

# Jaarverslag 2012 van de dienst Taaladvies

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid  
Kanselarij

## Woord vooraf

Dit dertiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2012, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

In de externe dienstverlening speelt de website *Taaladvies.net* zoals voorheen een sleutelrol. Die site trekt al verschillende jaren telkens opnieuw meer bezoekers. In 2012 was *Taaladvies.net* goed voor iets meer dan 9,4 miljoen geconsulteerde pagina's. Door de succesvolle samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon wordt het aanbod met adviezen op *Taaladvies.net* steeds verder verbeterd en uitgebreid. Eind 2012 stonden er in totaal 1553 adviesteksten op de website.

Ook de Taaltelefoon zelf is op verschillende manieren een belangrijke bron van informatie voor wie helder en correct Nederlands wil spreken en schrijven. Steeds meer taalgebruikers vinden hun weg naar de website en de brochures van de Taaltelefoon, en het e-mailmagazine *Taallink*. In 2012 heeft de dienst Taaladvies verder werk gemaakt van de rubriek 'A-Z' op de website van de Taaltelefoon. Met die rubriek wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties via zoekmachines op het internet mee helpen verhogen. Eind 2012 telde de rubriek 1228 items. Er is ook gestart met een eigen Facebookpagina voor de Taaltelefoon.

In oktober 2012 heeft de Taaltelefoon voor de derde keer het *Klein Dictee van de Taaltelefoon* georganiseerd. Om het *Klein Dictee* beter bekend te maken bij jongvolwassenen, heeft de Taaltelefoon dit keer samengewerkt met de radiozender Studio Brussel.

Voor het interne taaladvies is in het kader van het formulierenbeheer van het Departement Bestuurszaken intensief voortgewerkt aan de systematische kwaliteitsverbetering van de formulieren van de Vlaamse overheid. Eind 2012 had 81% van alle formulieren op de formulierensites een kwaliteitslabel. Ter voorbereiding van de lokale verkiezingen van 14 oktober 2012 is er bijzondere aandacht gegaan naar de kwaliteitsverbetering van de documenten die de Vlaamse overheid voor de organisatie van de verkiezingen ter beschikking stelde.

In 2012 heeft de dienst Taaladvies ook meegewerkt aan een nieuw project van de Nederlandse Taalunie: *Burger, Taal en Overheid*. Dat project heeft als doel een taalondersteunende voorziening te ontwikkelen die zich richt op de Nederlandstalige ambtelijke diensten en schrijvers namens de overheden in België en Nederland.

Met de genoemde vormen van dienstverlening werkt de dienst Taaladvies aan initiatieven die burgers, organisaties en overheden in staat stellen de kwaliteit van hun taalgebruik structureel te verbeteren. In dit jaarverslag kunt u een volledig overzicht van onze werkzaamheden vinden.

Dirk Caluwé  
Teamhoofd Taaladvies

# Inhoudsopgave

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>EXTERN TAALADVIES .....</b>  | <b>4</b>  |
|          | TAALTELEFOON .....  | 4         |
|          | TAALADVIES.NET .....  | 5         |
|          | TAALADVIESOVERLEG .....   | 6         |
|          | COMMISSIE SPELLING EN WERKGROEP BUITENLANDSE AARDRIJKSKUNDIGE NAMEN (BAN) ..... | 7         |
|          | RESULTATEN VOOR 2012 .....  | 7         |
|          | COMMUNICATIE .....  | 15        |
|          | BELANGHEBBENDENONDERZOEK .....  | 16        |
| <b>2</b> | <b>INTERN TAALADVIES.....</b>   | <b>18</b> |
|          | VLAAMSE REGELGEVING .....   | 18        |
|          | REVISIE VAN TEKSTEN .....   | 18        |
|          | FORMULIERENPROJECT .....  | 20        |
|          | TAALADVIES .....  | 23        |
|          | ANDERE OPDRACHTEN.....  | 24        |
| <b>3</b> | <b>CONTACTGEGEVENS.....</b>   | <b>25</b> |
|          | MEDEWERKERS.....  | 25        |
|          | CONTACT.....  | 25        |

# 1 EXTERN TAALADVIES

De Taaltelefoon, de openbare taaladviesdienst van de Vlaamse overheid, bestaat sinds 27 oktober 1999. 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. Die samenwerking krijgt vorm in de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaal-site van de Nederlandse Taalunie.

## Taaltelefoon

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formulering en stijl. 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 het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700). Die medewerker 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 vragen stellen via het elektronische formulier op *Taaladvies.net*, per e-mail, fax of brief, en via de Facebookpagina van de Taaltelefoon.

In Nederland is er van overheidswege geen dienst die vergelijkbaar is met de Taaltelefoon. De belangrijkste organisatie die in Nederland een vergelijkbare dienstverlening aanbiedt, is het Genootschap Onze Taal. De telefonische dienstverlening wordt bij het Genootschap Onze Taal 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 werkzaamheden en de aanpak van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal grotendeels vergelijkbaar.

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

## Taaladvies.net

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie. De Nederlandse Taalunie heeft die samenwerking opgezet om het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* te verrijken, actueel te houden en gebruiksvriendelijk te ontsluiten. Daarnaast biedt *Taaladvies.net* ook interactieve mogelijkheden voor de bezoeker. Als bezoekers in het corpus geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij hun vraag via een elektronisch formulier voorleggen aan een taaladviseur.

Tijdens de vorige meerjarige beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen van begin 2008 tot eind 2012, had de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen een overeenkomst voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Via een Europese aanbestedingsprocedure heeft de Nederlandse Taalunie in het najaar van 2012 opnieuw het Genootschap Onze Taal als partner voor die dienstverlening geselecteerd. Vanaf 1 januari 2013 zal het Genootschap Onze Taal dus opnieuw de taalvragen beantwoorden die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd. Het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie zal ook met de dienst Taaladvies een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst sluiten voor de beantwoording van de vragen uit België. Door de nieuwe samenwerkingsovereenkomsten zal de dienstverlening voor *Taaladvies.net* tot eind 2017 dus in grote lijnen lopen zoals tijdens de vorige beleidsperiode.

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

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de taaladviesdiensten.
- De Taaltelefoon beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- De Taaltelefoon selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- Als vertegenwoordiger in het Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over de voorstellen voor de adviezen op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon maakt de adviezen die het Taaladviesoverleg heeft goedgekeurd, klaar voor publicatie op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst Taaladvies gedetacheerde projectmedewerkster 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 Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en andere praktische aspecten van de samenwerking besproken.

## Taaladviesoverleg

In de werkzaamheden voor *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie een centrale rol. Het Taaladviesoverleg fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladvisering bezighouden. Het bestaat uit mensen die werkzaam zijn op terreinen die relevant zijn voor de taaladviespraktijk, zoals taaladviseurs, deskundigen op het terrein van taalnormering en normatieve taalkunde, technische schrijvers, tekstadviseurs, redacteurs uit de wereld van pers, media en uitgeverijen.

Het Taaladviesoverleg heeft tot doel *Taaladvies.net* inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden en met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die in het online raadpleegbare corpus moeten worden opgenomen. Het toetst daarvoor de ontwerpadviezen op hun juistheid, volledigheid en bruikbaarheid in de praktijk.

Het Taaladviesoverleg was tot eind 2012 als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Gwennie Bosma*, Sociale Verzekeringsbank, Amsterdam (lid);
- *Dirk Caluwé*, teamhoofd dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Geert Craps*, taaladviseur Vlaams Parlement, Brussel (lid);
- *Ruud Hendrickx*, taalraadsman VRT, Brussel (lid);
- *Rutger Kiezebrink*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (lid);
- *Margreet Onrust*, docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (ondervoorzitter);
- *Sarah Van Hoof*, wetenschappelijk medewerkster, Universiteit Antwerpen (lid);
- *Theo de Boer*, lexicograaf Van Dale Uitgevers, Utrecht (lid);
- *Frank Willemsen*, beleidsmedewerker en tekstadviseur, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Zoetermeer (lid);
- *Tamara Mewe*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (secretaris);
- *Veronique Verreycken*, projectmedewerkster van de Nederlandse Taalunie, gedetacheerd bij de dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (projectmedewerkster voor *Taaladvies.net*);
- *Annemieke Hoorntje*, projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie zal het Algemeen Secretariaat een nieuw Taaladviesoverleg instellen voor de periode tot eind 2017.

## Commissie Spelling en werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN)

Het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie heeft in zijn besluit van 16 mei 2011 besloten dat de editie 2015 van de *Woordenlijst Nederlandse Taal* slechts van de editie 2005 zal verschillen door de samenstelling van de lijst zelf. De spellingregels in de 'Leidraad' en de spelling van de al opgenomen woorden in de lijst blijven ongewijzigd. In het voorjaar van 2012 is de nieuw aangestelde Commissie Spelling van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren begonnen met de voorbereidingen voor de samenstelling van de nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse Taal*. In de nieuwe commissie heeft ook het teamhoofd van de dienst Taaladvies zitting.

De Commissie Spelling is als volgt samengesteld:

- *Anna Bosman*, hoogleraar Dynamiek van Leren en Ontwikkeling, Radboud Universiteit Nijmegen (lid);
- *Dirk Caluwé*, teamhoofd dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Dominiek Sandra*, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen (lid);
- *Tanneke Schoonheim*, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor Nederlandse Lexicologie, Leiden (voorzitter);
- *Rik Schutz*, projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

De dienst Taaladvies is sinds 2008 ook betrokken bij de werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen (BAN) van de Nederlandse Taalunie. De vertegenwoordiger daarin is Kristien Spillebeen. De werkgroep actualiseert en onderhoudt de BAN-website ([http://taaladvies.net/taal/aardrijkskundige\\_namen](http://taaladvies.net/taal/aardrijkskundige_namen)). Die geeft van alle officieel erkende landen de naam, de officiële naam, de hoofdstad, het bijvoeglijk naamwoord en de inwoneraanduiding volgens de regels van de officiële spelling 2005, en de naam zoals die in het land zelf wordt gebruikt. Van belangrijke steden, regio's en andere geografische entiteiten in het buitenland zijn ook de vernederlandste vormen opgenomen. In het kader van de nieuwe beleidsperiode van de Nederlandse Taalunie zal het Algemeen Secretariaat ook een nieuwe werkgroep Buitenlandse Aardrijkskundige Namen instellen voor de periode tot eind 2017.

## Resultaten voor 2012

### Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2012, het dertiende volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5695 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 7509 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 23,15 en voor het aantal vragen 30,52. Het gemiddelde aantal vragen per oproep bedroeg daarmee 1,32.

Van alle oproepen in 2012 waren 50,50% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (92%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen buiten de openingstijden binnen of op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700) registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers zo snel mogelijk terug te bellen of ze een e-mail te sturen.

Van alle oproepen waren 49,24% elektronische berichten. De grote meerderheid van de elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2012 heeft behandeld (84,81%), zijn oproepen via *Taaladvies.net*, de taaladviesrubriek op *Taalunieversum*. De andere oproepen zijn e-mailberichten die rechtstreeks via de mailbox van de Taaltelefoon zijn binnengekomen.

*Taaladvies.net* blijft elk jaar opnieuw meer bezoekers trekken. In 2012 was *Taaladvies.net* goed voor 9,4 miljoen geconsulteerde pagina's. Dat aantal is met bijna 20% gegroeid ten opzichte van 2011 (8 miljoen pagina's) en is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2008 (4,4 miljoen pagina's). Bijna een kwart van de geconsulteerde pagina's is van Belgische bezoekers afkomstig. Van het aantal vragen dat via het elektronische formulier aan een taaladviseur is voorgelegd, is ongeveer de helft van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft is voor rekening van Nederlandse vraagstellers.

Het steeds groeiende aantal webbezoekers van de jongste jaren heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, even sterk is gestegen. Dat aantal is zoals de vorige jaren zelfs lichtjes gedaald. Dat is te danken aan verschillende factoren, onder andere het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net*, de integratie van de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal (het Groene Boekje)* in de zoekfunctie van *Taaladvies.net* (sinds oktober 2005), het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*, en verbeteringen in de zoekmachine van *Taaladvies.net*. Daardoor wordt de kans groter dat de gebruiker meteen het advies vindt dat betrekking heeft op zijn taalvraag. Op die manier kunnen steeds meer mensen via het internet het antwoord vinden op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder, 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* en *Woordenlijst.org*. Voor de werkzaamheden van de taaladviesdiensten zijn dat onmisbare hulpmiddelen, omdat ze op die manier hun aandacht vooral kunnen richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg. Ook andere internetbronnen worden ingezet bij de advisering, bijvoorbeeld de elektronische editie van de Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS) en de lijst met buitenlandse aardrijkskundige namen in het Nederlands (BAN). Sinds 2011 is er ook op de website van de Taaltelefoon een alfabetische rubriek (A-Z) met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladvisering.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2012 heeft de Taaltelefoon in totaal 101.093 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 139.330 taalvragen.

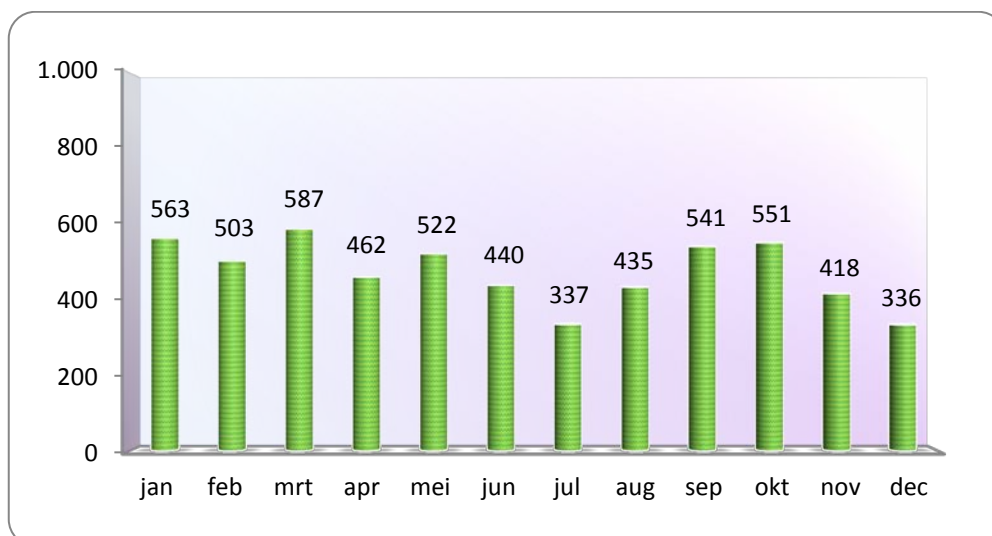


## Basiscijfers voor de periode 2000-2012

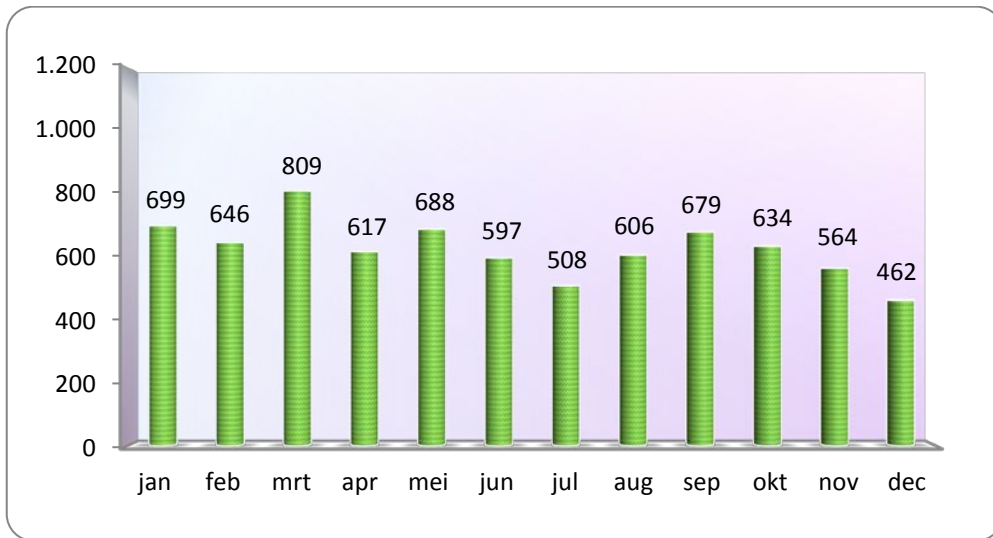
|             | behandelde oproepen | behandelde vragen | daggemiddelde aantal oproepen | daggemiddelde aantal vragen |
|-------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 2000        | 7.082               | 11.122            | 28,33                         | 44,49                       |
| 2001        | 6.610               | 9.977             | 26,73                         | 40,56                       |
| 2002        | 7.686               | 11.782            | 32,00                         | 48,72                       |
| 2003        | 7.309               | 11.224            | 29,48                         | 45,29                       |
| 2004        | 7.640               | 10.741            | 30,93                         | 43,49                       |
| 2005        | 7.982               | 10.870            | 32,71                         | 44,55                       |
| 2006*       | 8.404 (+ 2.930)     | 11.737 (+ 3.040)  | 46,45                         | 60,56                       |
| 2007*       | 10.736 (+ 3.114)    | 10.378 (+ 3.210)  | 44,00                         | 55,69                       |
| 2008        | 7.512               | 9.988             | 30,41                         | 40,44                       |
| 2009        | 7.255               | 9.269             | 29,37                         | 37,53                       |
| 2010        | 6.550               | 8.228             | 26,62                         | 33,48                       |
| 2011        | 5.914               | 7.628             | 24,24                         | 31,26                       |
| <b>2012</b> | <b>5.695</b>        | <b>7.509</b>      | <b>23,15</b>                  | <b>30,52</b>                |

\* De aantallen tussen haakjes verwijzen naar de taalvragen die de Taaltelefoon tijdens de jaren 2006 en 2007 extra beantwoordde toen de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net* was stopgezet. Tijdens die jaren behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld werden. Voor en na die periode behandelde de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen.

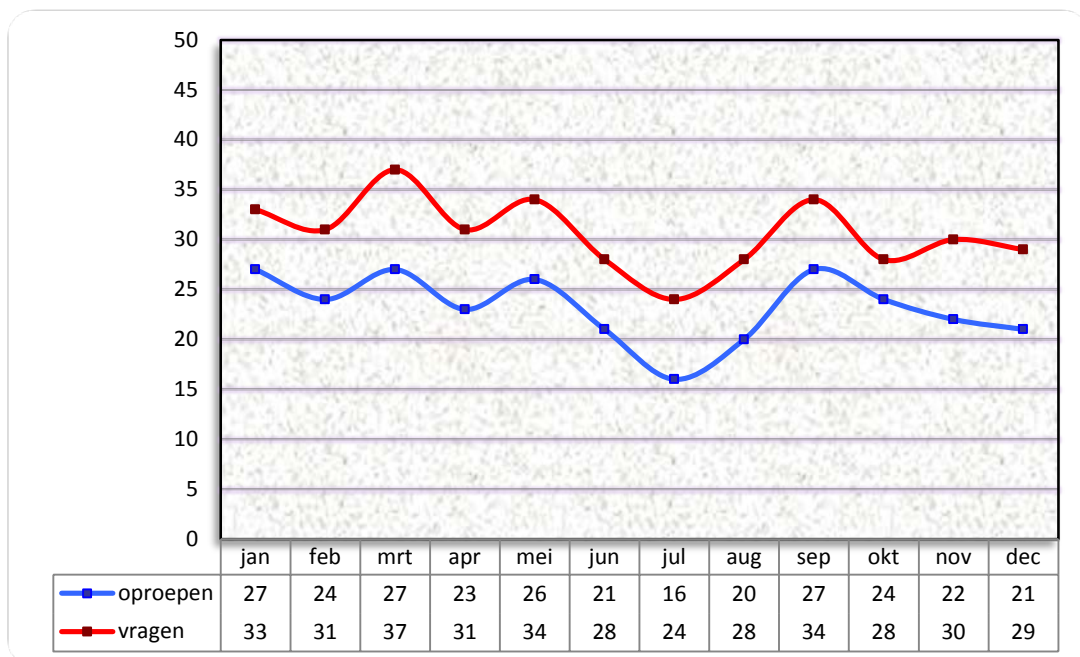
## Behandelde oproepen in 2012



### Behandelde vragen in 2012



### Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2012



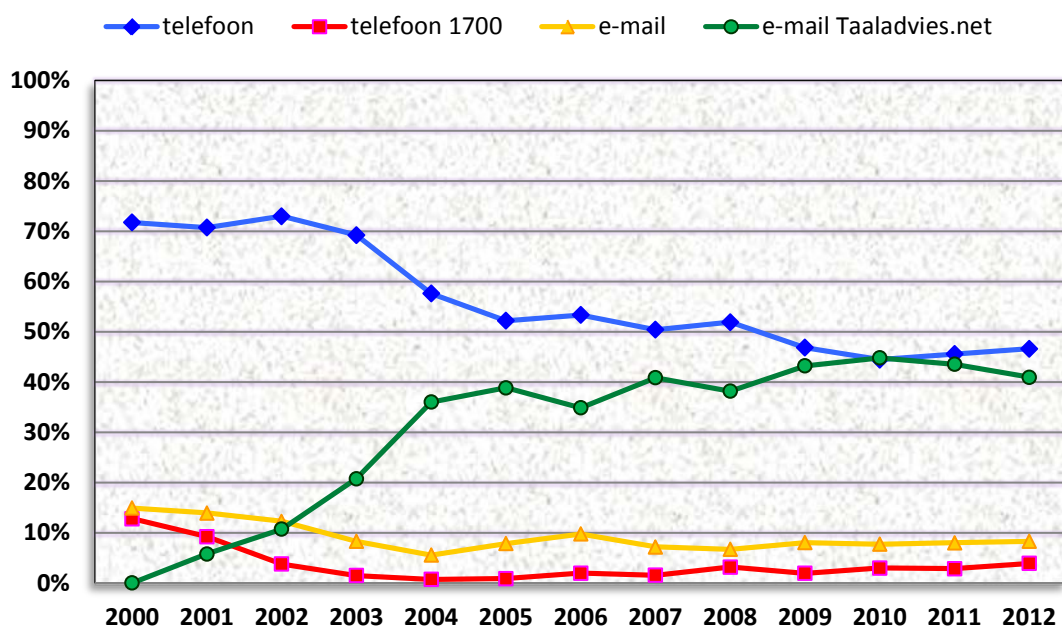
## Behandelde oproepen per medium in 2012

| medium                                    | aantal       | aandeel     |
|---|--------------|-------------|
| telefoon                                  | 2.654        | 46,60%      |
| telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn | 222          | 3,90%       |
| e-mail via <i>Taaladvies.net</i>          | 2.332        | 40,95%      |
| rechtstreekse e-mail                      | 472          | 8,29%       |
| Facebook, brief en fax                    | 15           | 0,26%       |
| <b>totaal</b>                             | <b>5.695</b> | <b>100%</b> |

## Behandelde vragen per medium in 2012

| medium                                    | aantal       | aandeel     |
|---|--------------|-------------|
| telefoon                                  | 4.134        | 55,05%      |
| telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn | 276          | 3,68%       |
| e-mail via <i>Taaladvies.net</i>          | 2.339        | 31,15%      |
| rechtstreekse e-mail                      | 739          | 9,84%       |
| Facebook, brief en fax                    | 21           | 0,28%       |
| <b>totaal</b>                             | <b>7.509</b> | <b>100%</b> |

## Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2012



## Taaladvies.net

Het Taaladviesoverleg heeft in de loop van 2012 in totaal 99 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 2012 stonden er in totaal 1553 teksten op *Taaladvies.net*: 1502 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 51 algemene adviesteksten.

## Nieuwe taaladviezen

1. Wat / dat (het boek -)
2. Dat / wat (het enige -)
3. Dat / wat (het mooiste -)
4. Procent (een halve / half -)
5. Thuis (een goede / goed -)
6. Zo veel als mogelijk / zo veel mogelijk
7. Verjaren / jarig zijn
8. Verdiep / verdieping
9. Doorheen het jaar / door het jaar heen / tijdens het jaar
10. Evident / vanzelfsprekend
11. Door de band (genomen) / door de bank (genomen)
12. Die / dat (eentje -)
13. Ik en Jan / Jan en ik
14. Teneergeslagen / terneergeslagen
15. Van Kootens en De Bies / Van Kooten en De Bies
16. De doelgroep is / zijn jongeren
17. Hilarischst / hilarischt / meest hilarisch
18. Introducee / introducé
19. 123 Mensen kwamen om / 123 mensen kwamen om
20. 'S avonds / 's Avonds
21. Hoelang / hoe lang
22. Shampode / shampoode
23. Dysfunctioneel / disfunctioneel
24. Tourwinnaar (hoofdletter?)
25. 20 tot 30-jarigen / 20- tot 30-jarigen / 20-tot-30-jarigen / 20-30-jarigen
26. Jood (hoofdletter?)
27. N.V. / NV / n.v. / nv (afkorting naamloze vennootschap)
28. PDF / pdf
29. Werkonbekwaam / arbeidsongeschikt
30. In panne vallen
31. Antibiotica werkt / werken goed (de -)

32. Data is / zijn onderzocht (de -)
33. Havo (het / de)
34. Zeker als / zeker niet als
35. Vakjargon / vaktaal / jargon
36. Moge / mogen al jullie wensen uitkomen
37. Geraken / raken
38. Privésector / private sector / particuliere sector / bedrijfsleven
39. Het lijkt alsof / het lijkt of / het lijkt erop dat
40. Want geen zin
41. Wanneer nodig / wanneer dat nodig is
42. Hen / hun (ik heb - gemaald)
43. Plaats / plek
44. Langs voor / aan de voorkant / van voren
45. Langs de ene kant / aan de ene kant / enerzijds
46. Langs / via / door het raam
47. Langs / naast (- iemand zitten)
48. Een energiek / energieke persoon
49. Haar / ze / hem (de kaars, ik heb - uitgeblazen)
50. Hem / ze / haar (de bibliotheek, hij heeft - geopend)
51. Zijn / haar (de muis heeft - staart bezeerd)
52. Van alle Galliërs zijn de Belgen de dapperste / de dappersten
53. Kwalitatief / van goede kwaliteit
54. Met / over / binnen (- een week)
55. Gans / heel
56. Gekwetst / gewond
57. Op / in een week (tijd)
58. Roma (Wat is het enkelvoud van - ?)
59. Opzet (de / het)
60. Wedde / loon / salaris
61. Zijn kandidatuur indienen / zijn kandidatuur stellen / zich kandidaat stellen / solliciteren
62. Voorbehouden voor / aan
63. Op (het) vlak van / op (het) gebied van
64. Binnen de overheid
65. Rond (informatie -)
66. Artt. / art.
67. Getuige / getuigen zijn
68. Het doel is jongeren (te) bereiken
69. De meeste/ meesten van de aanwezige leden
70. Het dagelijks / dagelijkse leven

71. Het culturele / cultureel erfgoed
72. Het Arabisch(e) schiereiland / het Arabisch(e) Schiereiland
73. Gespaard blijven van / voor

### Nieuwe algemene teksten

1. Woorden die niet in de Woordenlijst of in een woordenboek staan (algemeen)
2. Woordgeslacht (algemeen)
3. Verwijzingsproblemen met voornaamwoorden van de derde persoon enkelvoud (algemeen)
4. Volle en gereduceerde vormen van persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden (algemeen)
5. Leestekens en hoofdletters in een puntsgewijze opsomming (algemeen)

### Herziene taaladviezen

1. Dat / wat (alles -)
2. Hospitaliseren
3. Alsmar / almar
4. Werk ze / werkse
5. Sanctioneren
6. Opnieuw / overnieuw
7. Vraag (in - stellen)
8. Met een sisser aflopen
9. Tot / tot en met
10. Plastisch(e) chirurg
11. Om (het is moeilijk - dat te geloven)
12. Om (hij ging weg - niet meer terug te komen)
13. Meerdere / verschillende
14. Sommige(n) van de medewerkers
15. Enkele(n) van hen
16. Omdat / doordat
17. Een van de collega's die komt / komen
18. Naar ... (toe) (naar de kiezer (toe), naar de toekomst (toe))
19. Tessel / Texel

### Herziene algemene teksten

1. Telefoonnummers in Nederland (algemeen)
2. Tussenklanken in samenstellingen van zelfstandige naamwoorden (algemeen)

## Communicatie

Om het correcte en verantwoorde gebruik van het Nederlands te bevorderen, werkt de Taaltelefoon niet alleen reactief maar ook proactief, onder andere door de verspreiding van zijn publicaties. De brochure *In duidelijk Nederlands* werd op 27 oktober 2009 gelanceerd naar aanleiding van de tiende verjaardag van de Taaltelefoon. In 2012 werden circa 5000 exemplaren van die publicatie verspreid. Ook de brochure *Spelling: de regels op een rij* uit 2006 blijft een veelgevraagde publicatie, in het bijzonder in het onderwijs, waar ze gebruikt wordt als leermiddel voor leerlingen en studenten, maar ook als instrument voor het taalbeleid van de leerkrachten in scholen. In 2012 werden van *Spelling: de regels op een rij* circa 5800 exemplaren verstuurd. Daarnaast zijn er nog veel mensen die de pdf's van de publicaties via de website downloaden en raadplegen.

In 2011 is de Taaltelefoon op zijn website gestart met de rubriek 'A-Z'. Die bevat een alfabetische lijst met veelgezochte taaltips en belangrijke kwesties uit de taaladvisering. Bij elk item staat een korte, eenvoudige uitleg, met meestal ook enkele sprekende voorbeeldwoorden of -zinnen. Waar mogelijk wordt er doorverwezen naar extra uitleg in andere rubrieken op de website van de Taaltelefoon en naar de algemene teksten en de adviezen op *Taaladvies.net*. Met deze rubriek wil de Taaltelefoon de vindbaarheid van veelgezochte kwesties via zoekmachines op internet mee helpen verhogen. Eind 2012 telde de rubriek 1228 items. Een andere veel geraadpleegde rubriek is de lijst met afkortingen en letterwoorden die bij de Vlaamse overheid gangbaar zijn en in de ruimere context van de Vlaamse overheid voorkomen. Sinds september 2012 heeft de Taaltelefoon ook een eigen pagina op de sociaalnetwerksite Facebook. De fans van die pagina krijgen taalweetjes en -nieuwtjes aangeboden en er worden conversaties opgezet over taalvragen en andere interessante aspecten van het Nederlands.

Sinds oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag het e-mailmagazine *Taallink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord en geregeld ook een link van de week. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. Eind 2012 had *Taallink* 7355 abonnees.

In oktober 2012 heeft de Taaltelefoon voor de derde keer het *Klein Dictee van de Taaltelefoon* georganiseerd. De bezoekers konden zoals de vorige jaren een dictee beluisteren op de website van de Taaltelefoon; tegelijkertijd konden ze via het scherm de dicteetext noteren. Het dictee bevatte alleen maar woorden en spellingkwesties uit de gewone schrijfp praktijk. Op die manier konden de deelnemers evalueren in welke mate ze vertrouwd zijn met de belangrijkste regels en principes van de Nederlandse spelling.

De wedstrijdperiode van het *Klein Dictee* liep van 22 oktober tot 8 november 2012. In totaal waren er 2646 deelnemers. Het gemiddelde aantal fouten per deelnemer was 4. Er waren 467 deelnemers die het dictee helemaal zonder fouten hadden geschreven. De deelnemer met de beste score voor de schiftingsvraag kon een reis naar de Eyjafjallajökull in IJsland winnen. Daarnaast waren er ook twintig boekenbonnen te winnen.

Om het derde *Klein Dictee* beter bekend te maken bij jongvolwassenen, heeft de Taaltelefoon samengewerkt met Studio Brussel. Voor de video-opname van het Klein Dictee werd een beroep gedaan op Roos Van Acker, een van de presentatoren in het ochtendprogramma van Studio Brussel. Tijdens de laatste wedstrijdweek van het *Klein Dictee* heeft Studio Brussel tijdens het ochtendprogramma drie sms-dictees georganiseerd. De winnaar van het finalespel kon zoals bij het *Klein Dictee* zelf ook een reis naar IJsland winnen. Het Klein Dictee werd online bekendgemaakt via reclamebanners op de website van Studio Brussel en via Facebook.

Ook na de wedstrijdperiode zijn er nog heel wat mensen die de dictees van de Taaltelefoon maken om hun kennis van de Nederlandse spelling te testen. Wie de dicteeteksten via de website invult, krijgt via e-mail de juiste oplossing en informatie over de twijfelgevallen. De dictees van de Taaltelefoon blijken dus een goede manier te zijn om de interactiviteit met de bezoekers van de website van de Taaltelefoon te vergroten.

In het voorjaar van 2012 heeft een medewerker van de Taaltelefoon voor de tweede keer meegewerkt aan het populaire quizprogramma *Zot van Vlaanderen* (vtm). Hij trad in de acht afleveringen van dat programma op als jury voor de taalrubriek.

## Belanghebbendenonderzoek

In het najaar van 2011 heeft de dienst Taaladvies een belanghebbendenonderzoek laten uitvoeren bij de klanten van de Taaltelefoon. Daarvoor werd een beroep gedaan op het bureau TNS. Dat bureau voert in het kader van een raamcontract met het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) klantentevredenheidsonderzoeken uit voor de entiteiten van de Vlaamse overheid. Het onderzoek had als doel de tevredenheid over de dienstverlening en het productenaanbod van de Taaltelefoon te meten, en ideeën en suggesties te verzamelen voor de dienstverleningspakketten van de Taaltelefoon en *Taaladvies.net*. De resultaten waren beschikbaar in februari 2012.

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van enquêtes bij de klanten die een taalvraag hadden gesteld in de periode van 18 november 2011 tot 23 december 2011. Er werden 223 telefonisch enquêtes gehouden bij klanten die telefonisch een taalvraag hadden gesteld; 222 online-enquêtes werden ingevuld door klanten die via e-mail of via het vraagformulier van *Taaladvies.net* een taalvraag hadden gesteld.

De belangrijkste conclusies van het onderzoek waren:

- De klanten van de Taaltelefoon wenden zich tot een taaladviesdienst als ze zeker willen weten of iets juist of fout is. Ze doen dat meestal nadat ze met behulp van een andere bron gezocht hebben naar het antwoord op een taalvraag. Om die reden maken de meeste klanten weinig frequent gebruik van de dienstverlening. De meeste klanten geven niettemin aan dat ze dat in de toekomst zeker nog zullen doen.



- Nagenoeg alle klanten, in het bijzonder de telefonische vraagstellers, zijn tevreden tot uitgesproken tevreden over de dienstverlening van de Taaltelefoon, zowel over de taaladviseur zelf als over diens analyse van de vraag en het antwoord. Ter verbetering van de dienstverlening suggereren de telefonische vraagstellers in de eerste plaats een verruiming van de openingstijden, dat wil zeggen van de tijd dat de taaladviseurs rechtstreeks bereikbaar zijn, en dus niet via 1700, de centrale infolijn van de Vlaamse overheid. In veel mindere mate wordt gesuggereerd om via e-mail sneller een antwoord op de taalvragen te krijgen.
- Over de inhoud van *Taaladvies.net* is de meerderheid van de klanten tevreden tot uitgesproken tevreden. Dat geldt in iets mindere mate voor de website van de Taaltelefoon omdat die niet altijd even goed bekend is bij de vraagstellers van *Taaladvies.net*.
- Bij de bestaande klanten is er geen uitgesproken behoefte om via andere kanalen dan telefoon of e-mail taaladvies te krijgen.

Omdat de klantentevredenheid erg hoog bleek te zijn en er geen dringende verbeterpunten uit het onderzoek gekomen zijn, heeft de dienst Taaladvies besloten geen grote wijzigingen aan te brengen in het dienstverleningsaanbod en de organisatie van de Taaltelefoon. Om het digitale aanbod van taaladviezen te verbeteren, heeft de dienst Taaladvies in 2012, zoals hierboven vermeld, de rubriek 'A-Z' op de website verder uitgebreid. Er is in het najaar ook besloten om te starten met een Facebookpagina voor de Taaltelefoon, zodat taalgebruikers ook via die weg een beeld krijgen en gebruik kunnen maken van het dienstverleningsaanbod.

## 2 INTERN TAALADVIES

De dienst Taaladvies verzorgt naast het externe taaladvies voor de Taaltelefoon en *Taaladvies.net* ook de dienstverlening voor het interne taaladvies bij de Vlaamse overheid. De belangrijkste opdrachten daarin zijn de taalkundige revisie van de Vlaamse regelgeving, de revisie van gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders, en de kwaliteitscontrole van de formulieren van de Vlaamse overheid.

### 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 (VR 2009/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren. Sinds maart 2011 brengt de afdeling Kanselarij één digitaal advies uit waarin zowel de wetgevingstechnische als taalkundige opmerkingen verwerkt zijn.

In 2012 heeft de dienst Taaladvies over 542 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt in de buurt van het gemiddelde van de jaren 2001-2010 (550 adviezen).

### Overzicht regelgevende teksten met taalkundig advies

|                                   | aantal               |
|-----------------------------------|----------------------|
| decreten                          | 46                   |
| besluiten van de Vlaamse Regering | 349                  |
|                                   | <b>subtotaal 395</b> |
| ministeriële besluiten            | 143                  |
|                                   | <b>subtotaal 538</b> |
| andere regelgevende teksten       | 4                    |
|                                   | <b>totaal 542</b>    |

### Revisie van teksten

De dienst Taaladvies reviseert naast regelgevende teksten allerlei andere documenten en geeft 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 aan de boodschap of de doelgroep zijn aangepast, formuleren de taaladviseurs voor de opdrachtgever algemene verbetervoorstellen.

Omdat de taaladviseurs niet alle documenten van de Vlaamse overheid kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven, e-mails en formulieren, 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 lage prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2012 heeft gerevi-seerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

## Overzicht per genre

### voorlichtingsteksten

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| tekst voor nieuwsbrief        | 58         |
| advertentie                   | 46         |
| affiche, paneel, bord         | 21         |
| persmededeling                | 14         |
| brochure                      | 12         |
| tekst voor internet, extranet | 12         |
| nieuwsbrief                   | 11         |
| radiospot, tv-spot            | 10         |
| folder                        | 9          |
| andere                        | 3          |
| <b><i>totaal</i></b>          | <b>196</b> |

### correspondentie

|                      |            |
|----------------------|------------|
| standaardbrief       | 137        |
| e-mail               | 37         |
| uitnodiging          | 6          |
| gewone brief         | 1          |
| <b><i>totaal</i></b> | <b>181</b> |

### instructieve teksten

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| instructies verkiezingen | 39        |
| omzendbrief              | 9         |
| handleiding, procedure   | 3         |
| dienstorder, reglement   | 2         |
| andere                   | 13        |
| <b><i>totaal</i></b>     | <b>66</b> |

### rapporterende teksten

|                      |          |
|----------------------|----------|
| plan                 | 2        |
| nota                 | 1        |
| <b><i>totaal</i></b> | <b>3</b> |

**journalistieke teksten**

|                      |          |
|----------------------|----------|
| artikel              | 2        |
| <b><i>totaal</i></b> | <b>2</b> |

**contractuele teksten**

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| convenant             | 3        |
| overeenkomst, akkoord | 2        |
| andere                | 3        |
| <b><i>totaal</i></b>  | <b>8</b> |

**personeelsblad 13**

taalkundige revisie van zes nummers      **ca. 150 p.**

**Formulierenproject**

In 2003 heeft de dienst Taaladvies de *Formulierenleidraad* gepubliceerd. Met die handleiding over de redactie van formulieren en de bijbehorende Wordsjabloon kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid overheidsformulieren redigeren en opmaken. Als aanvulling op de *Formulierenleidraad* heeft de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken een *Checklist formulieren* opgesteld. Die bevat de belangrijkste aandachtspunten voor administratieve lastenverlaging door goede formulieren. De *Formulierenleidraad*, de *Checklist formulieren* en de Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren zijn beschikbaar via de website van het Departement Bestuurszaken (<http://www.bestuurszaken.be/formulieren>).

In de Vlaamse regeerakkoorden van 2004 en 2009 werd veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de regelgeving en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. In de beleidsnota's van de Vlaamse minister van Bestuurszaken werd dat actiepunt verder geconcretiseerd. Een van de initiatieven daartoe was het toekennen van een kwaliteitslabel aan formulieren.

**Inventarisatie**

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren substantieel te verhogen, hebben de dienst Wetsmatiging, de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) en de dienst Taaladvies in de eerste plaats een centrale formulierensite laten ontwikkelen. De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een exhaustieve en actuele inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt. Voor het beleidsdomein Onderwijs en Vorming bestaat er een afzonderlijke centrale formulierensite.

**Kwaliteitsverbetering**

Met de centrale formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. De website gaf ook een duidelijker beeld van de omvang en de kwaliteit van de formulieren. Daaruit bleek dat het grootste deel van de formulieren niet voldeed aan de kwaliteitsstandaarden zoals die in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren* beschreven zijn. Een systematische doorlichting en verbetering van de formulieren moesten het kwaliteitsprobleem oplossen.

Om die doelstelling te halen, hebben de dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies in het najaar van 2006 een verbetertraject opgezet. Om dat traject op een gestructureerde wijze te laten verlopen, heeft de dienst Taaladvies begin 2007 het *Evaluatie-instrument voor formulieren* beschikbaar gesteld. Dat is een lijst met criteria waarmee de formulierontwerpers en de formulierencoördinatoren kunnen toetsen of een formulier goed is voorbereid en opgesteld. De criteria bevatten telkens een of meer paginaverwijzingen naar de instructies, voorbeelden en goede praktijken zoals die in de *Checklist formulieren* en de *Formulierenleidraad* beschreven staan.

De dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging gebruiken het evaluatie-instrument om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Sinds 2007 hebben de dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging diverse entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Op basis van een centrale toetsing worden verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig wordt die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren.

In totaal werd in 2012 aan 178 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 190 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden. Daarnaast heeft de dienst Taaladvies advies verleend over formulieren die niet op de centrale formulierensite of de formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming staan, onder andere over een aantal vervolformulieren. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. In totaal had eind 2012 81% van alle formulieren een kwaliteitslabel. Op de heel uitvoerige formulierensite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft ondertussen 99% van de formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

### Adviesvragen over formulieren in 2012

|   | aantal      |
|---|-------------|
| formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel | 178         |
| gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel      | 190         |
| adviezen over verkiezingsformulieren            | 259         |
| andere behandelde adviesvragen over formulieren | 413         |
| <b>totaal</b>                                   | <b>1040</b> |

## Kwaliteitslabels per beleidsdomein

| beleidsdomein   | formulieren | kwaliteitslabels | %          |
|---|-------------|------------------|------------|
| Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid            | 7           | 7                | 100%       |
| Bestuurszaken   | 6           | 4                | 67%        |
| Financiën en Begroting                                | 21          | 19               | 90%        |
| Internationaal Vlaanderen                             | 49          | 24               | 49%        |
| Economie, Wetenschap en Innovatie                     | 68          | 50               | 74%        |
| Onderwijs en Vorming                                  | 336         | 331              | 99%        |
| Welzijn, Volksgezondheid en Gezin                     | 229         | 214              | 93%        |
| Cultuur, Jeugd, Sport en Media                        | 95          | 84               | 88%        |
| Werk en Sociale Economie                              | 61          | 27               | 44%        |
| Landbouw en Visserij                                  | 99          | 57               | 58%        |
| Leefmilieu, Natuur en Energie                         | 260         | 227              | 87%        |
| Mobiliteit en Openbare Werken                         | 26          | 11               | 42%        |
| Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed | 54          | 12               | 22%        |
| Varia   | 1           | 1                | 100%       |
| <b>Vlaanderen</b>                                     | <b>1312</b> | <b>1068</b>      | <b>81%</b> |

## Overzicht van het aantal kwaliteitslabels in de periode 2006-2012

| jaartal     | totaal      | labels      | %          |
|-------------|-------------|-------------|------------|
| 2006        | 1492        | 69          | 5%         |
| 2007        | 1325        | 296         | 22%        |
| 2008        | 1220        | 610         | 50%        |
| 2009        | 1285        | 785         | 61%        |
| 2010        | 1326        | 903         | 68%        |
| 2011        | 1445        | 1115        | 77%        |
| <b>2012</b> | <b>1312</b> | <b>1068</b> | <b>81%</b> |

## Documenten voor de lokale verkiezingen van 14 oktober 2012

In 2006 was de Vlaamse overheid voor het eerst belast met de organisatie van de verkiezingen voor de gemeenteraden, provincieraden en stadsdistrictsraden. Ter voorbereiding van de nieuwe verkiezingen voor die raden heeft de dienst Taaladvies in 2012 opnieuw meegewerkt aan de kwaliteitsverbetering van de verkiezingsdocumenten. De dienst Taaladvies heeft advies gegeven over ruim 250 verkiezingsformulieren, zowel papieren als digitale formulieren. Daarnaast heeft Taaladvies ook allerlei standaardbrieven, en regelgevende en instructieve teksten gereviseerd, zoals instructies voor de voorzitters van kies- en telbureaus, en computerschermen voor onder meer de stemcomputers. Alle documenten werden gepubliceerd op de verkiezingswebsite van het Departement Bestuurszaken ([www.vlaanderenkiest.be](http://www.vlaanderenkiest.be)).

### Personeelsformulieren

In 2012 is er ook voortgewerkt aan de kwaliteitsverbetering van de personeelsformulieren van de Vlaamse overheid. De herziening van interne formulieren vergt extra inspanningen omdat er veel meer betrokken partijen zijn en niet alle entiteiten precies dezelfde informatie nodig hebben en dezelfde procedures volgen. In zulke gevallen wordt er gewerkt met een maximaal formulier, waarin de entiteiten desgewenst bepaalde onderdelen of vragen kunnen weglaten. Eind 2012 was de herziening van tien veelgebruikte personeelsformulieren volledig afgerond. Zes formulieren daarvan zijn intussen op de extranet-site van het Departement Bestuurszaken gepubliceerd, waar alle personeelsdiensten en managementondersteunende diensten ze kunnen downloaden, samen met een handleiding over het personaliseren en beveiligen van de formulieren. In 2013 zal het verbetertraject voor de personeelsformulieren voortgezet worden. Er komt ook een periodieke evaluatie van de personeelsformulieren, zodat ze bijgestuurd kunnen worden als dat nodig blijkt.

## Taaladvies

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de dienst Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2012 heeft de dienst Taaladvies 446 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 533 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

De dienst Taaladvies heeft in 2012 in elk nummer van het personeelsblad *13* een taaltip gepubliceerd voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid. Sinds juni 2010 verschijnt er elke week ook een taaltip op de muurkrant van het extranet van de Vlaamse overheid. Daarin staat telkens een taalvraag, met een kort antwoord en een link naar een uitgebreidere adviestekst op bijvoorbeeld de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*. Voor de publicatie van die taaltips werkt de dienst Taaladvies samen met het Departement Bestuurszaken.

## Andere opdrachten

In 2012 heeft de Nederlandse Taalunie een nieuw project opgestart: *Burger, Taal en Overheid*. Dat project heeft als doel een taalondersteunende voorziening te ontwikkelen die zich richt op de Nederlandstalige ambtelijke diensten en schrijvers namens de overheden in België en Nederland. Het project draagt op die manier bij tot de doelstelling van de Nederlandse Taalunie met betrekking tot correct, begrijpelijk en burgergericht taalgebruik bij en door de overheid. De dienst Taaladvies wordt in de projectgroep vertegenwoordigd door Kristien Spillebeen.

In de eerste projectfase heeft de projectgroep de behoeften bij de doelgroep geïnventariseerd. Voor de bouw van de nieuwe voorziening is vervolgens de webdesigner Finalist geselecteerd als partner. Eind 2012 heeft de werkgroep het voorstel voor een nieuwe website goedgekeurd. Om de site inhoudelijk verder in te vullen, doet de Nederlandse Taalunie een beroep op de leden van de werkgroep en de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Omdat de eerste resultaten van dit proefproject beloftevol zijn, zal het project in 2013 worden voortgezet.

De dienst Taaladvies heeft in 2012 de docenten van de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming inhoudelijk ondersteund.



## 3 CONTACTGEGEVENS

### Medewerkers

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| teamhoofd                             | Dirk Caluwé  |
| intern taaladvies                     | Katleen Maesen<br>Kristien Spillebeen  |
| Taaltelefoon en <i>Taaladvies.net</i> | An Bosmans<br>Stefaan Croon<br>Sara Van Calster<br>Veronique Verreycken (gedetacheerd door de<br>Nederlandse Taalunie) |
| ondersteuning                         | Yves Van Wilder<br>Christine Van Waeyenberghe  |

### Contact

|          |  |
|----------|--|
| telefoon | Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 14 uur<br>en op schoolwoensdagen ook van 14 tot 16 uur)<br>algemeen nummer (niet voor taalvragen): 02 553 56 47 |
| internet | <a href="http://www.vlaanderen.be/taaltelefoon">www.vlaanderen.be/taaltelefoon</a><br><a href="http://www.taaladvies.net">www.taaladvies.net</a>                   |
| extranet | voor personeelsleden van de Vlaamse overheid:<br><a href="http://koepel.vonet.be/taaladvies">koepel.vonet.be/taaladvies</a>  |
| e-mail   | <a href="mailto:taaltelefoon@vlaanderen.be">taaltelefoon@vlaanderen.be</a><br><a href="mailto:taaladvies@vlaanderen.be">taaladvies@vlaanderen.be</a>               |
| fax      | 02 553 56 52   |
| adres    | Dienst Taaladvies (kamer 6A22)<br>Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid<br>Boudewijnlaan 30 bus 20<br>1000 Brussel                                |

Vlaamse overheid



**Samenstelling**

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid  
Afdeling Kanselarij  
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

**Kaft**

Patricia Vandichel

**Uitgave**

Februari 2013

**Depotnummer**

D/2013/3241/043