



# JAARVERSLAG

## TEAM TAALADVIES

### 2023



## IN HET KORT

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2023, 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:

- In december 2022 is VRT Taal, de taaladviesite van VRT, offline gehaald. Op verzoek van VRT heeft Team Taaladvies zich geëngageerd om al het relevante **adviesmateriaal van VRT Taal** over te nemen op de website voor het externe taaladvies ([www.vlaanderen.be/team-taaladvies](http://www.vlaanderen.be/team-taaladvies)). Door de overname kan dat waardevolle materiaal online beschikbaar blijven voor iedereen. Eind december 2023 was meer de helft van de relevante adviespagina's geïntegreerd in de website van Team Taaladvies.
- In november 2023 is op de website van Team Taaladvies een **nieuwe rubriek Eigennamen** gelanceerd. Die rubriek bevat meer dan 15.000 plaats- en persoonsnamen, met vooral informatie over de uitspraak van die namen. De inhoud daarvan is ook grotendeels overgenomen van de website VRT Taal.
- Ook **taaladvies op maat** blijft belangrijk voor wie het antwoord op een vraag niet zelf vindt. In 2023 heeft Team Taaladvies persoonlijk antwoord gegeven op **5352 taalvragen**. 79% van die vragen kwam binnen via het vraagformulier op de website en via mail, 19% werd telefonisch gesteld via de Taaltelefoon (078 15 20 25).
- Sinds augustus 2023 staat op de website [Taaladvies.net](http://Taaladvies.net) een nieuwe set **adviesteksten over genderbewust taalgebruik** in brieven en e-mails. De teksten geven handvatten om bijvoorbeeld de adressering en de aanhef van een brief of e-mail zo te formuleren dat iedereen zich er, individueel of als groep, in kan herkennen en zich gerespecteerd voelt. De adviezen zijn een aanvulling op de adviezen over genderbewust taalgebruik die in 2022 waren gepubliceerd. Ze zijn in het kader van het Taaladviesoverleg voorbereid door de werkgroep Genderinclusief taalgebruik.

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

- Op 9 oktober 2023 vond voor de vierde keer de **Heerlijk Helderdag** plaats. Het centrale thema daarvan was 'taal en inclusie'. Aan het eind van de Heerlijk Helderdag heeft minister-president Jan Jambon de Heerlijk Helderprijs uitgereikt. Dat is een tweejaarlijkse wedstrijd, die voor de tweede keer werd georganiseerd. De winnaar was het agentschap Opgroeien, met de nieuwe editie van het Kindboekje van Kind en Gezin.
- 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 de standaardbrieven en -mails** voor de externe communicatie. Zoals in 2021 en 2022 heeft het team in 2023 aan de organisaties van de Vlaamse overheid ondersteuning geboden voor de uitvoering van het plan, met onder andere strategisch advies en een intervisiebijeenkomst.

- Het team heeft in 2023 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](http://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder)).

## INHOUD

1	HEERLIJK HELDER.....	5
2	EXTERN TAALADVIES - TAALTELEFOON .....	11
3	TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG.....	14
4	TEKSTADVIES .....	20
5	COMMUNICATIE .....	24
6	CONTACTGEGEVENS.....	26

# 1 HEERLIJK HELDER

Team Taaladvies heeft in 2023 verder werk gemaakt van de activiteiten voor Heerlijk Helder. Ter uitvoering van het vervolgcactieplan voor de jaren 2021-2023 heeft Team Taaladvies ook in 2023 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. In 2017 heeft de 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.

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.

In november 2017 is Team Taaladvies gestart met een interne campagne om het begrip Heerlijk Helder bekend te maken bij de medewerkers van de Vlaamse overheid. De voorzitter van het Voorzitterscollege heeft toen ook 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.

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.

Er was ook een duidelijk centraal engagement nodig. Daarom heeft het toenmalige 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. 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 tekstjablonen 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 opzet en uitvoering van hun doelstellingen 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-helder-beleid](http://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder/9-sleutels-voor-een-succesvol-heerlijk-helder-beleid)). In het bijzonder werd 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 gebruikers-testen. 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](http://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 gebruikersonderzoeken uitgevoerd kunnen worden: guerrillatest, terugvraagmethode, hardopleesmethode, hardopwerk-methode, 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](http://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder/criteria-voor-heldere-en-doeltreffende-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 heeft eind 2023 aan de communicatiemedewerkers van alle organisaties gevraagd om een zelfevaluatie uit te voeren voor deze doelstelling. Ze maken dan een stand van zaken op over het aantal standaardbrieven en -mails dat in 2021-2023 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 2024 maakt Team Taaladvies een 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**

Op 9 oktober 2023 vond voor de vierde keer de Heerlijk Helderdag plaats. Team Taaladvies heeft die dag 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 vierde editie van de Heerlijk Helderdag focuste op het thema 'taal en inclusie'. Er was daarbij vooral aandacht voor de manier waarop je in je taalgebruik rekening kunt houden met specifieke doelgroepen. Ook algemene strategieën die bijdragen aan een inclusieve taal, zoals genderbewust taalgebruik, kwamen aan bod.

Aan het eind van de Heerlijk Helderdag heeft minister-president Jan Jambon de Heerlijk Helderprijs uitgereikt. Dat is een tweejaarlijkse wedstrijd, die in 2023 voor de tweede keer werd georganiseerd. De winnaar was het agentschap Opgroeien, voor de nieuwe editie van het Kindboekje van Kind en Gezin. Het Kindboekje is een handig hulpmiddel voor de ouders van pasgeboren kinderen en voor zorgverleners die de ouders ondersteunen. Het boekje is ondertussen al een eeuw oud, maar het is in de nieuwe editie helemaal bij de tijd. Volgens de jury, voorgezeten door Jan Hautekiet, munt de nieuwe editie uit door een toegankelijk en inclusief taalgebruik en een aantrekkelijke lay-out. De jury waardeerde ook de inzet van gebruikersonderzoek bij de herwerking van het Kindboekje.

## **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 zoals in 2022 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.

- 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 2023 had de nieuwsbrief 1261 abonnees.
- Sinds 2021 verzorgt het team een bedrijfspagina op de sociaalnetwerksite 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](http://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. De Taalunie was in 2023 onder andere betrokken bij de Heerlijk Helderdag als medeorganisator.

## 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 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 de sociale media Facebook, X, Instagram en LinkedIn.

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 voor een groot deel 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 2023

In 2023, het vierentwintigste werkjaar, heeft Team Taaladvies 4449 externe oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 5352 taalvragen. In vergelijking met 2022 zijn het aantal oproepen en het aantal vragen met 10% gestegen.

### BASISCIJFERS VOOR DE PERIODE 2010-2023

	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
<b>2023</b>	<b>4449</b>	<b>5352</b>

Van alle oproepen in 2023 waren 18,74% telefonische oproepen. Het overgrote deel van die telefonische oproepen (87%) 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 79,37% 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 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, X, Instagram en LinkedIn. Die vertegenwoordigden 1,73% van alle oproepen.

### BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2023

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	724	16,27%
telefoon via contactcentrum 1700	110	2,47%
via vraagformulier op <i>Vlaanderen.be/taaladvies</i> of rechtstreekse e-mail	3531	79,37%
Facebook, X, LinkedIn en Instagram	77	1,73%
brief, persoonlijk	7	0,16%
<b>totaal</b>	<b>4449</b>	<b>100%</b>

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 2023 weinig taalvragen via sociale media gesteld. Het aantal daarvan blijft in verhouding klein. De sociale media 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 2023 heeft Team Taaladvies in totaal 164.675 oproepen met taalvragen behandeld, met inbegrip van de oproepen die Team Taaladvies intern van medewerkers van de Vlaamse overheid heeft gekregen. Die oproepen bevatten in totaal 215.483 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 de website Taaladvies.net wordt al ruim 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. De taaladviezen en de algemene teksten op Taaladvies.net worden voorbereid door de medewerkers van het Genootschap Onze Taal en Team Taaladvies. Voordat de adviezen op de website komen, worden ze besproken en goedgekeurd in het Taaladviesoverleg of de Commissie Spelling van de Taalunie. Daarmee wordt de betrouwbaarheid van de adviezen gegarandeerd.

Sinds begin 2019 is er een 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 het 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 is een overlegorgaan van Nederlandse en Vlaamse taalexperts. Het gaat om 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 ondersteunt en begeleidt de redacteurs van Taaladvies.net inhoudelijk, met name door 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 fungeert op die manier als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladviesing bezighouden.

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 wat correct en niet correct is, 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 2023 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 SVB, Amsterdam
- Dirk Caluwé, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Bas Damoiseaux, NOS, Hilversum
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Chloé Lybaert, Universiteit Gent
- Kristien Spillebeen, Vlaams Parlement, Brussel
- Inge van der Leeuw, Dienst Verslag en Redactie Tweede Kamer, Den Haag.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van het Taaladviesoverleg: Fienke Jochemsen (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 en de expressie daarvan. Sinds 2020 is er in het kader van het Taaladviesoverleg een werkgroep Genderinclusief taalgebruik actief. Die heeft de bestaande adviezen op Taaladvies.net die nog uitgingen van de binaire opdeling man/vrouw, herschreven, zodat er ook met andere genderidentiteiten rekening gehouden wordt, bijvoorbeeld bij het gebruik van aanspreekvormen (*de heer, mevrouw*) en functie- en rolbenamingen. De werkgroep heeft ook adviezen geschreven 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 SVB, Amsterdam (voorzitter)
- Karen Deschamps, Team Taaladvies, 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](http://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](http://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 2023 als volgt samengesteld:

- Dirk Caluwé, Team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Hanne Kloots, 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 (secretaris en 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](http://Woordenlijst.org) systematisch verbeterd en tussendoor ook verder aangevuld met nieuwe sets woorden.



## RESULTATEN VOOR 2023

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 dankzij het uitgebreide onlineaanbod 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 website van Team Taaladvies.

### **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 hielden met genderbewust taalgebruik. In 2020 heeft de Taalunie een werkgroep Genderinclusief taalgebruik ingesteld om over die problematiek nieuwe adviezen te ontwikkelen.

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.

Sinds 23 augustus 2022 staat op de website Taaladvies.net een set adviesteksten over genderbewust taalgebruik. Die zijn in het kader van het Taaladviesoverleg voorbereid door de werkgroep Genderinclusief taalgebruik. Die teksten bevatten algemene informatie over het thema en geven verschillende strategieën om genderbewust te schrijven of spreken. Er zijn ook specifieke teksten over het aanduiden van beroepen (*leerkracht/leraar/lerares*), rollen (*reizende/reizigster/reiziger*), en functies (*bewindsman/bewindsvrouw/bewindspersoon*), en over het gebruik van verwijzwoorden, met in het bijzonder aandacht voor de actuele taalontwikkelingen en afwegingen bij het verwijzen naar non-binaire personen.

Sinds 29 augustus 2023 staat op de website Taaladvies.net een nieuwe set adviesteksten over genderbewust taalgebruik in brieven en e-mails. De teksten geven handvatten om bijvoorbeeld de adressering en de aanhef van een brief of e-mail zo te formuleren dat iedereen zich er, individueel of als groep, in kan herkennen en zich gerespecteerd voelt.

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 teksten bieden alleen taalhulp en schrijven geen

vaste vormen of regels voor. Voor vragen over concrete keuzes kunnen taalgebruikers contact opnemen met een van de taaloketten voor advies op maat.

Het overzicht van de in 2023 gepubliceerde adviesteksten over taal en gender staat hieronder. Een volledige lijst van alle teksten over genderbewust taalgebruik is te vinden op <https://taaladvies.net/taal-en-gender>.

### **Nieuwe en herziene adviesteksten**

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2023 in totaal 52 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 2023 stonden er in totaal 1815 teksten op Taaladvies.net: 1748 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 67 algemene adviesteksten.

#### Nieuwe adviesteksten

1. Dankje / dank je
2. Elektronica werkt / werken goed
3. Daarmee is / zijn korte metten gemaakt
4. Komma voor 'maar' en 'want'
5. Aanhef voor een non-binaire persoon
6. Zijn getrouwd / getrouwd zijn
7. Stappen maken / nemen / doen / zetten
8. Om welk uur / om hoe laat / hoe laat
9. Peilen naar iets / iets peilen
10. Herbruiken / hergebruiken
11. Drugs wordt / worden verhandeld
12. Conform aan / conform met / conform
13. Dubbele achternaam bij kinderen
14. Deelnemers van / aan iets
15. Vervangen voor / door
16. Verbreken / breken (een record -)
17. Het / zij is de buurvrouw
18. Hij / zij / het (Koop groente, want – is gezond)
19. Vier op de tien werknemers is / zijn
20. Taal en gender: brieven en e-mails (algemeen)

#### Herziene adviesteksten

1. Giraffehals / giraffenhals
2. Zuidpool en noordpool (hoofdletter?)
3. Geachte / Beste (als aanhef)
4. Aanhef voor een man
5. Aanhef voor een vrouw
6. Aanhef zonder genderaanduiding
7. Mijne heren (als aanhef)

8. Mevrouw / mevrouw
9. Amice, amica (als aanhef)
10. Waarde (als aanhef)
11. Adressering aan bedrijven en instellingen
12. Adressering aan samenwonenden, koppels en gezinnen
13. Prof. dr. em. / prof. em. dr. / em. prof. dr.
14. Mevrouw dr. A. Verschoor / dr. A. Verschoor
15. Een op drie / een op de drie
16. Uitspraak harde / zachte g
17. Indische / Indonesische / Indiase mensen
18. Indische / Indonesische / Indiase keuken
19. Komma na aanhef
20. Beijing / Peking
21. Caraïbisch / Caribisch
22. Filippijnen / Filipijnen
23. Hawaii / Hawaï
24. Peruviaans / Peruaans
25. Tokyo / Tokio
26. Opmaak van een zakelijke e-mail (algemeen)
27. Opmaak van een zakelijke brief in Nederland (algemeen)
28. Opmaak van een zakelijke brief in België (algemeen)
29. Titels en titulatuur in België (algemeen)
30. Titels en titulatuur in Nederland (algemeen)
31. Wel of geen -e achter een bijvoeglijk naamwoord (algemeen)
32. Spelling van buitenlandse aardrijkskundige namen (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.

In 2023 heeft Team Taaladvies over 561 regelgevende teksten taalkundig advies verleend.

#### OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	101
besluiten van de Vlaamse Regering	376
ministeriële besluiten	83
andere regelgevende teksten	1
<b>totaal</b>	<b>561</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 [www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijkhelder/dienstverlening-team-taaladvies#formulieren](http://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 2023 werd in totaal aan 93 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 143 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 2023**

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	93
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	143
andere behandelde adviesvragen over formulieren	62
<b>totaal</b>	<b>298</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 2023 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

## OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	67
tekst voor internet, extranet	36
brochure	14
persmededeling	9
affiche, paneel, bord	7
folder	4
nieuwsbrief	1
radiospot, tv-spot	1
andere	18
<b>totaal</b>	<b>157</b>
correspondentie	
gewone brief	21
standaardmail	14
brieven verkiezingen	13
standaardbrief	6
uitnodiging	4
<b>totaal</b>	<b>58</b>
instructieve teksten	
instructies verkiezingen	6
instructies bij formulieren	5
omzendbrief	4
handleiding, procedure	3
andere	4
<b>totaal</b>	<b>22</b>
contractuele teksten	
overeenkomst, akkoord	2

rapporterende teksten	
nota	1
verslag	1
<b>totaal</b>	<b>2</b>

## 5 COMMUNICATIE

### WEBSITES

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

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

De website voor het externe taaladvies was ook in 2023 bij veel taalgebruikers populair. Zoals de vorige jaren werd 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.

De website voor de interne dienstverlening is ook veelbezocht, zowel door medewerkers van de Vlaamse overheid als door externen, bijvoorbeeld communicatiemedewerkers van andere overheden, bedrijven en andere organisaties. De meestbezochte pagina's zijn de pagina's over:

- de criteria voor heldere en doeltreffende standaardbrieven en -mails;
- het gebruik van *u* en *je*;
- de twintig tips voor heldere taal en heldere teksten.

### VRT Taal

In december 2022 is VRT Taal, de taaladviesite van VRT, offline gehaald. Op verzoek van VRT heeft Team Taaladvies zich geëngageerd om al het relevante adviesmateriaal van VRT Taal over te nemen. Op die manier kan dat waardevolle materiaal online beschikbaar blijven voor iedereen.

Team Taaladvies is in het najaar van 2022 gestart met de overzetting van de webpagina's van VRT Taal. Eind december 2023 was meer de helft van de relevante adviespagina's geïntegreerd in de website van Team Taaladvies. De teksten worden inhoudelijk bekeken op hun relevantie en bruikbaarheid en waar nodig worden ze redactioneel aangepast en geactualiseerd. Adviezen die overlappen met adviezen die al op de website van Team Taaladvies stonden, worden in de bestaande teksten geïntegreerd. Deze redactionele operatie zal in het voorjaar van 2024 grotendeels afgerond zijn.

In november 2023 is op de website van Team Taaladvies ook een nieuwe rubriek Eigennamen gelanceerd. De inhoud daarvan is vooral gebaseerd op de eigennamen die op VRT Taal te vinden waren. De nieuwe rubriek bevat meer dan 15.000 plaats- en persoonsnamen, met vooral informatie over de uitspraak van die namen. Die informatie is in het bijzonder waardevol voor mensen die in de mediasector werken. Team Taaladvies zal de rubriek verder verrijken, in overleg met onder andere VRT.



## Genderbewust taalgebruik

Team Taaladvies heeft op de beide websites alle adviezen die in 2022 en 2023 over genderbewust taalgebruik op Taaladvies.net gepubliceerd zijn, geïntegreerd. Op de website voor de interne dienstverlening zijn alle adviezen samengevat in instructieve teksten. Op de website voor de externe dienstverlening zijn de vele adviezen die al bestonden over bijvoorbeeld de aanspreking in brieven en mails, geactualiseerd en aangevuld.

## SOCIALE MEDIA

Team Taaladvies heeft in 2023 veel inspanningen geleverd om zichtbaarder te worden op de sociale media. Er worden frequenter items gepost en de aanpak is structureler. Behalve op Facebook, X en LinkedIn is het team nu ook actief op Instagram.

De sociale media zijn voor Team Taaladvies vooral belangrijk als informele communicatiekanalen om taal op een ludieke manier aan bod te laten komen. Vaste items zijn de vraag van de week en het woord van de week. Daarnaast komen ook geregeld meerkeuzevragen, polls of bijvoorbeeld weetjes over etymologie voor. Door geregeld berichten te posten op de sociale media, verhoogt het team zijn naamsbekendheid en bouwt het een community op van mensen die in taal geïnteresseerd zijn.

## 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 en op de sociale media van Team Taaladvies. Taalink heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2023 had Taalink 15.703 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 2023 had die nieuwsbrief 1261 abonnees.

## ANDERE ACTIVITEITEN

Tijdens de zomer en tijdens de eindejaarsperiode van 2023 heeft Team Taaladvies een online cryptogramwedstrijd georganiseerd, waarbij de deelnemers een boekenbon konden winnen. Hoewel die cryptogrammen een behoorlijke inspanning vergden om ze op te lossen, waren er heel wat enthousiaste deelnemers: 349 voor het Zomercryptogram en 420 voor het Kerstcryptogram.

## 6 CONTACTGEGEVENS

### MEDEWERKERS

An Bosmans  
Dirk Caluwé (coördinator)  
Stefaan Croon  
Karen Deschamps  
Miet Ooms  
Katleen Maesen  
Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Taalunie)

### CONTACT

telefoon	Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 12 uur)
internet	<a href="http://www.vlaanderen.be/team-taaladvies">www.vlaanderen.be/team-taaladvies</a> <a href="http://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder">www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder</a>
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be taaladvies@vlaanderen.be
postadres	Team Taaladvies Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken Koning Albert II-laan 15 bus 207 1210 Brussel
bezoekadres	Team Taaladvies Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken Herman Teirlinckgebouw Havenlaan 88 1000 Brussel



## **Samenstelling**

Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken  
Dirk Caluwé

## **Uitgave**

Februari 2024