

15 jaar Taaltelefoon - 27 oktober 2014

1. Opdracht
2. Resultaten
3. Werking
4. Mijlpalen
5. Meer informatie

1. Opdracht

De Taaltelefoon werd op 27 oktober 1999 gelanceerd. Volgens het decreet van 3 februari 1998 houdende oprichting van een Dienst voor Taaladvies moet de Taaltelefoon 'op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies verstrekken aan de burgers'. Volgens dat decreet heeft de Taaltelefoon ook de opdracht om daarvoor nauw samen te werken met de Nederlandse Taalunie. De Taaltelefoon maakt organisatorisch deel uit van de dienst Taaladvies bij de afdeling Kanselarij van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid. Die dienst verzorgt ook het interne taaladvies voor de Vlaamse overheid.

2. Resultaten

De Taaltelefoon verleent zowel telefonisch als per e-mail taaladvies. Vanaf de start tot 27 oktober 2014 zijn er in totaal 108.111 oproepen voor taaladvies beantwoord. Die oproepen vertegenwoordigen 149.801 taalvragen.

In 2013, het recentste volledige kalenderjaar van de dienstverlening, heeft de Taaltelefoon 5005 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6068 taalvragen. Meer dan 48% van de oproepen waren telefonische oproepen via het nummer 078 15 20 25. Daarvan is 93% rechtstreeks bij de medewerkers van de Taaltelefoon terechtgekomen. De andere telefonische oproepen zijn via het callcenter van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700) binnengekomen. Als alle taaladviseurs in gesprek zijn, wordt de beller doorverbonden met een medewerker van het Contactpunt. Bij het callcenter worden de taalvragen genoteerd en per e-mail naar de Taaltelefoon doorgestuurd. De taaladviseurs behandelen die oproepen bij voorrang. Het callcenter van het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunt de Taaltelefoon ook door de oproepen op te nemen die buiten de openingstijden van de Taaltelefoon vallen.

In 2013 waren bijna 51,50% van de oproepen die de Taaltelefoon heeft behandeld e-mails. Daarvan is 85% binnengekomen via het vraagformulier dat ter beschikking is op *Taaladvies.net*, de website voor taaladvies van de Nederlandse Taalunie. De andere oproepen zijn e-mails via de eigen mailbox van de Taaltelefoon.

De taalvragen die via de telefoon gesteld worden, worden zo veel mogelijk meteen beantwoord. Als er extra opzoekingswerk nodig is, bellen de medewerkers van de Taaltelefoon de vragensteller zo snel mogelijk terug. De vragen die via e-mail en *Taaladvies.net* gesteld worden, worden binnen vijf werkdagen beantwoord.

3. Werking

De Taaltelefoon en *Taaladvies.net* hebben de voorbije jaren een duidelijke groei in hun werking doorgemaakt. Daarbij werden de mogelijkheden om efficiënter en effectiever te werken zo veel mogelijk benut. Op verschillende vlakken heeft dat bijgedragen tot een ruimere en betere dienstverlening.

Gebruik van e-mail, internet en sociale media

Bij de start van de Taaltelefoon vormden de telefonische oproepen de grote meerderheid (in 2000: telefoon: 84,51%; e-mail: 14,93%). In de loop der jaren is het aandeel oproepen via telefoon stelselmatig gedaald ten voordele van de elektronische oproepen (in 2013: telefoon: 48%; e-mail en *Taaladvies.net*: 51,50%). Daarmee volgen de Taaltelefoon en *Taaladvies.net* de maatschappelijke evolutie om niet alleen via telefoon maar ook digitaal informatie te zoeken en advies te vragen. Sinds het najaar van 2012 worden ook vragen via Facebook beantwoord. Sinds de zomer van 2014 is de Taaltelefoon ook op Twitter actief.

Vraaggestuurde aanpak

De taaladviezen die op *Taaladvies.net* en *Taaltelefoon.be* raadpleegbaar zijn, zijn in sterke mate gebaseerd op de vragen die het meest aan de taaladviesdiensten worden voorgelegd en de kwesties waarvoor het antwoord het meest gezocht wordt op internet. Bij de selectie van nieuwe kwesties wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de kwesties die veel taalgebruikers bezighouden of waarmee ze in de praktijk vaak moeite hebben.

Technische hulpmiddelen

Door de vraaggestuurde aanpak worden steeds meer veelgestelde vragen afdoende beantwoord via de websites *Taaladvies.net* en *Taaltelefoon.be*.

Eind 2013 stonden er in totaal 1591 teksten op *Taaladvies.net*. 1535 taaladviezen met een vraag-en-antwoordstructuur en 56 algemene adviesteksten. De site trekt steeds meer bezoekers en is daardoor de belangrijkste internetreferentie voor taaladvieskwesties voor het Nederlands. In 2013 was *Taaladvies.net* goed voor 11,7 miljoen geconsulteerde pagina's en 5,3 miljoen unieke bezoekers.

De exponentiële groei van het aantal bezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, even sterk is gestegen. Dat is te danken aan verschillende factoren, onder andere de integratie van de Woordenlijst in de zoekfunctie van *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het vraagformulier in *Taaladvies.net*. Op die manier kunnen steeds meer mensen zelf het antwoord vinden, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen wordt beperkt. Als mensen het antwoord niet zelf kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook veel gemakkelijker en meer dan vroeger doorverwijzen naar *Taaladvies.net* of *Woordenlijst.org*. Ook op *Taaltelefoon.be* worden de adviezen zo toegankelijk mogelijk gemaakt. Sinds 2011 worden de nieuwe taaladviesitems op een gestructureerde manier in de rubriek A-Z toegevoegd, zodat ze via zoekmachines op internet vlot vindbaar zijn. Eind 2013 telde de rubriek 1940 items. Op die manier vervult de website van de Taaltelefoon een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*.

Wetenschappelijk verantwoorde aanpak

De kwaliteit van de taaladviezen op *Taaladvies.net* wordt bewaakt door het Taaladvies-overleg van de Nederlandse Taalunie. Dat overlegorgaan toetst de ontwerpadviezen op

hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk. De medewerkers van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal passen problematische adviezen aan en leggen die opnieuw voor aan het Taaladviesoverleg. De projectmedewerker van de Nederlandse Taalunie, die bij de Taaltelefoon gedetacheerd is, verzorgt het inhoudelijke beheer van de website.

Samenwerking

De Taaltelefoon is in het Nederlandse taalgebied de enige taaladviesdienst voor het grote publiek die volledig met publieke middelen wordt gefinancierd.

In Nederland is het Genootschap Onze Taal de belangrijkste taaladviesdienst. De telefonische dienstverlening wordt daar verzorgd via een betaallijn. De dienstverlening per e-mail is in principe alleen bestemd voor de leden van het genootschap, maar door de dienstverlening via *Taaladvies.net* is elektronisch taaladvies ook voor het Nederlandse publiek gratis beschikbaar. Door de nauwe samenwerking in het kader van *Taaladvies.net* zijn de werking en de aanpak van het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon grotendeels vergelijkbaar.

Door de samenwerkingsovereenkomsten tussen de partners van *Taaladvies.net* is er met de jaren een duidelijke rolverdeling gegroeid. Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld het Instituut voor Nederlandse Lexicologie (INL) en de Commissie Spelling van de Nederlandse Taalunie. Voor de interne werking van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700).

Communicatie

De Taaltelefoon werkt niet alleen reactief maar ook proactief. Door de website *Taaltelefoon.be*, het e-zine *Taallink* en de publicaties *Spelling: de regels op een rij* en *In duidelijk Nederlands* neemt de Taaltelefoon initiatieven om het correcte en verantwoorde gebruik van het Nederlands te bevorderen. Op 27 oktober 2014 telde het e-zine *Taallink* 8482 abonnees.

4. Mijlpalen

De volgende data zijn belangrijke mijlpalen geweest in de werking van de Taaltelefoon.

27 oktober 1999

- *Lancering van de Taaltelefoon*. Bij de start van de dienstverlening werd ook de website *Taaltelefoon.be* gepubliceerd.

maart 2001

- *Publicatie van de website Taaladvies.net en start van de bijbehorende dienstverlening voor taaladvies*. De taaladviesite *Taaladvies.net* bevat een elektronisch formulier waarmee taalvragen aan een taaladviseur voorgelegd kunnen worden. De Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal zijn de twee diensten die vanaf de start de taalvragen hebben beantwoord. De dienstverlening werd zo opgezet dat de Taaltelefoon in de eerste plaats de e-mailvragen van Belgische vraagstellers beantwoordt en het Genootschap Onze Taal die van Nederlandse vraagstellers.

- *Installatie van een nieuw Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie.* Het Taaladviesoverleg is het overlegorgaan dat verantwoordelijk is voor de inhoudelijke kwaliteit van de adviezen op *Taaladvies.net*.

december 2003

- *Ingebruikneming van een interne databank voor de Taaltelefoon.* Met deze databank werd overgestapt van een registratie op papier naar een elektronische behandeling en archivering van de taalvragen. Op die manier kunnen de eerder gegeven adviezen gemakkelijk geraadpleegd en hergebruikt worden.

april 2004

- *Start van het herzieningsproject voor Taaladvies.net.* Dit project werd opgezet om *Taaladvies.net* volledig aan te passen aan de nieuwe editie van de Woordenlijst Nederlandse Taal, die op dat moment in voorbereiding was. Daarnaast werden alle adviezen bewerkt die verband houden met lexicale en grammaticale verschillen tussen het Nederlands in België en het Nederlands in Nederland. Voor de bewerkingsoperatie werd een volledig nieuwe methodologie gebruikt. Met die aanpak bracht *Taaladvies.net* de aanbevelingen in de praktijk die de Raad van de Nederlandse Taal en Letteren in september 2003 over taalvariatie had uitgebracht. In de taaladviezen wordt uitgegaan van een principiële taalpolitieke en taalkundige gelijkwaardigheid van de standaardtaal in België en de standaardtaal in Nederland. Het herzieningsproject werd uitgevoerd door twee medewerkers van de Nederlandse Taalunie, die bij de Taaltelefoon gedetacheerd waren.

april 2005

- *Automatische uitwisseling van de taalvragen voor Taaladvies.net.* De vragen die de Taaltelefoon voor *Taaladvies.net* beantwoordt, worden automatisch in de databank van de Taaltelefoon ingeladen. De gegeven antwoorden worden ook automatisch teruggekoppeld naar de databank van de Nederlandse Taalunie.

oktober 2005

- *Publicatie van de herziene 'Woordenlijst Nederlandse Taal' (het Groene Boekje).* De nieuwe Woordenlijst is voor iedereen op het internet raadpleegbaar (woordenlijst.org). De Woordenlijst is ook geïntegreerd in *Taaladvies.net*, zodat automatisch in de twee bronnen tegelijk gezocht wordt.
- *Publicatie van een volledig herziene versie van Taaladvies.net.* De nieuwe versie is volledig aangepast aan de nieuwe Woordenlijst en de variatiekwesties zijn bewerkt.
- *Lancering van het e-zine Taalink.* In *Taalink* beantwoordt de Taaltelefoon elke week een taalvraag. Er wordt telkens ook een woord van de week gesignaleerd.

mei 2006

- *Publicatie van de brochure 'Spelling: de regels op een rij'.* Met deze publicatie stelt de Vlaamse overheid een systematisch overzicht van de spellingregels voor het Nederlands ter beschikking van het grote publiek. De spellingbrochure werd naderhand in een licht aangepaste versie ook door de overheden in Suriname en de Nederlandse Antillen verspreid als voorlichtingsmateriaal.

juli 2008

- *De 100.000e taalvraag.* Op 1 juli 2008 heeft de Taaltelefoon voor de honderd-duizendste keer een taalvraag beantwoord.

27 oktober 2009

- *Tien jaar Taaltelefoon en publicatie van de brochure 'In duidelijk Nederlands'.* Met deze publicatie stelt de Vlaamse overheid een adviesgids voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie ter beschikking van het grote publiek.

december 2010

- *Eerste Klein Dictee van de Taaltelefoon.* Organisatie van een onlinedictee op de website van de Taaltelefoon.

voorjaar 2011

- *Start van de rubriek 'A-Z' op website van de Taaltelefoon.* Met deze rubriek wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties via zoekmachines op internet mee helpen verhogen.

november 2011

- *Tweede Klein Dictee van de Taaltelefoon.*

september 2012

- *Start van de Facebookpagina voor de Taaltelefoon.*

oktober 2012

- *Derde Klein Dictee van de Taaltelefoon.* In samenwerking met Studio Brussel.

januari 2013

- *Nieuwe samenwerkingsperiode voor Taaladvies.net.* Het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie heeft met de Taaltelefoon een nieuwe samenwerkings-overeenkomst gesloten voor de beleidsperiode 2013-2017. Via een Europese aanbestedingsprocedure heeft het Genootschap Onze Taal voor dezelfde periode de opdracht gekregen om aan Nederlandse kant de dienstverlening voor *Taaladvies.net* te verzorgen.

november 2013

- *Campagne 'Word Woordsmid'.* Woordwedstrijd tijdens de periode van de Boekenbeurs. In samenwerking met MNM.

juli 2014

- *Start van de Twitterpagina voor de Taaltelefoon.*

27 oktober 2014

- *Vijftien jaar Taaltelefoon.* Lancering van een volledig vernieuwde website en een woordwedstrijd, met als slogan 'De Taaltelefoon. Daar wil je geen woord van missen!'.

5. Meer informatie

Meer informatie over de Taaltelefoon over de jaren heen is te vinden in de jaarverslagen van de dienst Taaladvies, die op de website te vinden zijn.

De contactgegevens van de Taaltelefoon zijn:

- 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 12 uur en op schoolwoensdagen ook van 14 tot 16 uur)
- www.vlaanderen.be/taaltelefoon
- facebook.com/taaltelefoon
- twitter.com/taaltelefoon
- Taaltelefoon (kamer 6A22)
Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Boudewijnlaan 30 bus 20
1000 Brussel

Voor aanvullende informatie over de Taaltelefoon kunt u contact opnemen met:

- Dirk Caluwé, teamhoofd Taaladvies, tel. 02 553 48 76,
dirk.caluwe@dar.vlaanderen.be

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Afdeling Kanselarij - Dienst Taaladvies
27 oktober 2014