

JAARVERSLAG 2001

van de **cel TAALADVIES**

Afdeling Kanselarij



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Woord vooraf

Dit tweede jaarverslag van de cel Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2001, zowel voor de externe als voor de interne dienstverlening.

Sinds het najaar van 1999 is de externe taaladviesdienst van de Vlaamse overheid, de Taaltelefoon, operationeel. Uit de resultaten blijkt dat de Taaltelefoon in 2001 even succesvol was als tijdens het eerste werkingsjaar. Naast de dagelijkse telefonische en schriftelijke taaladviesing heeft de cel Taaladvies in 2001 ook gestalte gegeven aan een preventief en structureel taalzorgbeleid. Samen met de Taaltelefoon en het Nederlandse Genootschap Onze Taal heeft de Nederlandse Taalunie met succes een proefproject voor taaladviesing via het internet opgezet. Via *Taaladvies on line* kunnen taalgebruikers nu gratis een corpus van meer dan 1200 taaladviezen op het internet raadplegen. Als het antwoord op een taalvraag daarin niet te vinden is, kunnen ze de vraag voorleggen aan een taaladviseur van de Taaltelefoon of het Genootschap Onze Taal. Het nieuwe Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie heeft als doel de permanente internetvoorziening inhoudelijk verder te ontwikkelen, te ondersteunen en te begeleiden, zodat ze voor het Nederlandse taalgebied verder kan uitgroeien tot dé referentie voor taaladvieskwesties.

Dit jaarverslag geeft u ook een overzicht van de interne dienstverlening die de cel Taaladvies tijdens het jaar 2001 heeft verzorgd. Voor zowel het interne als het externe taaladvies biedt het ook een vooruitblik op de geplande activiteiten in 2002. De redactie van dit jaarverslag is afgesloten op 29 april 2002.

De resultaten die de cel Taaladvies in 2001 heeft behaald, zijn er gekomen dankzij een taalgevoelige en gedreven ploeg medewerkers. Voor het interne taaladvies zijn dat Kristien Spillebeen, Natalie Hulsen en Katleen Maesen, voor de Taaltelefoon zijn dat An Bosmans en Stefaan Croon. Voor de technische en administratieve ondersteuning zorgt Jan D'hooge. Verder gaat onze dank naar de Vlaamse Infolijn, naar Tine Mortelmans, afdelingshoofd van de afdeling Kanselarij, en naar Armand De Troyer, directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting.

Taal- en tekstadviesing hebben vaak iets van een ambacht. Geduld, tijd en nauwkeurigheid zijn immers noodzakelijke ingrediënten om tot kwaliteitsvolle eindproducten te komen. Met de nieuwe initiatieven die in 2001 zijn gestart, kan de cel Taaladvies garant staan voor een toekomstgerichte taaladviespraktijk.

Dirk Caluwé
Adviseur-filoloog

Inhoud

| | | |
|---------------|--|-----------|
| DEEL 1 | EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON | 7 |
| 1 | Werking van de Taaltelefoon | 7 |
| 1.1 | Het Taaladviesoverleg | 7 |
| 1.2 | Taaladvies on line | 8 |
| 2 | Resultaten voor 2001 | 11 |
| 2.1 | Overzicht van de dienstverlening | 11 |
| 2.2 | Het Taaladviesoverleg | 15 |
| 2.3 | Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon | 17 |
| 3 | Perspectieven voor 2002 | 18 |
| 3.1 | Samenwerking rond <i>Taaladvies on line</i> | 18 |
| 3.2 | Ontwikkeling van een kennis- en registratiesysteem | 18 |
| DEEL 2 | INTERN TAALADVIES | 19 |
| 1 | Resultaten voor 2001 | 19 |
| 1.1 | Tekstrevisie en communicatief advies | 19 |
| 1.2 | Taaladvies | 22 |
| 1.3 | Taalprojecten | 22 |
| 1.4 | Andere opdrachten | 22 |
| 2 | Perspectieven voor 2002 | 24 |
| 2.1 | Taaladvies | 24 |
| 2.2 | Taalprojecten | 24 |
| DEEL 3 | PRAKTISCHE INFORMATIE | 25 |
| 1 | De cel Taaladvies | 25 |
| 1.1 | Overzicht medewerkers | 25 |
| 1.2 | Contactgegevens | 25 |
| 2 | De Taaltelefoon | 26 |
| 2.1 | Opdrachtomschrijving | 26 |
| 2.2 | Contactgegevens | 27 |

DEEL 1

EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1 WERKING VAN DE TAALTELEFOON

In 2001 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens de eerste werkingsjaren 1999 en 2000. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag (p. 25). Belangrijke vernieuwingen zijn de instelling van een nieuw Taaladviesoverleg en de start van *Taaladvies on line*, de nieuwe internetvoorziening van de Nederlandse Taalunie voor taaladvisering.

1.1 Het Taaladviesoverleg

Het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladvisering bezighouden. Dit overlegorgaan was verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de Taaladviesbank, een cd-romuitgave waarin een goede duizend taaladvieskwesaties werden behandeld. In de loop van 2000 is het mandaat van het vorige Taaladviesoverleg afgelopen en heeft de Nederlandse Taalunie besloten de Taaladviesbank om te vormen tot een voorziening die iedereen via het internet kan raadplegen.

Op 1 maart 2001 heeft de Nederlandse Taalunie een nieuw Taaladviesoverleg ingesteld. De leden daarvan zijn:

- Walter Haeseryn, KU Nijmegen, voorzitter;
- Dirk Caluwé, Taaltelefoon – Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap;
- Geert Craps, Taaladviesdienst Vlaams Parlement;
- Ruud Hendrickx, VRT;
- Felix van de Laar, taaladviseur;
- Margreet Onrust, VU Amsterdam;
- Arie de Ru, Van Dale Lexicografie;
- Willy Smedts, K.U.Leuven;
- Laura Vening, Genootschap Onze Taal;
- Frank Willemsen, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Welzijn – Taaladvies en redactie.

Sinds maart 2001 zijn ook de adviezen uit de Taaladviesbank beschikbaar op het internet in de nieuwe voorziening *Taaladvies on line*. Het Taaladviesoverleg heeft tot doel deze permanente internetvoorziening van de Nederlandse Taalunie inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden en met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die in het on line raadpleegbare corpus moeten worden opgenomen.

1.2 Taaladvies on line

Proefproject voor de taaladvisering via het internet

De nieuwe voorziening *Taaladvies on line* maakt deel uit van het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal die de Nederlandse Taalunie in mei 2000 heeft gelanceerd naar aanleiding van haar twintigjarige bestaan. Het inmiddels opgebouwde corpus van de Taaladviesbank vormt de kern van de nieuwe voorziening voor de taaladvisering (www.taalunieversum.org/taaladvies).

In de loop van 2000 heeft de Nederlandse Taalunie in overleg met taaladviesdiensten uit Nederland en Vlaanderen een proefproject voorbereid rond deze nieuwe voorziening. Samen met de publicatie van de Taaladviesbank op het internet is dit project in maart 2001 van start gegaan. De Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal in Nederland zijn de twee taaladviesdiensten die met het project zijn gestart. Aan een projectmedewerker bij de K.U.Leuven heeft de Nederlandse Taalunie de opdracht gegeven de binnengekomen oproepen naar de taaladviesdiensten te distribueren en de internetvoorziening technisch en inhoudelijk te beheren.

Voordelen

De Nederlandse Taalunie heeft het project *Taaladvies on line* opgezet om het corpus met taaladviezen uit de Taaladviesbank verder te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten via het internet. Daarnaast moet het project ook interactieve mogelijkheden bieden voor de bezoeker. Als bezoekers geen antwoord vinden in het vaste corpus van *Taaladvies on line*, kunnen zij hun vraag per e-mail voorleggen aan een taaladviesdienst. Voor deze service doet de Nederlandse Taalunie een beroep op de twee taaladviesdiensten die bij het project betrokken zijn.

Taaladvies on line moet ervoor zorgen dat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt, zodat een taaladviseur zijn aandacht vooral kan richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg. Nu moet een taaladviseur nog te vaak dezelfde taalvragen beantwoorden.

Het internet heeft voor deze voorziening tal van voordelen die een cd-rom niet heeft. Informatie kan op het internet immers veel dynamischer beheerd worden en interactie met de taalgebruiker is via het internet gemakkelijker te organiseren. Bovendien komen er voortdurend nieuwe digitale toepassingen op de markt die in de toekomst bij de taaladvisering ingeschakeld kunnen worden (spraaktechnologie, sms, wap enzovoort). Hoewel zowel de Taaltelefoon als het Genootschap Onze Taal nu nog overwegend telefonisch advies verlenen, ligt het in de lijn van de verwachtingen dat de behoefte om via nieuwe media advies te krijgen en te verlenen gestadig zal groeien.

De rol van het Taaladviesoverleg

In het project *Taaladvies on line* speelt ook het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het nieuwe Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies on line* aan taaladviesdiensten worden voorgelegd en over andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn. Door de interactiviteit met taalgebruikers is er met *Taaladvies on line* een grotere garantie dat de vragen die voor het vaste corpus worden geselecteerd, aansluiten op de behoeften van taalgebruikers.

Doordat *Taaladvies on line* tot het publieke domein behoort, is er ook een grotere garantie dat de taalgemeenschap de taaladviezen als gezaghebbend zal beschouwen en ze zal overnemen in andere publicaties en taaladviesproducten. De Nederlandse Taalunie is van plan het internet ook te gebruiken bij andere normerende producten zoals het Groene Boekje en de Lijst van Buitenlandse Aardrijkskundige Namen.

In de nieuwe samenwerking kunnen de krachten van de betrokken instanties nog meer worden gebundeld dan vroeger. Door een nog grotere inhoudelijke overeenstemming onder de relevante actoren in het Nederlandse taalgebied moet het daardoor mogelijk zijn de kwaliteit van de taaladvisering verder te laten groeien.

De rol van de Taaltelefoon

In het kader van het project *Taaladvies on line* voert de Taaltelefoon sinds maart 2001 de onderstaande activiteiten uit.

- De Taaltelefoon beantwoordt de e-mailvragen die Vlaamse taalgebruikers via *Taaladvies on line* aan een taaladviseur voorleggen (het Genootschap Onze Taal beantwoordt de vragen van Nederlandse vraagstellers).
- Samen met het Genootschap Onze Taal selecteert de Taaltelefoon uit deze e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst aan taaladviesdiensten stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- De Taaltelefoon werkt op basis van deze selectie voorstellen voor adviezen uit die in het corpus van *Taaladvies on line* terecht kunnen komen.
- Als vertegenwoordiger in het nieuwe Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over deze voorstellen.

- De Taaltelefoon maakt de adviezen die goedgekeurd zijn door het Taaladviesoverleg klaar voor publicatie in *Taaladvies on line*.

Om de samenwerking tussen de taaladviesdiensten zo optimaal mogelijk te laten verlopen, heeft de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de diensten. Daarin worden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

2 RESULTATEN VOOR 2001

2.1 Overzicht van de dienstverlening

Behandelde oproepen en behandelde vragen

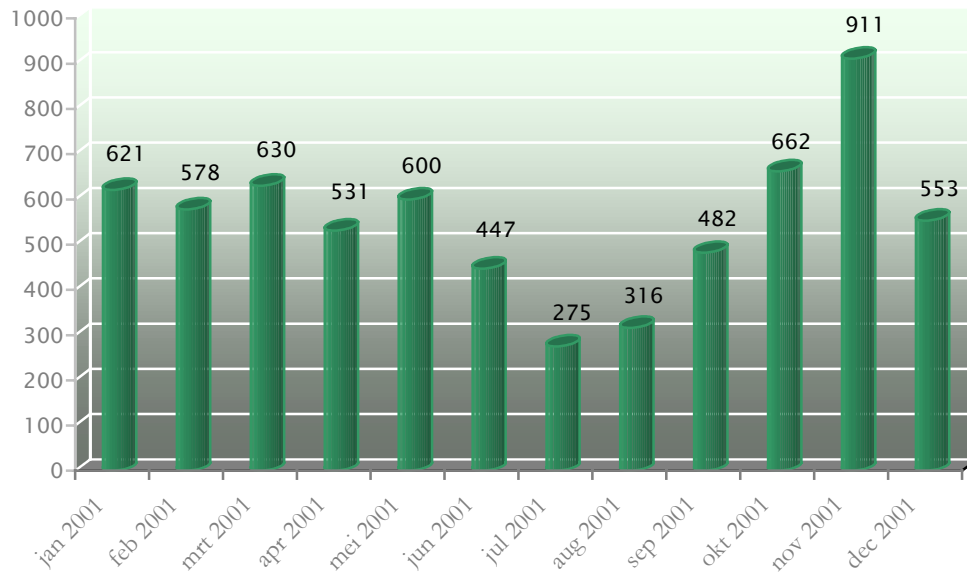
In 2001, het tweede volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 6610 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 9977 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen is 26,73 en voor het aantal vragen 40,56.

In het najaar van 2001 heeft de Taaltelefoon voor de tweede keer een mediacampagne gevoerd. In oktober en november zijn er in de kranten en de belangrijkste weekbladen advertenties voor de Taaltelefoon verschenen. Net zoals de eerste campagne in het voorjaar van 2000 heeft de tweede campagne voor een grote respons gezorgd. Vooral tijdens de maand november kreeg de Taaltelefoon extra veel oproepen.

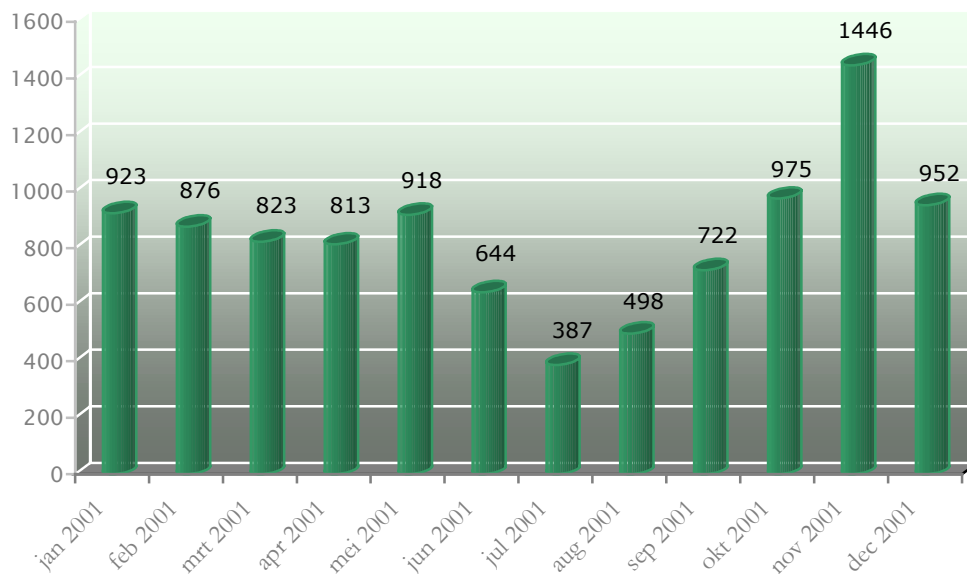
Basiscijfers voor 1999, 2000 en 2001

| Vragen en oproepen | 2001 | 2000 | 1999* |
|-------------------------------|-------|--------|-------|
| Behandelde oproepen | 6610 | 7082 | 1790 |
| Behandelde vragen | 9977 | 11.122 | 2627 |
| Daggemiddelde aantal oproepen | 26,73 | 28,33 | 42,63 |
| Daggemiddelde aantal vragen | 40,56 | 44,49 | 61,09 |

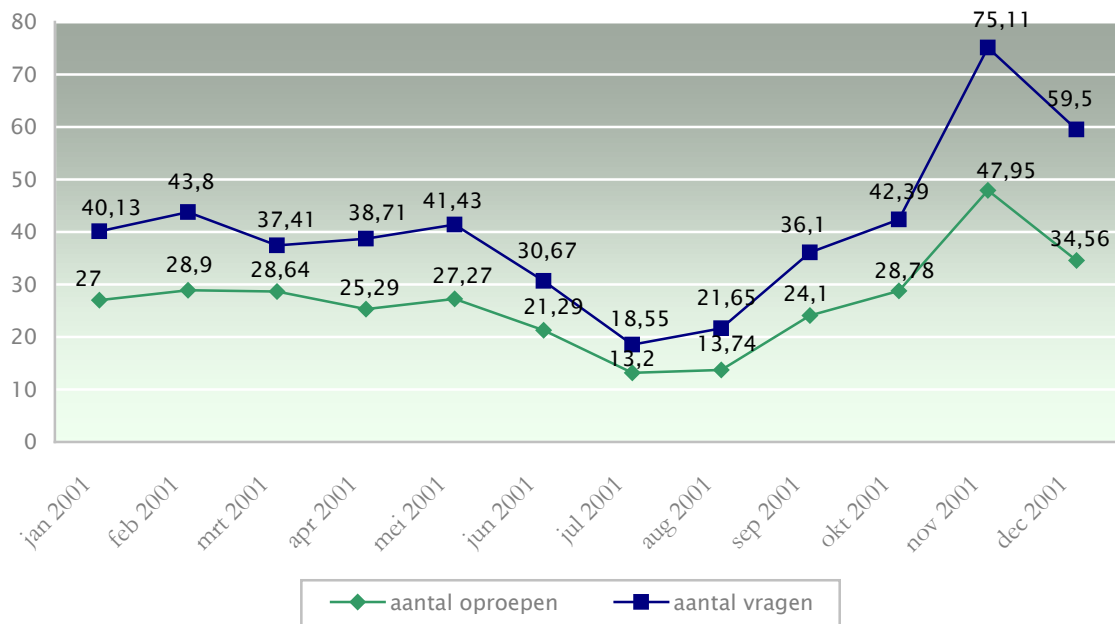
Behandelde oproepen in 2001



Behandelde vragen in 2001



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2001



Gebruikte media

Van alle oproepen zijn 79,93 % telefonische oproepen, die rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnengekomen zijn of via de Vlaamse Infolijn geregistreerd zijn als alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek zijn.

Van alle oproepen zijn 19,68 % e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein. In vergelijking met 2001 ligt het aantal e-mails in verhouding 4,75 procentpunten hoger en het aantal telefonische oproepen 4,58 procentpunten lager. De stijging van de taaladviesing via e-mail is te verklaren door de start van *Taaladvies on line*. Doordat de Taaltelefoon vanaf de start van het proefproject de voorziening *Taaladvies on line* een prominente plaats gegeven heeft op de openingspagina van de website van de Taaltelefoon, zijn er heel wat taalgebruikers die de nieuwe voorziening hebben uitprobeerd en gebruikt.

Hoewel de nieuwe voorziening als een proefproject is opgezet en de Nederlandse Taalunie nog geen campagne gevoerd heeft om ze bekend te maken, heeft ze heel wat oproepen opgeleverd. In 2001 waren dat er in totaal 582. Van deze oproepen heeft de Taaltelefoon er 381 (65,46 % van alle oproepen via *Taaladvies on line*) behandeld. Het Genootschap Onze Taal heeft 112 oproepen (19,24 %) behandeld. Daarnaast heeft de projectmedewerker bij de K.U. Leuven ook nog 79 oproepen (13,57 %) behandeld waarvoor het antwoord op de taalvraag eenvoudig in de voorziening *Taaladvies on line* te vinden was.

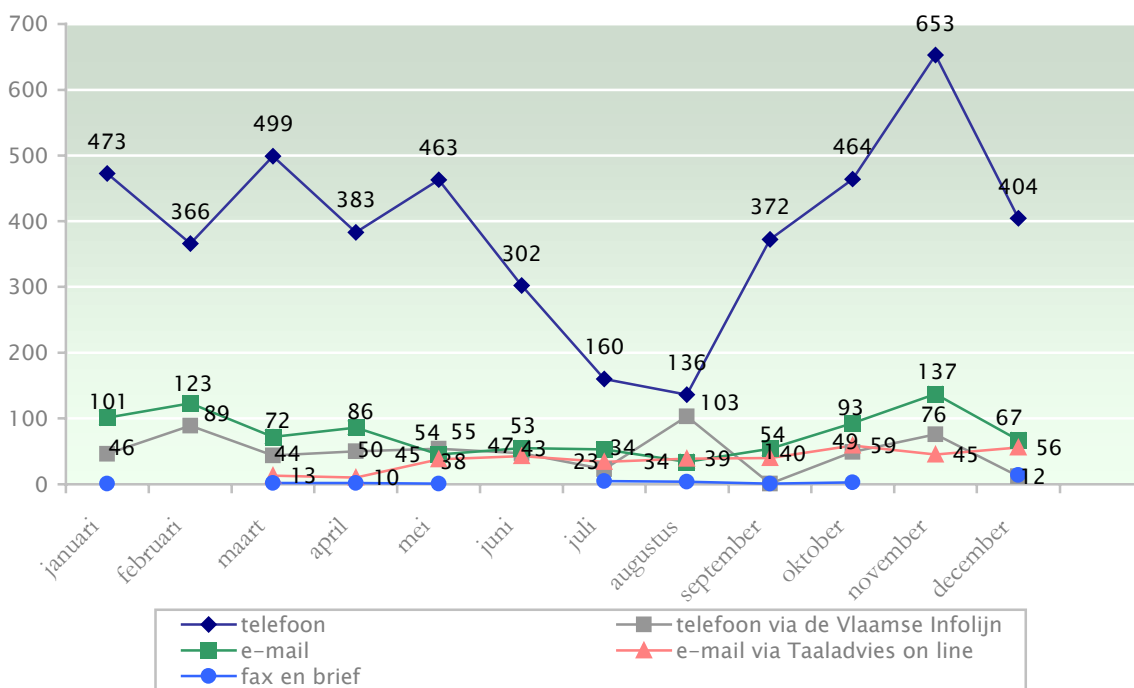
Verhoudingsgewijs heeft de Taaltelefoon meer dan zestig procent van alle vragen beantwoord die via *Taaladvies on line* binnengekomen zijn. 29,29 %, of iets minder dan één derde van alle e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2001 heeft behandeld, zijn

oproepen via *Taaladvies on line*. Vermoedelijk zal dat aandeel nog groeien omdat het belang van internetvoorzieningen zoals *Taaladvies on line* en het gebruik ervan in het algemeen groeien.

Behandelde oproepen per medium in 2001

| Medium | Aantal | Aandeel |
|--------------------------------------|--------|---------|
| telefoon | 4675 | 70,72 % |
| telefoon via Vlaamse Infolijn | 609 | 9,21 % |
| rechtstreekse e-mail | 920 | 13,92 % |
| e-mail via <i>Taaladvies on line</i> | 381 | 5,76 % |
| fax en brief | 26 | 0,39 % |

Behandelde oproepen per maand per medium in 2001



2.2 Het Taaladviesoverleg

Nieuwe adviezen op *Taaladvies on line*

In de loop van 2001 heeft het nieuwe Taaladviesoverleg vijf keer vergaderd. Tijdens het overleg zijn er in totaal 39 adviezen goedgekeurd, die daarna aan het corpus van *Taaladvies on line* zijn toegevoegd. De Taaltelefoon heeft daarvan 24 adviezen voorbereid, het Genootschap Onze Taal 15. Hieronder staat een lijst van de adviezen die in het corpus zijn toegevoegd (www.taalunieversum.org/taaladvies).

1. Dier- en plantnamen: hoofdletter?
2. Koppelteken in samenstellingen als doe-het-zelfzaak
3. Email / e-mail
4. Noordoost-Vlaanderen / Noord-Oost-Vlaanderen
5. Prostitu e / prostituee
6. Toe igent / toe-eigent
7. Dergelijk (uitspraak)
8. /k als eerste woord in een zakelijke boodschap
9. Sinds drie dagen
10. Jou / jouw
11. Melk (uitspraak)
12. Acht uur zeventien / zeventien over acht / dertien voor halfnegen
13. Uitspraak van slot-n (algemeen)
14. Euro: valutateken voor of achter het bedrag?
15. Euro: euro,   en EUR
16. Euro: een bedrag in euro('s)?
17. Telkens weer
18. Barbecue en / barbecuen
19. Hawaii / Hawa i
20. IJsland / IJsland
21. Hopende / hopen
22. Ommelet / omelet
23. Reuzenkans / reuzekans
24. Waardenvrij
25. De (op) een na laatste
26. On line databank / on-line databank / on-linedatabank
27. Organigram / organogram
28. Dansen naar de / het pijpen van
29. Nederlands Limburg, Belgisch Limburg / Nederlands-Limburg, Belgisch-Limburg
30. Doorgaan / plaatsvinden / plaatshebben
31. 0,1 minuten / 0,1 minuut
32. Vijf lichtjaren / vijf lichtjaar
33. IJ - alfabetiseren
34. Bloem: bloempje / bloemetje
35. Sms-en / sms'en

36. Faciliëren / faciliteren
37. Zijn gal spugen / zijn gal spuwen
38. Naargelang / naar gelang
39. Tegemoetkomen in / aan

Resolutie van het Vlaams Parlement over het gebruik van afkortingen

Op 7 februari 2001 heeft de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement een resolutie aangenomen betreffende 'het gebruik van afkortingen en letterwoorden voor officiële en semi-officiële benamingen'.

In de resolutie vraagt het Vlaams Parlement aan de Vlaamse regering:

1. in officiële en semi-officiële publicaties, teksten en aankondigingen van activiteiten die door de Vlaamse overheid gesubsidieerd of georganiseerd worden te zorgen voor een correct en begrijpelijk taalgebruik met zo weinig mogelijk overbodige afkortingen en letterwoorden voor officiële benamingen en dergelijke;
2. het advies in te winnen bij de Taalunie over deze aangelegenheid;
3. voorlopig zelf geen onduidelijke, ondoorzichtige of overbodige afkortingen of letterwoorden voor officiële en semi-officiële benamingen meer in te voeren;
4. een verklarende lijst te maken van de bij de overheid gebruikte afkortingen en letterwoorden en initiatieven te nemen om die gangbare afkortingen en letterwoorden voor de gewone burger begrijpelijk te maken.

Over deze aangelegenheid heeft de heer Bert Anciaux, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Brusselse Aangelegenheden, Sport en Ontwikkelingssamenwerking aan de Nederlandse Taalunie advies gevraagd. De Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren is het terzake bevoegde adviesorgaan van de Nederlandse Taalunie.

Ter voorbereiding van het advies heeft de Raad een preadvies gevraagd aan prof. dr. Frans Hinskens (Institut für Germanistik, Universität Leipzig) en Frank Joosten (Departement Letteren, K.U.Leuven). Daarnaast heeft de Raad ook het Taaladviesoverleg om advies verzocht. Met gebruikmaking van de preadviezen en met medewerking van Geert Craps (Vlaams Parlement) en Ruud Hendrickx (VRT) heeft de cel Taaladvies een ontwerpadvies samengesteld. Tijdens de vergadering van 22 juni 2001 heeft het Taaladviesoverleg het ontwerpadvies goedgekeurd.

Op de vergadering van 13 december 2001 is de Raad tot de conclusie gekomen dat de adviestekst van het Taaladviesoverleg zeer geschikt is als richtlijn voor het gebruik en de samenstelling van afkortingen. Omdat de richtlijnen betrekking hebben op het gebruik van afkortingen in de Nederlandse taal en als zodanig van belang zijn voor het hele taalgebied, heeft de Raad aan het Comité van Ministers van de Taalunie geadviseerd om de tekst te gebruiken als leidraad voor implementatie in Nederlandse en Vlaamse instellingen. De Raad heeft ook het aanvullende voorstel gedaan om een digitale

spellingchecker voor afkortingen te doen ontwikkelen die gebruikt kan worden bij tekstverwerkingsprogramma's.

In de loop van 2002 moet blijken op welke manier het Comité van Ministers concreet uitvoering zal geven aan de resolutie. Op de website van het Vlaams Parlement is naar aanleiding van de resolutie alvast een alfabetische lijst beschikbaar gesteld met de verklaring van de meest voorkomende officiële en semi-officiële afkortingen van de Vlaamse overheid (<http://www.vlaamsparlement.be/afko>).

2.3 Een kennis- en registratiesysteem voor de Taaltelefoon

Totnogtoe is er geen enkele taaladviesdienst in Vlaanderen en Nederland die over een professioneel systeem beschikt om de informatie over de beantwoorde taalvragen op te slaan en om de behandelde oproepen elektronisch te registreren. Alle taaladviesdiensten gebruiken een manueel systeem: ze registreren de oproepen en vragen manueel op papier. Alleen voor de vragen die per e-mail beantwoord zijn, hebben de taaladviseurs een elektronische neerslag met beperkte zoekmogelijkheden.

Uit de ervaringen met de Taaltelefoon is gebleken dat een kennis- en registratiesysteem noodzakelijk is om op langere termijn de verzamelde knowhow beschikbaar, vlot toegankelijk en bruikbaar te houden. In de loop van 2000 heeft de cel Taaladvies daarom een analyse laten uitvoeren van alle activiteiten die ze uitvoert, zowel van de Taaltelefoon als van het interne taaladvies. Op basis van deze analyse heeft het bedrijf SBS, de informaticapartner van de Vlaamse overheid, in het najaar van 2001 een vervolganalyse uitgevoerd. Het resultaat daarvan is een analyserapport dat het kennis- en registratiesysteem beschrijft waarover de cel Taaladvies zou willen beschikken. Het rapport omvat een gebruikersmodel, een beschrijving van de gebruikersinterface en een ontwerp voor de schermopbouw. Het kennis- en registratiesysteem is als geheel afgestemd op de kennisstructuur die het Taaladviesoverleg voor *Taaladvies on line* heeft ontwikkeld, zodat het in de toekomst mogelijk moet zijn om met andere taaladviesdiensten en instanties die bij *Taaladvies on line* betrokken zijn, gegevens uit te wisselen en informatie in een centrale databank te verzamelen.

3 PERSPECTIEVEN VOOR 2002

3.1 Samenwerking rond *Taaladvies on line*

De partijen die betrokken zijn bij *Taaladvies on line* hebben het proefproject dat in de loop van 2001 heeft gelopen, positief geëvalueerd. De Nederlandse Taalunie heeft daarom aan de betrokken partijen voorgesteld om van *Taaladvies on line* een definitieve voorziening te maken. Daartoe zullen de Nederlandse Taalunie, het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon begin 2002 overleg hebben om tot een samenwerkingsovereenkomst te komen voor een langere periode. De Nederlandse Taalunie zal daarbij ook de nodige middelen vrijmaken om de betrokken partijen te vergoeden voor de dienstverlening die ze in het kader van *Taaladvies on line* verlenen en voor de verdere technische ontwikkeling van de internetvoorziening en het beheer van het corpus met taaladviezen.

3.2 Ontwikkeling van een kennis- en registratiesysteem

In 2002 zal de cel Taaladvies een kennis- en registratiesysteem laten ontwikkelen op basis van de analyse die SBS, de informaticapartner van de Vlaamse overheid, in 2001 heeft uitgevoerd. Met het systeem zal de cel Taaladvies in staat zijn alle taalvragen die ze behandelt te registreren en alle verleende adviezen via een zoekstelsel beschikbaar te stellen voor de taaladviseurs. Het systeem zal ook een instrument zijn waarmee de taaladviseurs het beheer kunnen verzorgen van langere, generieke teksten over taalkundige onderwerpen en kwesties uit de taaladvisering.

DEEL 2 INTERN TAALADVIES

1 RESULTATEN VOOR 2001

1.1 Tekstrevisie en communicatief advies

Tekstrevisie bij de Vlaamse regelgeving

De afdeling Kanselarij 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 leesbaarheid en de taalzuiverheid van de ontwerpen als de juridische consistentie en de toepassing van de aanwijzingen die in de omzendbrief Wetgevingstechniek van 8 september 2000 (omzendbrief VR 2000/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2001 heeft de cel Taaladvies over 534 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Ten opzichte van 2000 is het aantal teksten dat de cel Taaladvies heeft gereviseerd, met 35,88 % gestegen. Die grote stijging is vooral te verklaren doordat het aantal ministeriële besluiten dat de cel Taaladvies in 2001 heeft gereviseerd, is verdubbeld.

Overzicht regelgevende teksten

| Regelgevende teksten met taalkundig advies | Aantal |
|--|------------|
| decreten | 66 |
| besluiten van de Vlaamse regering | 322 |
| <i>subtotaal</i> | 388 |
| ministeriële besluiten | 146 |
| totaal | 534 |

Tekstrevisie en communicatief advies

Naast de teksten voor de Vlaamse regelgeving reviseert de cel Taaladvies ook allerlei andere documenten en geeft ze communicatief advies over teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica en stijl. Als de tekst minder goed van kwaliteit is, herschrijven ze hem helemaal of gedeeltelijk. Bij teksten die communicatief niet aangepast zijn aan de boodschap en aan de doelgroep, concipiëren de taaladviseurs in overleg met de opdrachtgever de hele tekst opnieuw.

Uiteraard kunnen de taaladviseurs niet alle documenten nalezen. Ze geven voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en formulieren, en teksten die voor een breed publiek bestemd zijn zoals advertenties, folders en brochures.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de cel Taaladvies in 2001 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

In vergelijking met 2000 heeft de cel Taaladvies in 2001 veel meer tijd besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Het aantal daarvan is bijna verdrievoudigd. Dat is het gevolg van de nauwere samenwerking met de voorlichtingsambtenaar en de bij de voorlichting betrokken personeelsleden van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie. Advertenties, folders en brochures krijgen nu veel systematischer dan vroeger een taalkundige revisie voor ze gepubliceerd worden. Ook het aantal instructieve teksten, brieven en formulieren is sterk gestegen. Alleen het aantal rapporterende teksten is gedaald in vergelijking met 2000.

Overzicht per genre

| GENRE | Aantal |
|--|------------|
| voorlichtingsteksten | 241 |
| advertentie | 101 |
| folder | 36 |
| brochure | 33 |
| andere | 71 |
| ambtelijke brieven | 89 |
| instructieve teksten | 57 |
| omzendbrief | 30 |
| handleiding, procedure, instructie | 12 |
| huishoudelijk reglement | 7 |
| dienstorder | 2 |
| andere | 6 |
| formulieren | 49 |
| rapporterende teksten | 39 |
| wetenschappelijk artikel | 11 |
| verslag | 7 |
| rapport | 7 |
| plan | 6 |
| nota | 5 |
| jaarverslag | 1 |
| andere | 2 |
| vacatureberichten | 34 |
| contractuele teksten | 31 |
| overeenkomst | 13 |
| akkoord | 7 |
| convenant | 4 |
| andere | 7 |
| andere teksten | 16 |
| Goedendag | |
| taalkundige redactie van alle nummers van het personeelsblad Goedendag | ca. 150 p. |

1.2 Taaladvies

Zoals burgers voor taaladvies terecht kunnen bij de Taaltelefoon, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2001 heeft de cel Taaladvies 524 oproepen met taalvragen behandeld van personeelsleden van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten deze oproepen 676 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

1.3 Taalprojecten

De cel Taaladvies vervult ook een preventieve rol in de taaladvisering. Daarvoor zet ze projecten op om personeelsleden van de Vlaamse overheid over talige kwesties voor te lichten en te instrueren.

In samenwerking met de afdeling Studie en Advies van het Vlaams Parlement en een externe formulierdeskundige bereidt de cel Taaladvies al enige tijd een handleiding voor over de redactie van formulieren. Met deze handleiding moeten personeelsleden alle taken kunnen uitvoeren die belangrijk zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling van formulieren:

- bepalen welke gegevens voor een bepaalde procedure in een formulier gewenst zijn;
- een formulier structureren;
- op een adequate manier vragen stellen;
- gepaste aanwijzingen bij vragen geven;
- een formulier opmaken;
- een aangepast en verzorgd taalgebruik hanteren;
- een bestaand formulier evalueren;
- formulieren beheren.

De handleiding besteedt ook aandacht aan de integratie van formulieren in een internetomgeving (e-government).

In 2001 heeft de cel Taaladvies de ontwerp tekst van de handleiding voor de redactie van formulieren afgewerkt. Voor dit project heeft ze systematisch gebruik gemaakt van de Information Mapping-methode.

1.4 Andere opdrachten

Op verzoek van de heer ir. Eric Stroobants, secretaris-generaal van het departement Coördinatie en bijzonder commissaris voor het project Beter Bestuurlijk Beleid, is er binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting een werkgroep Naamgeving ingesteld. Deze werkgroep staat onder het voorzitterschap van Dirk Caluwé, celhoofd van de cel Taaladvies. Ze heeft in 2001 een rapport voorbereid met aanbevelingen voor de naamgeving van de entiteiten in het toekomstige organogram van de Vlaamse overheid. Totnogtoe zijn er voor de verschillende beleidsdomeinen en de bijbehorende entiteiten in het nieuwe organogram alleen werknamen geformuleerd. In het rapport heeft de

werkgroep een aantal algemene aanbevelingen voor de benamingen van de entiteiten geformuleerd. Ze heeft daarbij drie uitgangspunten geformuleerd: de benamingen moeten een vlag zijn die de lading dekt, ze moeten klantvriendelijk zijn en ze moeten in correct en gepast Nederlands geformuleerd zijn. Daarnaast heeft de werkgroep specifieke aanbevelingen geformuleerd voor de benamingen van de hoogste entiteiten in de nieuw op te richten departementen en van de intern en de extern verzelfstandigde agentschappen die de Vlaamse overheid naast de departementen zal oprichten.

De cel Taaladvies onderzoekt samen met de afdeling Vorming alternatieve vormen van taalopleiding via bijvoorbeeld elektronische hulpmiddelen. Daarnaast zorgt de cel Taaladvies ook voor de inhoudelijke ondersteuning van de docenten en de onderlinge afstemming van de schrijftrainingen.

De cel Taaladvies heeft in 2001 voor elk nummer van het personeelsblad Goedendag een tekst voor de taalrubriek geschreven.

2 PERSPECTIEVEN VOOR 2002

2.1 Taaladvies

In 2002 zal de cel een overzicht maken van de taalvragen die personeelsleden van de Vlaamse overheid het meest stellen. Die taalvragen zullen samen met het antwoord op de intranetsite van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden gepubliceerd. Tegelijkertijd zal de cel Taaladvies de informatie die op de intranetsite te vinden is in de rubriek over taaladvies actualiseren en verder aanvullen met relevante informatie voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid.

2.2 Taalprojecten

In het voorjaar van 2002 zal de cel Taaladvies de ontwerpversie van de handleiding voor de redactie van formulieren voorleggen aan een aantal deskundigen en mensen uit de praktijk. Op basis van de feedback die deze proeflezers geven, zal de cel Taaladvies de handleiding definitief afwerken. Daarna zal de handleiding zowel in een papieren formaat als op het intranet en het internet beschikbaar gesteld worden aan de personeelsleden van de Vlaamse overheid en het grote publiek.

In het voorjaar van 2002 zal de werkgroep Naamgeving bilateraal overleg hebben met de sectorale werkgroepen in verband met de naamgeving van de entiteiten in de nieuwe structuur van de Vlaamse overheid. De cel Taaladvies zal daarbij als contactpunt optreden. Het rapport met aanbevelingen dat de werkgroep Naamgeving in het najaar van 2001 heeft voorbereid, zal het uitgangspunt zijn voor het overleg over de definitieve benamingen van de entiteiten in de nieuwe organogrammen van de Vlaamse overheid.

DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE

1 DE CEL TAALADVIES

1.1 Overzicht medewerkers

| | |
|-------------------|---|
| celhoofd | Dirk Caluwé |
| intern taaladvies | Natalie Hulsen (halftijds) Katleen Maesen Kristien Spillebeen (halftijds) |
| Taaltelefoon | An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper (vanaf 1 maart 2002) |
| secretariaat | Jan D'hooge |

1.2 Contactgegevens

| | |
|----------|---|
| telefoon | 02-553 56 47 |
| e-mail | taaladvies@vlaanderen.be |
| fax | 02-553 56 52 |
| adres | Cel Taaladvies Kamer 6A14 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel |

2 DE TAALTELEFOON

2.1 Opdrachtomschrijving

Wat doet de Taaltelefoon?

De Taaltelefoon helpt taalgebruikers bij individuele taalvragen:

- als ze door de woordenboeken en naslagwerken in de steek worden gelaten;
- als ze twijfelen aan hun taalgevoel en dat van anderen;
- als ze in een discussie over een taalprobleem er niet uit komen.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

- spelling;
- leestekens;
- woordgebruik;
- grammatica;
- uitspraak;
- tekstconventies zoals titulatuur en adressering;
- formulering en stijl.

De Taaltelefoon geeft ook informatie over woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal, over nieuwe informatiebronnen over taal op cd-rom en op het internet, en over organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezighouden.

Wat doet de Taaltelefoon niet?

De volgende taken behoren niet tot de opdracht van de Taaltelefoon:

- tekstadvies;
- commercieel advies;
- vertalingen;
- gespecialiseerd vakterminologisch advies;
- advies over niet-hedendaags Nederlands.

De Taaltelefoon corrigeert en reviseert geen teksten. Wel kunnen taalgebruikers algemene adviezen in verband met het ontwerp, de productie en de revisie van teksten krijgen. Voor een systematische begeleiding bij tekstontwerp en tekstproductie moeten taalgebruikers een beroep doen op de commerciële sector, dat wil zeggen op een professionele tekstschrijver, een tekst- of communicatiebureau. Specifieke vragen over problemen op zinsniveau komen wel aan bod.

De Taaltelefoon levert geen adviezen die op welke wijze dan ook voor commerciële doeleinden gebruikt kunnen worden. De Taaltelefoon bedenkt bijvoorbeeld geen merknamen voor bedrijven of reclameslogans voor reclamebureaus. De Taaltelefoon lost ook geen vertaalproblemen op. Daarvoor moeten taalgebruikers een beroep doen op de

bestaande vertaalwoordenboeken of voor grotere opdrachten op een vertaler of een vertaalbureau. Voor stijlkwesities in Nederlandse vertalingen helpt de Taaltelefoon wel.

De Taaltelefoon levert geen advies over de terreinen waarop de taaladviseurs niet deskundig zijn. Dat geldt voor gespecialiseerde vakterminologische kwesities uit bijvoorbeeld de geneeskunde, de techniek en de informatietechnologie, en voor vragen over historische vormen van het Nederlands en de geschiedenis van het Nederlands. Wel geeft de Taaltelefoon antwoord op vragen naar de etymologie van woorden en uitdrukkingen uit het hedendaagse Nederlands.

2.2 Contactgegevens

De Taaltelefoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag ook van 14 tot 16 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 alle taaladviseurs in gesprek zijn, wordt de beller tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon doorverbonden met een medewerker van de Vlaamse Infolijn. Die noteert dan de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer telefonisch contact op met de beller.

Taalgebruikers kunnen ook schriftelijk vragen stellen. Dat kan per e-mail, fax of brief.

| | |
|----------|---|
| telefoon | 078-15 20 25 |
| e-mail | taaltelefoon@vlaanderen.be |
| fax | 02-553 56 52 |
| brief | Taaltelefoon Kamer 6A10 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel |
| webadres | http://taaltelefoon.vlaanderen.be |



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Afdeling Kanselarij – Cel Taaladvies

Dirk Caluwé en Jan D'hooge

Uitgave april 2002