseren en hun hulpmiddelen aan te reiken om de problemen op te sporen en te verhelpen, zodat hun communicatie helderder wordt.

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

Voor alle andere teksten verleent Team Taaladvies advies aan de communicatiemedewerkers van de organisaties. 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, lezerspanels, 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 vervullen voor Heerlijk Helder daarbij de rol van interne coach en ambassadeur.



2 EXTERN TAALADVIES - TAALTELEFOON

SITUERING

De Vlaamse overheid is op 27 oktober 1999 gestart met een taaladviesdienst voor het grote publiek, met de roepnaam Taaltelefoon. Volgens het decreet van 3 februari 1998 houdende oprichting van een Dienst voor Taaladvies moet die dienst 'op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies verstrekken aan de burgers'. Volgens dat decreet heeft de dienst ook de opdracht om daarvoor nauw samen te werken met de Nederlandse Taalunie. Die samenwerking heeft vorm gekregen in de adviesvoorziening *Taaladvies.net* van de Taalunie. Omdat de telefoon een steeds kleiner wordend aandeel heeft als kanaal voor de taaladvisering, wordt sinds 2019 de roepnaam Team Taaladvies gebruikt. Die naam slaat op de dienstverlening van het team als geheel. De benaming Taaltelefoon blijft in de praktijk wel behouden om te verwijzen naar de telefonische dienstverlening voor het grote publiek, omdat die naam bij de meeste mensen ook zo bekend is.

Team Taaladvies geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formulering en stijl. Team Taaladvies is elke werkdag telefonisch te bereiken van 9 tot 12 uur. Iedereen kan het Taaltelefoon-nummer 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 de 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 Team Taaladvies. 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 Team Taaladvies 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 Team Taaladvies 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



Van alle oproepen waren 78,40% elektronische berichten. Meer dan twee derde van alle elektronische oproepen die Team Taaladvies in 2019 heeft behandeld (72,29%), zijn oproepen via het vraagformulier op de website van Team Taaladvies en via rechtstreekse mailberichten aan Team Taaladvies. De andere oproepen zijn hoofdzakelijk binnengekomen via het vraagformulier van *Taaladvies.net*, de taaladviesite van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 1,47% van alle oproepen.

BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2020

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	818	17,40%
telefoon via contactcentrum 1700	106	2,26%
via vraagformulier op <i>Vlaanderen.be/taaladvies</i> of rechtstreekse e-mail	2664	56,68%
via vraagformulier op <i>Taaladvies.net</i>	1021	21,72%
Facebook en Twitter	69	1,47%
brief, fax, mail, persoonlijk	22	0,47%
totaal	4700	100%

Zoals de vorige jaren is het aantal telefonisch gestelde vragen in verhouding lichtjes gedaald, maar de telefonische dienstverlening blijft met een vijfde 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.

Zoals de vorige jaren werden in 2020 weinig taalvragen via Facebook en Twitter gesteld. Het aantal daarvan blijft in verhouding klein. Facebook en Twitter zijn voor Team Taaladvies vooral belangrijk als informele communicatiekanalen om onder andere de woorden van de week die in de nieuwsbrief Taalink opgenomen worden, bekend te maken.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2020 heeft Team Taaladvies in totaal 141.687 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 189.140 taalvragen.



3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

SITUERING

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

De voorbije jaren heeft de Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en 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; Team Taaladvies beantwoordt de vragen uit België.

Sinds begin 2019 is er een nieuwe samenwerkingsovereenkomst van kracht voor de periode 2019-2023 (die in de praktijk loopt tot mei 2024). Daarin zijn vier partijen vertegenwoordigd: naast de Nederlandse Taalunie, Team Taaladvies en het Genootschap Onze Taal is nu ook het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) een partner in het samenwerkingsverband voor *Taaladvies.net*. Het INT is verantwoordelijk voor de hosting en het technische beheer van de website.

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

- o Het team distribueert de vragen die taalgebruikers via het formulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de taaladviesdiensten.
- o Het team beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- o Het team selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- o 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*.
- o Het team ondersteunt de medewerker van de Nederlandse Taalunie die bij het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken gedetacheerd is, 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*.



4 TEKSTADVIES

Team Taaladvies verzorgt naast het externe taaladvies ook de dienstverlening voor het interne taaladvies bij de Vlaamse overheid (zie ook hoofdstuk 1). 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 standaarddocumenten zoals brieven en e-mails, en gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders.

VLAAMSE REGELGEVING

Het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken 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 begrijpelijkheid en de taalzuiverheid van de ontwerpen als de juridische consistentie en de toepassing van de aanwijzingen die in de omzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2019/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

Sinds 2019 is er een nieuwe versie van de omzendbrief Wetgevingstechniek van kracht. In die nieuwe omzendbrief zijn een aantal belangrijke wijzigingen doorgevoerd om de Vlaamse regelgeving helderder te maken. De meest ingrijpende wijziging is dat in de aanhef van besluiten niet langer formuleringen staan zoals *gelet op* en *overwegende dat*. In de plaats daarvan komen kopjes zoals *Rechtsgrond*, *Vormvereisten* en *Motivering*. De nieuwe omzendbrief bevat ook extra richtlijnen en voorbeelden over helder woordgebruik en heldere zinsbouw. Op die manier is er een extra impuls om regelgevende teksten zo veel mogelijk te laten voldoen aan de principes van Heerlijk Helder.

In 2020 heeft Team Taaladvies over 467 regelgevende teksten taalkundig advies verleend.

OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	58
besluiten van de Vlaamse Regering	326
ministeriële besluiten	81
andere regelgevende teksten	2
totaal	467



correspondentie	
standaardbrief	20
e-mail	9
totaal	29
instructieve teksten	
omzendbrief	7
dienstorder, regelgeving	1
handleiding, procedure	1
andere	3
totaal	12
rapporterende teksten	
nota	2
andere	1
totaal	3



Sinds mei 2018 verstuurt Team Taaladvies op geregelde basis de digitale nieuwsbrief *Heerlijk Helder* (zie hoofdstuk 1). Eind 2020 had die nieuwsbrief 1051 abonnees.





Samenstelling

Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken
Dirk Caluwé en Iris De Bock

Uitgave

Februari 2021