



# JAARVERSLAG

## TEAM TAALADVIES

### 2021



## IN HET KORT

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2021, zowel voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid als de externe dienstverlening aan het grote publiek.

Team Taaladvies is de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. Het team maakt deel uit van de afdeling Kanselarij van het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken.

In verband met de interne dienstverlening bij de Vlaamse overheid zijn dit de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- Team Taaladvies heeft in het voorjaar van 2021 een vervolgplan uitgewerkt voor de campagne Heerlijk Helder voor de jaren 2021-2022. Dat actieplan is goedgekeurd door het Voorzitterscollege op 22 april 2021. Het houdt in dat alle organisaties van de Vlaamse overheid werken aan de kwaliteitsverbetering van hun standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie.
- Het team heeft in het najaar van 2021 een checklist met basiscriteria voor standaardbrieven en -mails gepubliceerd (zie <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/standaardbrieven-en-mails>). Daarmee kunnen communicatie- en andere medewerkers toetsen of de brieven en mails van hun organisatie voldoen aan de minimale kwaliteitseisen. Met de criteria kunnen ze toetsen of de teksten helder genoeg zijn. Bij instructieve en persuasieve teksten kunnen ze toetsen of er voldoende rekening gehouden is met aspecten die verband houden met motivatie, weerstand en uitstelgedrag bij de doelgroep.
- Het team heeft in het najaar van 2021 ook een handleiding voor gebruikerstesten gepubliceerd (zie <https://www.vlaanderen.be/gebruikerstesten>). Daarmee kunnen communicatiemedewerkers zelf eenvoudige gebruikerstesten uitvoeren of daarvoor intern of extern opdracht geven aan anderen. Standaardbrieven en -mails zijn teksten die vrij gemakkelijk getest kunnen worden bij de doelgroep. Op die manier kunnen organisaties expertise en ervaring opbouwen met de inzet van gebruikerstesten.
- Op 14 december 2021 is voor de eerste keer de Heerlijk Helderprijs uitgereikt. Die prijs belooft een tekst van een organisatie van de Vlaamse overheid die een toonbeeld is van heldere taal. De Heerlijk Helderprijs 2021 werd in de wacht gesleept door De Watergroep, met een folder over de plaatsing van een debietsbegrenzer op de watermeter.
- Het team heeft in 2021 ook tips voor tips klare taal en andere nuttige informatie over klare taal verstrekt op de webpagina's over Heerlijk Helder ([overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder](https://overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder)) en in de nieuwsbrief Heerlijk Helder. 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.

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 bezoekersaantallen voor de website voor de externe dienstverlening ([www.vlaanderen.be/taaladvies](http://www.vlaanderen.be/taaladvies)). In 2021 telde die website 5 miljoen bezoekers en 6,2 miljoen geraadpleegde pagina's. Met dat grote bereik vervult Team Taaladvies een sleutelrol als ontwikkelaar en verspreider van taaladviezen in Vlaanderen.
- Ook taaladvies op maat blijft belangrijk voor wie het antwoord op een vraag niet zelf vindt. In 2021 heeft Team Taaladvies persoonlijk antwoord gegeven op 4691 taalvragen. 78% van die vragen kwam binnen via het vraagformulier op de website en via mail, 21% werd telefonisch gesteld via de Taaltelefoon (078 15 20 25).
- In juli 2021 is een volledig nieuwe versie van *Taaladvies.net*, de taaladviesite van de Taalunie, gepubliceerd. De website is in een fris en gebruiksvriendelijk jasje gestoken en er zijn heel wat functionele verbeteringen aangebracht, onder andere voor de zoekfunctie en de manier van navigeren. De vernieuwde website is het resultaat van de samenwerking tussen de vier partijen die sinds begin 2019 in het samenwerkingsverband voor *Taaladvies.net* zitten (Taalunie, Team Taaladvies, het Genootschap Onze Taal en het Instituut voor de Nederlandse Taal).

## INHOUD

1	HEERLIJK HELDER.....	5
2	EXTERN TAALADVIES - TAALTELEFOON .....	12
3	TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG.....	16
4	TEKSTADVIES .....	21
5	COMMUNICATIE .....	23
6	CONTACTGEGEVENS.....	24

# 1 HEERLIJK HELDER

Team Taaladvies heeft in 2021 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 2021 verder ondersteuning geboden en een vervolgactieplan uitgewerkt voor de jaren 2021-2022.

## 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.

## ACTIES

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 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.

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. Die sleutels zijn ontwikkeld op basis van de zelfevaluaties die de organisaties van de Vlaamse overheid hebben opgesteld over de doelstellingen van 2018. Uit de zelfevaluatie kwamen een aantal succesfactoren naar voren die bepalend zijn voor organisaties om tot een succesvol beleid voor Heerlijk Helder te komen.

## 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 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.

### 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 social-profitcommunicatie. De hoofddoelstellingen van de organisaties voor 2018 werden toen bekend-gemaakt. 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.

## ACTIEPLAN 2021-2022

Team Taaladvies heeft in het voorjaar van 2021 een vervolgplan uitgewerkt voor de jaren 2021-2022. Dat actieplan is goedgekeurd door het Voorzitterscollege op 22 april 2021.

### Overheidsbrede doelstelling

De voorzitter van het Voorzitterscollege heeft de leidend ambtenaren gevraagd om in 2021-2022 te werken aan een overheidsbrede doelstelling voor Heerlijk Helder. Die doelstelling houdt in dat de organisaties van de Vlaamse overheid werken aan de kwaliteitsverbetering van hun standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie.

Brieven en mails zijn voor veel organisaties van de Vlaamse overheid nog steeds een cruciaal middel om met burgers, bedrijven en andere organisaties te communiceren over de uitvoering van procedures.

Voor veel burgers zijn zulke brieven en mails dikwijls het enige of het belangrijkste kanaal waarlangs ze informatie krijgen over hun individuele dossiers bij de Vlaamse overheid. Die documenten zijn erg gezichtsbepalend, omdat ze zichtbaar en tastbaar maken hoe we als overheid communiceren met burgers, bedrijven en andere organisaties bij hun individuele dossiers. Ze vormen als het ware het visitekaartje van de Vlaamse overheid.

Daarnaast zijn brieven en mails bij uitstek het middel om burgers, bedrijven en andere organisaties te informeren over hun rechten en plichten. Via dat kanaal informeren ze hen over de verplichtingen die van overheidswege gelden en de vormen van toezicht en handhaving die daarmee samenhangen. Veel brieven en mails bevatten verzoeken aan burgers, bedrijven en organisaties om bepaalde taken uit te voeren, bijvoorbeeld aangiftes indienen, boetes betalen, informatie doorgeven of een vergunning of subsidie aanvragen.

In de praktijk kunnen grote stappen voorwaarts gezet worden als organisaties hun standaardbrieven en -mails veel meer lezergericht in plaats van organisatiegericht ontwerpen, structureren en formuleren. Zo kunnen ze ervoor zorgen dat de ontvangers aandacht besteden aan de informatie en dat ze de boodschap begrijpen.

Maar een heldere boodschap is niet altijd voldoende om lezers in beweging te krijgen. Daarom passen taal- en communicatie-experts tegenwoordig steeds meer beïnvloedingstechnieken uit de gedragswetenschappen toe. De wetenschappelijke inzichten over gedragsverandering en -beïnvloeding bieden een schat aan mogelijkheden om standaardbrieven en -mails doeltreffender te maken. Op die manier kunnen organisaties aanzienlijke efficiëntiewinsten boeken, bijvoorbeeld door een snellere en betere inning van belastingen, een vlottere informatiedoorstroming, een daling van het aantal informatie-vragen over specifieke dossiers en het aantal klachten. Team Taaladvies heeft de voorbije jaren vruchtbare ervaring opgedaan met een checklist voor de toepassing van gedragsinzichten in brieven en mails.

## Planning

Voor de aanpak van deze doelstelling is de volgende planning vastgelegd:

### Stap 1: inventaris

Elke organisatie stelt tegen 31 januari 2022 een inventaris op van alle standaardbrieven en -mails die ze gebruikt voor de externe communicatie. Door met een inventarisatie te starten, krijgt elke organisatie een werkinstrument waarmee ze een concreter beeld heeft van de omvang van de opdracht en de uitdagingen die uit deze doelstelling volgen. Dat geldt ook voor de Vlaamse overheid als geheel, omdat we niet weten wat de ordegrrootte is van het aantal standaardbrieven en -mails dat in gebruik is.

### Stap 2: projectplan

Elke organisatie stelt tegen 31 april 2022 een projectplan op om in 2022 (verder) te werken aan de kwaliteitsverbetering van haar standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie. De bovengenoemde inventaris maakt het mogelijk om het projectplan op maat van de organisatie op te stellen. Op die manier kunnen de teksten volgens hetzelfde stramien beoordeeld worden op hun begrijpelijkheid en bruikbaarheid voor de lezers, en kunnen ze op een systematische manier verbeterd worden. Organisaties die de voorbije jaren al intensief gewerkt hebben aan de verbetering van standaardbrieven en -mails, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van tekstsjablonen of -modellen, kunnen



daarmee uiteraard rekening houden bij de invulling van het projectplan.

Het projectplan hoeft niet in te houden dat organisaties die heel veel standaardbrieven en -mails gebruiken, alle teksten tegen eind 2022 vereenvoudigd en verbeterd hebben, maar wel dat er voor die teksten duidelijke doelstellingen en prioriteiten geformuleerd worden. Organisaties die heel veel standaardbrieven en mails gebruiken, kunnen dus een planning op langere termijn maken. Het uiteindelijke doel is dat tegen begin 2024 alle standaardbrieven en -mails helemaal of in grote mate voldoen aan de criteria.

Aan de organisaties wordt gevraagd om bij de opzet en uitvoering van hun doelstellingen rekening te houden met de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid (zie <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/9-sleutels-voor-een-succesvol-heerlijk-helderbeleid>). In het bijzonder wordt gevraagd om de doelgroep te betrekken bij de herwerking van standaardbrieven en -mails (sleutel 7). Dat kan door gebruikerstesten uit te voeren. Daarbij toetst de organisatie of teksten daadwerkelijk als helder en toegankelijk ervaren worden door mensen uit de doelgroep zelf. Dat is bijvoorbeeld een essentiële stap bij teksten die een groot financieel of ander strategisch belang hebben voor de organisatie, of bij teksten met een doelgroep die extra inspanningen vergt op het vlak van toegankelijkheid of gedragsbeïnvloeding.

Standaardbrieven en -mails zijn teksten die vrij gemakkelijk getest kunnen worden bij de doelgroep. Op die manier kunnen organisaties expertise en ervaring opbouwen met de inzet van gebruikerstesten. Team Taaladvies heeft in het najaar van 2021 een handleiding voor gebruikerstesten gepubliceerd op de website van Heerlijk Helder (zie <https://www.vlaanderen.be/gebruikerstesten>). Daarmee kunnen communicatiemedewerkers zelf eenvoudige gebruikerstesten uitvoeren of daarvoor intern of extern opdracht geven aan anderen. De handleiding geeft praktische richtlijnen voor acht methodes waarmee gebruikersonderzoeken uitgevoerd kunnen worden: guerillatest, terugvraagmethode, hardopleesmethode, hardopwerkmethode, plus-minmethode, interview, schriftelijke vragenlijst, focusgroeps-gesprekken.

### Stap 3: uitvoering

Team Taaladvies zal de organisaties op verschillende manieren adviseren en ondersteunen bij de uitvoering van deze doelstelling (zie hieronder). Het team heeft in het najaar van 2021 een checklist met basiscriteria voor standaardbrieven en -mails gepubliceerd op de website van Heerlijk Helder (zie <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/standaardbrieven-en-mails>). Daarmee kunnen communicatie- en andere medewerkers screenen of de brieven en mails voldoen aan de minimale kwaliteitseisen. Met de criteria kunnen ze toetsen of de teksten helder genoeg zijn. Bij instructieve en persuasieve teksten kunnen ze toetsen of er voldoende rekening gehouden is met aspecten die verband houden met motivatie, weerstand en uitstelgedrag bij de doelgroep.

### Stap 4: evaluatie

Team Taaladvies zal eind 2022 aan de communicatiemedewerkers van alle organisaties vragen om zoals voorheen een zelfevaluatie uit te voeren voor deze doelstelling en de andere doelstellingen in verband met Heerlijk Helder. Ze maken dan een tussentijdse stand van zaken op over het aantal standaardbrieven en -mails dat in 2021-2022 concreet is aangepakt en de ervaringen die bij de uitvoering van dit plan opgedaan zijn. Ze rapporteren dan ook hoeveel standaardbrieven en -mails van hun organisatie voldoen aan de basiscriteria voor standaardbrieven en -mails.

Begin 2023 maakt Team Taaladvies een tussentijds evaluatierapport op voor de hele Vlaamse overheid in verband met deze doelstelling en de andere doelstellingen voor Heerlijk Helder waaraan de organisaties gewerkt hebben. Het collectieve doel is dat begin 2024, tegen het einde van de huidige regeerperiode, de standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie van de Vlaamse overheid helemaal of grotendeels voldoen aan de basiscriteria voor standaardbrieven en -mails.

### Heerlijk Helderdag en Heerlijk Helderprijs 2021

Het was de bedoeling om in december 2021 de derde Heerlijk Helderdag te laten plaatsvinden, maar die moest geannuleerd worden wegens de verstrengde coronamaatregelen die toen golden. In overleg met de andere organisatoren, Kortom en de Taalunie, is ervoor gekozen om de Heerlijk Helderdag te verschuiven naar het voorjaar van 2022, zodat het event toch live georganiseerd kan worden. Het programma van de dag zal ook behouden blijven. De Heerlijk Helderdag zal vooral focussen op standaardbrieven en -mails en de inzet van gebruikerstesten en andere instrumenten om de kwaliteit van teksten te meten en te toetsen.

Team Taaladvies heeft wel de uitreiking van de eerste Heerlijk Helderprijs kunnen laten doorgaan. Die vond online plaats op 14 december 2021. De Heerlijk Helderprijs belooft een tekst van een organisatie van de Vlaamse overheid die een toonbeeld is van heldere taal. Alle inzendingen werden beoordeeld door een externe jury. De jury werd voorgezeten door de algemeen secretaris van de Taalunie, Kris Van de Poel. De andere leden van de jury waren: Jan Hautekiet (voormalig radiomaker en muzikant), Karl Hendrickx (redacteur bij het Rekenhof, hoofddocent Rechtstaalbeheersing aan de Universiteit Antwerpen en buitengewoon gastdocent aan de KU Leuven), Priscilla Heynderickx (docent Nederlands en bedrijfscommunicatie aan de KU Leuven, hoofdredacteur van *Ad Rem*) en Lydeke van Os (beleids- en communicatieadviseur bij de Taalunie).

De Heerlijk Helderprijs 2021 werd in de wacht gesleept door De Watergroep, met een folder over de plaatsing van een debietsbegrenzer op de watermeter. De jury koos voor die folder omdat die een moeilijke, negatieve boodschap laagdrempelig overbrengt met weinig tekst en heel veel visualisatie in de vorm van kleuren en iconen.

### Andere acties

Team Taaladvies heeft ook nog 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.
- Om de aandacht voor Heerlijk Helder warm te houden, heeft het team op de muurkrant van Vlaanderen Intern berichten over Heerlijk Helder 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 een nieuwsbrief over Heerlijk Helder uit. Daarin staat geregeld een interview met een organisatie die op een specifieke manier aan Heerlijk Helder heeft gewerkt. De nieuwsbrief signaleert verder ook actuele initiatieven op het vlak van Heerlijk Helder of tips die ook voor externe doelgroepen relevant kunnen zijn. Eind 2021 had de nieuwsbrief 1164 abonnees.
- In het najaar van 2021 is het team gestart met een bedrijfspagina voor Team Taaladvies op de sociale netwerksite LinkedIn. Daarop plaatst het team berichten over Heerlijk Helder en andere informatie die nuttig kan zijn voor mensen in hun beroepsactiviteiten.

## SAMENWERKING MET NEDERLAND

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 <https://www.gebruikercentraal.nl/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.

Als beleidsorganisatie voor het Nederlands wil de Taalunie, samen met de Nederlandse en Vlaamse overheid en andere overheidsorganisaties, het beleid rond klare taal mee vormgeven. In 2021 heeft het Algemeen Secretariaat van de Taalunie in overleg met het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Team Taaladvies bekeken hoe de inspanningen voor Heerlijk Helder en die voor Direct Duidelijk gebundeld kunnen worden. In het kader daarvan is ook de handleiding voor gebruikerstesten die Team Taaladvies heeft ontwikkeld, tot stand gekomen (zie hierboven).

## ONDERSTEUNING

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 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 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 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 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, per e-mail of brief, en via Twitter en Facebook.

In Nederland wordt de taaladviesverlening 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. Sinds begin 2019 is ook het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) een partner in het samenwerkingsverband voor *Taaladvies.net*.

Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld met 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 Digitaal Vlaanderen, dat het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) beheert.

## RESULTATEN VOOR 2021

In 2021, het tweeëntwintigste werkjaar, heeft Team Taaladvies 4009 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 4691 taalvragen.

### BASISCIJFERS VOOR DE PERIODE 2010-2021

	behandelde oproepen	behandelde vragen
2010	6550	8228
2011	5914	7628
2012	5695	7509
2013	5005	6068
2014	4720	5559
2015	5289	6438
2016	5555	6506
2017	5894	6766
2018	5699	6739
2019	5427	6178
2020	4700	5556
<b>2021</b>	<b>4009</b>	<b>4691</b>

Van alle oproepen in 2021 waren 20,58% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (86%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen buiten de openingstijden binnen of op ogenblikken dat de taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) registreerde die oproepen en Team Taaladvies behandelde ze door de vraagstellers zo snel mogelijk terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 78,12% elektronische berichten. Meer dan twee derde van alle elektronische oproepen die Team Taaladvies in 2021 heeft behandeld (83,21%), 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 taaladviesvoorziening van de Taalunie.

In juli 2021 is een volledig vernieuwde versie van *Taaladvies.net* gelanceerd. Op die nieuwe website is geen vraagformulier meer beschikbaar. Wie vanuit België een taalvraag wil stellen, wordt op de contactpagina van *Taaladvies.net* nu doorverwezen naar het vraagformulier op de website van Team Taaladvies. Voor taalvragen uit Nederland wordt doorverwezen naar het vraagformulier op de website van het Genootschap Onze Taal. Op die manier fungeren Team Taaladvies en het Genootschap Onze Taal allebei als taaloket voor wie een vraag wil voorleggen aan een taaladviseur.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 1,07% van alle oproepen.

#### BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2021

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	707	17,64%
telefoon via contactcentrum 1700	118	2,94%
via vraagformulier op <i>Vlaanderen.be/taaladvies</i> of rechtstreekse e-mail	2606	65,01%
via vraagformulier op <i>Taaladvies.net</i> (afgesloten in juli 2021)	526	13,12%
Facebook en Twitter	43	1,07%
brief, fax, mail, persoonlijk	9	0,22%
<b>totaal</b>	<b>4009</b>	<b>100%</b>

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 2021 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 2021 heeft Team Taaladvies in totaal 145.696 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 193.831 taalvragen.

### 3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

#### SITUERING

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de website *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Taalunie. De Taalunie heeft die samenwerking opgezet om de taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. De Taalunie maakt zich er als beleidsorganisatie sterk voor dat iedereen het Nederlands optimaal kan gebruiken. Met de website *Taaladvies.net* wordt al twintig jaar voor het hele taalgebied voorzien in de behoefte van taalgebruikers aan verantwoorde en betrouwbare taaladviezen, om de juiste keuzes te kunnen maken in hun taalgebruik.

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*. De taaladviezen en de algemene teksten op *Taaladvies.net* werden de voorbije jaren voorbereid door de medewerkers van het Genootschap Onze Taal en Team Taaladvies. Voordat de adviezen op de website komen, zijn ze besproken en goedgekeurd in het Taaladviesoverleg of de Commissie Spelling van de Taalunie. Daarmee is de betrouwbaarheid van de adviezen gegarandeerd.

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 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 in de eerste plaats verantwoordelijk voor het technische beheer en onderhoud van de website.

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

- Het team beantwoordt de taalvragen die bezoekers van de website *Taaladvies.net* stellen via de doorverwijzing naar het vraagformulier op de website van Team Taaladvies of via de andere media van Team Taaladvies (mail, telefoon, sociale media).
- Het team selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn. Op basis daarvan formuleert het team voorstellen voor adviezen op *Taaladvies.net*.
- 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 medewerker van de 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*.

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

## TAALADVIESOVERLEG

Om mensen met een vraag over het Nederlands effectief te kunnen helpen, werken de vier organisaties van het samenwerkingsverband voor *Taaladvies.net* nauw met elkaar samen. In die werkzaamheden voor *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg van de 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 werken 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 met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die op de website komen. Het toetst daarvoor de ontwerpadviezen op hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk.

Het Taaladviesoverleg registreert de taalnormen zoals die door een voldoende grote meerderheid Nederlandstaligen worden aanvaard. *Taaladvies.net* schrijft niet voor wat correct en niet correct is, maar vertelt de taalgebruiker welke vormen als standaardtaal beschouwd kunnen worden. De adviezen over spellingkwesties zijn in overeenstemming met de officiële spelling, die wettelijk voorgeschreven is voor het onderwijs en de overheid.

Wie voor een taalkwestie de adviestekst op *Taaladvies.net* raadpleegt of aanklopt bij een van de taaloketten, krijgt overal inhoudelijk hetzelfde antwoord. De kanalen verschillen puur in de accenten die ze leggen en de doelgroepen die ze bedienen. *Taaladvies.net* geeft niet alleen korte en toegespitste antwoorden, maar biedt ook verdieping en onderbouwing bij bijvoorbeeld grammaticale kwesties en uitleg over taalvariatie binnen het taalgebied. Daardoor is de site in het bijzonder een goede bron voor taalprofessionals. Wie worstelt met een specifieke taalkwestie of met de formulering van een zin, wordt het snelst geholpen bij de taaloketten.

Het Taaladviesoverleg was eind 2021 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
- Bas Damoiseaux, NOS, Hilversum
- Gert Dronkers, Dienst Verslag en Redactie Tweede Kamer, Den Haag
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Chloé Lybaert, Universiteit Gent.



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).

In 2020 heeft de Taalunie op verzoek van het Taaladviesoverleg een werkgroep genderinclusief taalgebruik opgericht. Die heeft de opdracht om taaladviezen te ontwikkelen over genderaspecten in het Nederlands. Maatschappelijk gezien is er een groeiende behoefte om in het taalgebruik meer rekening te houden met de verschillende genderidentiteiten en de expressie daarvan. De werkgroep zal de bestaande adviezen die nog uitgaan van de binaire opdeling man/vrouw herschrijven, zodat er ook met andere genderidentiteiten rekening gehouden wordt, bijvoorbeeld bij het gebruik van aanspreekvormen (*de heer, mevrouw*) en functie- en rolbenamingen. De werkgroep zal ook adviezen formuleren over genderinclusieve alternatieven voor de persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden in het Nederlands (*hij, zij, hem, haar, zijn*). De eerste resultaten worden in het voorjaar van 2022 verwacht.

De werkgroep genderinclusief taalgebruik is als volgt samengesteld:

- Gwennie Bosma, SVB, Amsterdam (voorzitter)
- Karen Deschamps, Team Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel (secretaris)
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Joz Motmans, Universiteit Gent
- Ingrid van Alphen, Universiteit van Amsterdam.

## COMMISSIE SPELLING

Met de officiële spelling zoals die in het Groene Boekje is vastgelegd, draagt de Taalunie bij aan de uniformiteit van de spelling in het Nederlandse taalgebied. Het Groene Boekje en het volledige 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 Taalunie en onder verantwoordelijkheid van de Commissie Spelling samengesteld door het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT). De Commissie Spelling was eind 2021 als volgt samengesteld:

- Dirk Caluwé, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Dominiek Sandra, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen
- Lieke Verheijen, universitair docent, Radboud Universiteit Nijmegen
- Wouter van Wingerden, zelfstandig taalkundige.

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).

Als taalgebruikers vragen hebben over moeilijke of onduidelijke spellingkwesties, beantwoordt 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 woorden.

## RESULTATEN VOOR 2021

In juli 2021 is een volledig nieuwe versie van *Taaladvies.net* gepubliceerd. De website is in een fris en gebruiksvriendelijk jasje gestoken en er zijn heel wat functionele verbeteringen aangebracht, onder andere voor de zoekfunctie en de manier van navigeren. De teksten van de adviezen zijn inhoudelijk in ongewijzigde vorm overgenomen.

De vernieuwde website heeft geen vraagformulier meer zoals dat voorheen altijd het geval geweest is. Wie het antwoord op een taalvraag niet kan vinden of behoefte heeft aan persoonlijke uitleg, wordt nu via de knop 'Stel een vraag' doorverwezen naar de taaladviseurs van Team Taaladvies en Onze Taal, die respectievelijk het taaloket van België en het taaloket van Nederland bemensen. Vraagstellers kunnen hun vragen volgens het medium van hun voorkeur voorleggen aan een van beide taaloketten. Dat kan online via een vraagformulier, telefonisch of op sociale media.

De website *Taaladvies.net* blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. Het grote aantal webbezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via de taaladviesdiensten 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 de websites van Team Taaladvies en het Genootschap Onze Taal. Steeds meer mensen kunnen 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*, *Woordenlijst.org* of naar de websites van de taaladviesdiensten zelf. Op die manier kunnen de taaladviseurs 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 *Vlaanderen.be/taaladvies*.

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2021 in totaal 11 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 2021 stonden er in totaal 1796 teksten op *Taaladvies.net*: 1730 taaladviezen met een vraagantwoordstructuur en 66 algemene adviesteksten.

### Nieuwe adviesteksten

1. Euthanasie plegen / uitvoeren / verlenen / toepassen
2. De algemeen directeur(,) Jan Peeters(,)

### Herziene adviesteksten

1. Rauwdouwer / rouwdouwer / rauwdouw / rouwdouw
2. Spioneren, spionnetje

3. Hijzelf / hij zelf
4. Een op drie / een op de drie
5. Opbrengsthuis / opbrengsteigendom / beleggingspand
6. Onguur / guur
7. Onmeedogenloos / onmeedogend / meedogenloos
8. Zo veel als mogelijk / zo veel mogelijk
9. Komma bij beperkende en uitbreidende bijvoeglijke bijzinnen

## 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 2021 heeft Team Taaladvies over 515 regelgevende teksten taalkundig advies verleend.

#### OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	67
besluiten van de Vlaamse Regering	364
ministeriële besluiten	78
andere regelgevende teksten	6
<b>totaal</b>	<b>515</b>

### 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. Team Taaladvies heeft daarvoor de *Formulierenleidraad* gepubliceerd. Met die handleiding voor 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 [overheid.vlaanderen.be/formulieren](http://overheid.vlaanderen.be/formulieren)).

Op basis van een centrale toetsing formuleert Team Taaladvies verbeterpunten en -voorstellen 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 2021 werd in totaal aan 44 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 123 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 2021**

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	44
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	123
andere behandelde adviesvragen over formulieren	14
<b>totaal</b>	<b>181</b>

## REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

Team Taaladvies geeft ook taalkundig en communicatief advies over allerlei andere teksten van de Vlaamse overheid. In overleg met de communicatiemedewerkers van de betrokken organisaties 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 (zie ook hoofdstuk 1).

Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica, stijl en tekststructuur. Als de tekst van minder goede 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. In brieven of e-mails waarin een actie van de ontvanger gevraagd wordt, passen ze ook inzichten uit de gedragswetenschappen toe.

Omdat de taaladviseurs niet op grote schaal documenten van de Vlaamse overheid kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en e-mails, en aan de 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 Team Taaladvies in 2021 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

## OVERZICHT PER GENRE

<b>voorlichtingsteksten</b>	
tekst voor nieuwsbrief	40
tekst voor internet, extranet	32
persmededeling	21
affiche, paneel, bord	13
nieuwsbrief	8
radiospot, tv-spot	7
brochure	4
folder	2
advertentie	2
andere	2
<b>totaal</b>	<b>131</b>
<b>correspondentie</b>	
standaardbrief	24
e-mail	6
<b>totaal</b>	<b>30</b>
<b>instructieve teksten</b>	
omzendbrief	4
instructies bij formulieren	2
handleiding, procedure	1
<b>totaal</b>	<b>7</b>
<b>contractuele teksten</b>	
overeenkomst, akkoord	2
<b>journalistieke teksten</b>	
artikel	1

## 5 COMMUNICATIE

### WEBSITES

Team Taaladvies geeft informatie over taal- en tekstadvies door middel van twee websites: *Overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder* voor de interne dienstverlening (zie hoofdstuk 1 en 4) en *Vlaanderen.be/taaladvies* voor de externe dienstverlening (zie hoofdstuk 2).

De website voor het externe taaladvies, *Vlaanderen.be/taaladvies*, is de laatste jaren sterk gegroeid qua bereik. In 2021 telde de website 5.059.180 bezoekers en 6.248.882 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van het piekjaar 2020 was er een daling van het aantal bezoekers en geraadpleegde pagina's, van respectievelijk 5% en 11%. Zoals in 2020 was de pagina met spellingtests het vaakst bezocht. Die pagina bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. In 2021 werden er 327.000 spellingtests afgelegd.

In het kader van de samenwerking voor *Taaladvies.net* hebben het Genootschap Onze Taal, Team Taaladvies en het Instituut voor de Nederlandse Taal op 7 oktober 2021, tijdens de Week van het Nederlands, online het Taalvragenvuur georganiseerd. In dat live-evenement beantwoordden een taaladviseur van Onze Taal en een taaladviseur van Team Taaladvies in een klein uurtje brandende taalvragen.

### NIEUWSBRIEVEN

Sinds oktober 2006 verstuurt 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 Team Taaladvies en de woorden van de week ook op de Facebook- en Twitterpagina van Team Taaladvies. *Taallink* heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2021 had *Taallink* 14.058 abonnees.

Sinds 2014 verzorgt Team Taaladvies de taaladviesrubriek in de digitale nieuwsbrief *Taalunie:Bericht* van de 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 Team Taaladvies op geregelde basis de digitale nieuwsbrief *Heerlijk Helder* (zie hoofdstuk 1). Eind 2021 had die nieuwsbrief 1164 abonnees.

## 6 CONTACTGEGEVENS

### MEDEWERKERS

An Bosmans

Dirk Caluwé (teamcoördinator)

Stefaan Croon

Iris De Bock (administratief ondersteuner, tot 30 september 2021)

Karen Deschamps

Katleen Maesen

Tamara Sanders (administratief ondersteuner, vanaf 1 januari 2022)

Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Taalunie)

### CONTACT

telefoon                      Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 12 uur)

internet                      [www.vlaanderen.be/taaladvies](http://www.vlaanderen.be/taaladvies)  
[www.taaladvies.net](http://www.taaladvies.net)  
[overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder](http://overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder)

e-mail                         [taaltelefoon@vlaanderen.be](mailto:taaltelefoon@vlaanderen.be)  
[taaladvies@vlaanderen.be](mailto:taaladvies@vlaanderen.be)

adres                         Team Taaladvies  
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 bus 100  
1000 Brussel





## **Samenstelling**

Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken  
Dirk Caluwé

## **Uitgave**

Februari 2022