



JAARVERSLAG

TEAM TAALADVIES

2022



IN HET KORT

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2022, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

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

- De website voor het externe taaladvies (www.vlaanderen.be/taaladvies) zit sinds 29 maart 2022 in een volledig nieuw jasje. De hele website is overgezet naar het webplatform. Dat is de nieuwe digitale toepassing van het agentschap Digitaal Vlaanderen voor de ontwikkeling en het beheer van websites van de Vlaamse overheid. In de loop van 2022 heeft Team Taaladvies ook nog heel wat redactionele en functionele verbeteringen aangebracht aan de website.
- Ook taaladvies op maat blijft belangrijk voor wie het antwoord op een vraag niet zelf vindt. In 2022 heeft Team Taaladvies persoonlijk antwoord gegeven op 4747 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).
- Sinds 23 augustus 2022 staat op de website Taaladvies.net een nieuwe set teksten over genderbewust taalgebruik. Die zijn in het kader van Taaladviesoverleg voorbereid door de werkgroep Genderinclusief taalgebruik. De nieuwe adviezen helpen taalgebruikers om weloverwogen taalkundige keuzes te maken als ze willen dat alle genders zich individueel of als groep kunnen herkennen in een formulering en zich gerespecteerd voelen. Wie genderbewust wil schrijven en spreken, vindt in de adviesteksten verschillende strategieën, concrete voorbeelden en achtergrondinformatie. De adviezen bieden alleen taalhulp en schrijven geen vaste vormen of regels voor. Bij vragen over concrete keuzes kunnen taalgebruikers contact opnemen met Team Taaladvies voor advies op maat.

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 2021-2023. Dat houdt in dat alle organisaties van de Vlaamse overheid werken aan de kwaliteitsverbetering van hun standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie. Zoals in 2021 heeft het team in 2022 aan de organisaties van de Vlaamse overheid ondersteuning geboden bij de uitvoering van het plan, met onder andere strategisch advies en een intervisiebijeenkomst.
- Op 29 maart 2022 vond de derde Heerlijk Helderdag plaats. Dat event focuste vooral op standaardbrieven en -mails en de inzet van gebruikerstesten en andere instrumenten om de kwaliteit van teksten te meten en te toetsen. Daarmee sloot het nauw aan op het actieplan voor de kwaliteitsverbetering van de standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie van de Vlaamse overheid. Team Taaladvies heeft de Heerlijk Helderdag georganiseerd in

samenwerking met Kortom en de Taalunie.

- Het team heeft in 2022 ook tips voor klare taal en andere nuttige informatie over klare taal verstrekt op de website van Heerlijk Helder, in de nieuwsbrief Heerlijk Helder en via LinkedIn (zie www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder).

INHOUD

1	HEERLIJK HELDER.....	5
2	EXTERN TAALADVIES - TAALTELEFOON	13
3	TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG.....	16
4	TEKSTADVIES	22
5	COMMUNICATIE	26
6	CONTACTGEGEVENS.....	28

1 HEERLIJK HELDER

Team Taaladvies heeft in 2022 verder werk gemaakt van de activiteiten voor Heerlijk Helder. Ter uitvoering van het vervolgactieplan voor de jaren 2021-2023 heeft Team Taaladvies ook in 2022 ondersteuning geboden.

SITUERING

De campagne Heerlijk Helder is in het voorjaar van 2015 ontstaan in het kader van het radioprogramma Hautekiet (Radio 1). Het onderwerp van klare taal heeft toen heel wat maatschappelijke weerklank gekregen. Ook initiatieven om de communicatie eenvoudiger en helderder te maken, zijn toen 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. 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 was 'Hou je taal Heerlijk Helder'. De campagne wilde 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 van Heerlijk Helder (www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/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.

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. 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.

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 2021-2023

Team Taaladvies heeft in het voorjaar van 2021 een vervolgplan uitgewerkt voor de jaren 2021-2023. 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 2021-2023 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 geldt de volgende planning:

Stap 1: inventaris

De organisaties van de Vlaamse overheid hebben tegen 31 januari 2022 inventarissen opgesteld van alle standaardbrieven en -mails die ze gebruiken voor de externe communicatie. Door met een inventarisatie te starten, heeft elke organisatie een werkinstrument waarmee ze een concreter beeld heeft van de omvang van de opdracht en de uitdagingen die uit deze doelstelling volgen.

Op basis van de cijfers die Team Taaladvies begin 2022 heeft verzameld, is gebleken dat in de inventarissen voor deze doelstelling in totaal meer dan 10.000 standaardbrieven en -mails zijn opgenomen.

Stap 2: projectplan

De organisaties van de Vlaamse overheid hebben tegen 31 april 2022 een projectplan opgesteld om in 2022 en 2023 (verder) te werken aan de kwaliteitsverbetering van hun standaardbrieven en -mails voor

de externe communicatie. De bovengenoemde inventarissen maakten het mogelijk om de projectplannen op maat van de organisaties 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, konden daarmee rekening houden bij de invulling van het projectplan.

Het projectplan hoefde niet in te houden dat organisaties die heel veel standaardbrieven en -mails gebruiken, alle teksten al in het eerste jaar vereenvoudigd en verbeterd hebben, maar wel dat er voor die teksten duidelijke doelstellingen en prioriteiten geformuleerd werden. Organisaties die heel veel standaardbrieven en mails gebruiken, kunnen dus een planning op langere termijn maken.

Aan de organisaties werd gevraagd om bij de herwerking van de standaardbrieven en -mails rekening te houden met de negen sleutels voor een succesvol Heerlijk Helderbeleid (zie www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder/9-sleutels-voor-een-succesvol-heerlijk-helderbeleid). In het bijzonder werd gevraagd om de doelgroep erbij te betrekken (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 www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder/gebruikerstesten). Daarmee kunnen communicatiemedewerkers zelf eenvoudige gebruikers- testen uitvoeren of daarvoor intern of extern opdracht geven aan anderen. De handleiding geeft praktische richtlijnen voor acht methodes waarmee gebruikerstesten uitgevoerd kunnen worden: guerrillatest, terugvraagmethode, hardopleesmethode, hardopwerkmethode, plus-minmethode, interview, schriftelijke vragenlijst, focusgroeps gesprekken.

Stap 3: uitvoering

Team Taaladvies adviseert en ondersteunt de organisaties op verschillende manieren 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 www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder/criteria-voor-heldere-en-doeltreffende-standaardbrieven-en-mails). Daarmee kunnen communicatie- en andere medewerkers nagaan 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 brieven of mails 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 heeft eind 2022 aan de communicatiemedewerkers van alle organisaties gevraagd om zoals voorheen een zelfevaluatie uit te voeren voor deze doelstelling. 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 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. Het collectieve doel is dat begin 2024, tegen het einde van de huidige regeerperiode, 75% of meer van de standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie van de Vlaamse overheid helemaal of grotendeels voldoet aan de basiscriteria voor standaardbrieven en -mails.

Heerlijk Helderdag

Het was de bedoeling om in december 2021 de derde Heerlijk Helderdag te laten plaatsvinden, maar die moest geannuleerd worden wegens coronamaatregelen. Het event kon op 29 maart 2022 plaatsvinden in het Herman Teirlinckgebouw. Team Taaladvies heeft dat georganiseerd in samenwerking met Kortom en de Taalunie. Zoals voorheen bestond het publiek uit communicatiemedewerkers en andere geïnteresseerden van de Vlaamse overheid, maar er waren ook heel wat bezoekers van andere overheden en organisaties op de Heerlijk Helderdag aanwezig.

De derde editie van de Heerlijk Helderdag focuste vooral op standaardbrieven en -mails en de inzet van gebruikerstesten en andere instrumenten om de kwaliteit van teksten te meten en te toetsen. Daarmee sloot het event nauw aan op het projectplan voor de kwaliteitsverbetering van de standaardbrieven en -mails voor de externe communicatie van de Vlaamse overheid.

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 ook een intervisiebijeenkomst georganiseerd. Daarin konden de communicatiemedewerkers hun ervaringen uitwisselen met de uitvoering van het projectplan voor de kwaliteitsverbetering van standaardbrieven en -mails. Het team heeft de collega's van het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken geholpen bij de herschrijving van de standaardbrieven en -mails van het eigen departement.
- 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 2022 had de nieuwsbrief 1224 abonnees.

- In 2021 is het team gestart met een bedrijfspagina voor Team Taaladvies op de sociaal-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 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. Sinds 1 januari 2022 is de campagne Direct Duidelijk een deel geworden van Gebruiker Centraal. Dat is een community van en voor professionals die werkt aan de dienstverlening en communicatie van de overheid. Gebruiker Centraal werkt in opdracht van het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De uitvoering ligt bij ICTU, een advies- en projectorganisatie van de Nederlandse overheid.

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 het kader daarvan heeft Team Taaladvies samengewerkt aan een proefproject om het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten, kortweg LiNT, te laten testen door gebruikers (lint.gebruikercentraal.nl/). LiNT is ontwikkeld met steun van NWO, de Nederlandse organisatie voor het wetenschappelijk onderzoek, in het kader van een onderzoeksproject naar begrijpelijke taal. Drie universiteiten droegen bij aan de ontwikkeling, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Taalunie. De Universiteit Utrecht verrichtte het meeste werk, onder leiding van Henk Pander Maat. 25 organisaties namen deel aan het proefproject, waarvan 13 organisaties uit Vlaanderen kwamen en 12 uit Nederland.

LiNT helpt tekstschrijvers om de begrijpelijkheid van teksten te beoordelen op een wetenschappelijk verantwoorde manier. Het geeft feedback op teksten zodat duidelijk wordt welke teksten onduidelijk zijn. Zo helpt LiNT organisaties om te bepalen hoever ze staan met helder communiceren. De tool analyseert de teksten op basis van wetenschappelijk gevalideerde parameters, geeft algemene feedback over het leesbaarheidsniveau en specifieke feedback over woorden en zinnen die tot begripsproblemen kunnen leiden bij lezers. De tool geeft geen herschrijfsuggesties.

De ervaringen die uit het proefproject gekomen zijn, waren overwegend positief. Op basis van de opmerkingen en suggesties van de proefgebruikers kan LiNT verbeterd worden en verder uitgroeien tot een robuuste, leerzame en handige tool, die bruikbaar is voor iedereen die interesse heeft in het verbeteren van teksten. ICTU zal onderzoeken hoe LiNT vanaf 2023 breder aangeboden en ingezet kan worden, ook voor gebruikers in Vlaanderen.

ONDERSTEUNING

Team Taaladvies heeft zoals voorheen advies verleend over de taalkundige en communicatieve kwaliteit van teksten (zie hoofdstuk 4). Voor de regelgevende teksten geldt de procedure zoals die in de omzendbrief Wetgevingstechniek staat. Het team toetst ook 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](https://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 taakverdeling. 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 2022

In 2022, het drieëntwintigste werkjaar, heeft Team Taaladvies 4021 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 4747 taalvragen. In vergelijking met 2021 zijn het aantal oproepen en het aantal vragen licht gestegen.

BASISCIJFERS VOOR DE PERIODE 2010-2022

	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
2021	4009	4691
2022	4021	4747

Van alle oproepen in 2022 waren 20,84% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (92%) 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 77,72% elektronische berichten. Dat zijn oproepen via het vraagformulier op de website van Team Taaladvies en via rechtstreekse mailberichten aan Team Taaladvies. Sinds in juli 2021 een volledig vernieuwde versie van Taaladvies.net in gebruik is genomen, is op die site 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 1,34% van alle oproepen.

BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2022

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	744	18,50%
telefoon via contactcentrum 1700	94	2,34%
via vraagformulier op <i>Vlaanderen.be/taaladvies</i> of rechtstreekse e-mail	3125	77,72%
Facebook en Twitter	54	1,34%
brief, persoonlijk	4	0,1%
totaal	4021	100%

Zoals de vorige jaren blijft de telefonische dienstverlening met ongeveer 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 2022 weinig taalvragen via Facebook en Twitter gesteld. Het aantal daarvan blijft ten opzichte van de andere media 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 2022 heeft Team Taaladvies in totaal 149.717 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 198.578 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. Met die website 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 daadwerkelijk 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 en dus als correct kunnen worden beschouwd. Taaladvies.net schrijft niet voor welke vormen de taalgebruiker moet gebruiken, maar maakt voor de taalgebruiker duidelijk 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 een 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 2022 als volgt samengesteld:

- Walter Haeseryn, Radboud Universiteit, Nijmegen (voorzitter)
- Margreet Onrust, VU Amsterdam (ondervoorzitter)
- Theo de Boer, Van Dale Uitgevers, Utrecht
- Gwennie Bosma, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam
- Dirk Caluwé, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Geert Craps, Vlaams Parlement, Brussel
- Bas Damoiseaux, NOS, Hilversum
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Chloé Lybaert, Universiteit Gent
- Inge van der Leeuw, Dienst Verslag en Redactie Tweede Kamer, 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).

Maatschappelijk gezien is er een groeiende behoefte om in het taalgebruik meer rekening te houden met de verschillende genderidentiteiten. In 2020 heeft de Taalunie op verzoek van het Taaladviesoverleg de werkgroep Genderinclusief taalgebruik opgericht. Die heeft de opdracht om de bestaande adviezen op Taaladvies.net die nog uitgaan van de binaire opdeling man/vrouw te 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 formuleert ook adviezen over genderinclusieve alternatieven voor de persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden in het Nederlands (*hij, zij, hem, haar, zijn*).

De werkgroep Genderinclusief taalgebruik is als volgt samengesteld:

- Gwennie Bosma, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam (voorzitter)
- Karen Deschamps, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (secretaris)
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Joz Motmans, UZ 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 2022 als volgt samengesteld:

- Dirk Caluwé, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Hanne Kloots, Universiteit Antwerpen
- Dominiek Sandra, Universiteit Antwerpen
- Lieke Verheijen, 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 2022

In juli 2021 is een volledig nieuwe versie van Taaladvies.net gepubliceerd. De website is toen in een fris en gebruiksvriendelijk jasje gestoken. In 2022 zijn er nog heel wat functionele en redactionele verbeteringen aangebracht, onder andere voor de categorisering van de vragen en de zoekfunctie.

De website Taaladvies.net heeft sinds juli 2021 geen vraagformulier meer. Wie het antwoord op een taalvraag niet kan vinden of behoefte heeft aan persoonlijke uitleg, wordt 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 dankzij het uitgebreide onlineaanbod 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 de eigen website.

Adviezen over genderbewust taalgebruik

Het Taaladviesoverleg van de Taalunie en de taaladviesdiensten in Nederland en Vlaanderen stelden de voorbije jaren vast dat er steeds meer vragen gesteld werden die verband houden met genderbewust taalgebruik. In 2020 heeft de Taalunie een werkgroep Genderinclusief taalgebruik ingesteld om over die problematiek nieuwe adviezen te ontwikkelen.

Sinds 23 augustus 2022 staat op de website Taaladvies.net een set adviesteksten over genderbewust taalgebruik. Die zijn door de werkgroep Genderinclusief taalgebruik voorbereid in het kader van het Taaladviesoverleg.

Genderbewust of genderinclusief taalgebruik is taalgebruik waarin zowel vrouwen, mannen als non-binaire personen zich kunnen herkennen, waarin niemand uitgesloten wordt, en waarin niet één gender of sekse dominant is. Het gaat over het vermijden van woorden die als discriminerend, denigrerend of vooringenomen kunnen worden ervaren doordat ze impliceren dat één bepaald gender of één bepaalde sekse de norm is.

De nieuwe adviezen helpen taalgebruikers om weloverwogen taalkundige keuzes te maken als ze willen dat alle genders zich individueel of als groep kunnen herkennen in een formulering en zich gerespecteerd

voelen. Wie genderbewust wil schrijven en spreken, vindt in de adviesteksten verschillende strategieën, concrete voorbeelden en achtergrondinformatie.

De algemene adviestekst 'Taal en gender' licht allereerst termen toe die verband houden met genderbewust taalgebruik, zoals 'geboortegeslacht', 'gender', 'genderidentiteit' en 'non-binair'. Daarna reikt de tekst verschillende strategieën aan om genderbewust te schrijven of te spreken – afhankelijk van het doel en het publiek. De andere adviesteksten gaan in op specifieke kwesties en situaties, zoals het aanduiden van beroepen (*leerkracht/leraar/lerares*), rollen (*reizende/reiziger/reiziger*), en functies (*bewindsman/bewindsvrouw/bewindspersoon*).

Zes adviezen gaan over het gebruik van verwijzwoorden, met in het bijzonder aandacht voor de actuele taalontwikkelingen en afwegingen bij het verwijzen naar non-binaire personen. De mogelijke vormen met de voor- en nadelen ervan worden uitgebreid besproken. Er komen zowel bestaande woorden als nieuwe woorden aan bod; sommige worden in de praktijk al gebruikt, zoals *die* en *hen* (in het enkelvoud): *Vanavond ontvangen we Bo Lelieveld. Die is hier vandaag voor het eerst* of *Vanavond ontvangen we Bo Lelieveld. Hen is hier vandaag voor het eerst*.

De adviezen bieden verschillende mogelijkheden en concrete voorbeelden waarmee mensen zelf weloverwogen keuzes kunnen maken in hun taalgebruik. Ze bieden alleen taalhelp en schrijven geen vaste vormen of regels voor. Bij vragen over concrete keuzes kunnen taalgebruikers contact opnemen met een van de taaladviesloketten voor advies op maat.

In 2023 zullen er nog meer nieuwe teksten over genderbewust taalgebruik op Taaladvies.net verschijnen, in het bijzonder over aansprekingen in een brief of e-mail. Het volledige overzicht van de in 2022 gepubliceerde adviesteksten over taal en gender staat hieronder.

Nieuwe en herziene adviesteksten

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2022 in totaal 15 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 2022 stonden er in totaal 1802 teksten op Taaladvies.net: 1733 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 69 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviesteksten

1. Dank je wel / dankjewel
2. Whiskey / whisky
3. Taal en gender: functietitels in personeelsadvertenties
4. Taal en gender (algemeen)
5. Taal en gender: beroeps-, functie- en rolbenamingen (algemeen)
6. Taal en gender: verwijzwoorden voor vrouwen, mannen en non-binaire personen (algemeen)

Herziene adviesteksten

1. Diens / zijn
2. Haar / zijn (wie heeft – huiswerk niet gemaakt?)

3. Hij / zij / die (een leerling)
4. Directeur / directrice
5. Experte / expert
6. Introducé / introducee
7. Kuisvrouw / poetsvrouw / werkster / schoonmaakster / schoonmaker / poetshulp / schoonmaakhulp
8. Verwijzingsproblemen met voornaamwoorden van de derde persoon enkelvoud (algemeen)
9. Woordgeslacht (algemeen)

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 2022 heeft Team Taaladvies over 503 regelgevende teksten taalkundig advies verleend.

OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	81
besluiten van de Vlaamse Regering	341
ministeriële besluiten	75
andere regelgevende teksten	6
totaal	503

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 www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijkhelder/dienstverlening-team-taaladvies#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 2022 werd in totaal aan 93 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 133 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 2022

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	93
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	133
andere behandelde adviesvragen over formulieren	12
totaal	238

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 2022 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	51
tekst voor internet, extranet	14
persmededeling	9
affiche, paneel, bord	7
radiospot, tv-spot	6
advertentie	3
brochure	2
andere	1
totaal	93
correspondentie	
standaardmail	43
standaardbrief	11
uitnodiging	2
gewone brief	1
totaal	57
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	2
andere	3
totaal	5
instructieve teksten	
omzendbrief	3
handleiding, procedure	1
totaal	4

rapporterende teksten	
nota	3
rapport	1
totaal	4
journalistieke teksten	
artikel	2

5 COMMUNICATIE

WEBSITES

Team Taaladvies geeft op twee websites informatie over taal- en tekstadvies:

- www.vlaanderen.be/taaladvies voor de externe dienstverlening (zie hoofdstuk 2);
- www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder voor de interne dienstverlening (zie hoofdstuk 1 en 4).

De website voor het externe taaladvies zit sinds 29 maart 2022 in een volledig nieuw jasje. De hele website is overgezet naar het webplatform. Dat is de nieuwe digitale toepassing van het agentschap Digitaal Vlaanderen voor de ontwikkeling en het beheer van websites van de Vlaamse overheid. Met die overstap voldoet de website aan de meest recente technische standaarden, bijvoorbeeld op het vlak van webtoegankelijkheid. Er zijn voor de nieuwe site enkele functionaliteiten op maat ontwikkeld om de adviezen ook daar zo goed mogelijk te ontsluiten, zoals alfabetisch en thematisch geordende zoeklijsten en alternatieve titels waarop ook alfabetisch gezocht kan worden.

De website voor het externe taaladvies was ook in 2022 bij veel taalgebruikers populair. Zoals de vorige jaren was de pagina met spellingtests het vaakst bezocht. Die rubriek bevat meer dan vijftig tests met meerkeuzevragen waarmee bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen.

In januari 2023 is ook de website voor de interne dienstverlening overgezet naar de nieuwe omgeving van het webplatform. Die overzetting werd voorbereid in 2022.

NIEUWSBRIEVEN

Sinds oktober 2006 verstuurt Team Taaladvies elke maandag de digitale nieuwsbrief Taalink. 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. Taalink heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2022 had Taalink 14.153 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 2022 had die nieuwsbrief 1224 abonnees.

ANDERE COMMUNICATIEACTIES

In het kader van de samenwerking voor Taaladvies.net hebben het Genootschap Onze Taal, Team Taaladvies, het Instituut voor de Nederlandse Taal en de Taalunie op 6 oktober 2022, tijdens de Week van het Nederlands, online voor de tweede keer 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.

6 CONTACTGEGEVENS

MEDEWERKERS

An Bosmans

Dirk Caluwé (teamcoördinator)

Stefaan Croon

Karen Deschamps

Katleen Maesen

Tamara Sanders (administratieve ondersteuning)

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 www.taaladvies.net www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be 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 2023