DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

JAARVERSLAG 2017

van het team Taaladvies

Vlaamse
overheid

DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

Woord vooraf

Dit achttiende jaarverslag van het team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2017, zowel voor de externe dienstverlening van de Taaltelefoon aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

De belangrijkste verwezenlijking van het team Taaladvies in 2017 is de lancering van de campagne Heerlijk Helder en de start van het bijbehorende actieplan. Met dat actieplan wil Geert Bourgeois, de minister-president van de Vlaamse Regering, een nieuwe stimulans geven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

Alle organisaties van de Vlaamse overheid hebben voor 2018 een of meer projectdoelstellingen voor Heerlijk Helder geformuleerd. Het doel daarbij is telkens om de communicatie en het taalgebruik van de Vlaamse overheid zo helder en toegankelijk mogelijk te maken. Aan elke organisatie van de Vlaamse overheid werd gevraagd om één projectdoelstelling voor Heerlijk Helder als hoofddoelstelling te kiezen. Alle hoofddoelstellingen staan sinds begin februari 2018 op de website *Heerlijkhelderetaal.be*.

Tijdens de Heerlijk Helderdag op 5 februari 2018 hebben de minister-president en de gedelegeerd bestuurder van de VRT, Paul Lembrechts, hun engagement voor de campagne en het actieplan verklaard. Daarmee werd de officiële aftrap van het actieplan Heerlijk Helder gegeven.

In verband met de Taaltelefoon zijn dit de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- In 2017 heeft de Taaltelefoon 5894 oproepen met taalvragen behandeld. Die vertegenwoordigden 6766 taalvragen. Zoals de vorige jaren is het aantal taalvragen dat aan de Taaltelefoon gesteld wordt, weer verder gegroeid.
- De website van de Taaltelefoon wordt veelvuldig geraadpleegd. In 2017 telde de website 3,25 miljoen bezoekers en 4,68 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2016 is dat een groei van respectievelijk 35% en 38,50%. De website speelt op die manier duidelijk een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Nederlandse Taalunie.
- De website *Taaladvies.net* blijft samen met de eigen website een sleutelrol spelen in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2017 was *Taaladvies.net* goed voor 5,6 miljoen bezoekers en 10,7 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is een belangrijk instrument in de taaladvisering. In 2017 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,9 miljoen geconsulteerde pagina's.

Inhoud

1 HEERLIJK HELDER 4

2 TAALTELEFOON 8

3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG 11

4 TEKSTADVIES 18

5 COMMUNICATIE 23

6 CONTACTGEGEVENS 25

1 HEERLIJK HELDER

In 2017 heeft het team Taaladvies de campagne en het actieplan Heerlijk Helder uitgewerkt en voorbereid. Met dat actieplan wil Geert Bourgeois, de minister-president van de Vlaamse Regering, een nieuwe stimulans geven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

CAMPAGNE

De voorbije jaren is het thema van de vaak moeilijk te begrijpen communicatie van overheden en andere organisaties geregeld in de media gekomen. Vooral de campagne Heerlijk Helder van het radioprogramma Hautekiet (Radio 1) heeft in het voorjaar van 2015 heel wat maatschappelijke weerklank gekregen. Ook initiatieven om de communicatie eenvoudiger en helderder te maken, zijn in de media geweest. Zo heeft een project van de Federale Overheidsdienst Financiën om zijn aanmaningsbrieven vriendelijker en directer te maken, in november 2016 de pers gehaald, in het bijzonder omdat de fiscus daardoor 18 miljoen euro achterstallig belastinggeld sneller kon innen.

Helderheid in de communicatie is ook voor de Vlaamse overheid cruciaal. De Vlaamse overheidscommunicatie moet voldoen aan de normen die bepaald zijn in het decreet van 17 juni 2016 houdende de normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie. Artikel 3 van dat decreet luidt: ‘De Vlaamse overheid communiceert helder in een bevattelijke taal. De Vlaamse overheid communiceert in de Nederlandse standaardtaal. De communicatie van de Vlaamse overheid moet voor de ontvanger begrijpelijk zijn.’ Dit artikel focust op twee aspecten van de communicatie: de helderheid en de bevattelijkheid van de taal, en het gebruik van de standaardtaal. Beide aspecten moeten ertoe leiden dat de ontvangers de boodschappen van de Vlaamse overheid kunnen begrijpen.

Op 7 juli 2017 heeft de Vlaamse Regering in het witboek ‘Open en wendbare overheid’ het engagement opgenomen om nieuwe stappen te zetten om de dienstverlening van de Vlaamse overheid eenvoudig, helder en inclusief te maken. Daarbij is het voornemen geformuleerd om inspanningen te doen om de informatie en het taalgebruik zo helder mogelijk te maken. Om de overheidscommunicatie toegankelijker te maken, werd in het ondernemingsplan voor 2017 van het Departement Kanselarij en Bestuur al het plan opgenomen om het gebruik van klare taal te promoten en te bevorderen. Het team Taaladvies van het Departement Kanselarij en Bestuur is trekker voor dat initiatief.

In overleg met de VRT is ervoor gekozen om voor de campagne van de Vlaamse overheid ook het begrip Heerlijk Helder te gebruiken. Die woorden drukken krachtig en kernachtig uit wat de bedoeling is. Het effect moet zijn dat mensen de informatie die

ze nodig hebben, gemakkelijk kunnen vinden, de aangeboden informatie kunnen begrijpen en weten wat ze met de informatie kunnen doen.

Heerlijk Helder is een campagne die een bijdrage wil leveren aan de overheidscommunicatie van de Vlaamse overheid in algemene zin. Het basisidee van Heerlijk Helder is dat elke burger, elke medewerker en elke organisatie van de Vlaamse overheid beter worden van heerlijk heldere taal.

De campagne sluit op die manier aan bij buitenlandse initiatieven die hetzelfde doel beogen, bijvoorbeeld *Plain Language* in de Verenigde Staten, *Klarsprache* in Oostenrijk, *klarspråk* in Noorwegen, *Plain English* in het Verenigd Koninkrijk, *Plain English Foundation* in Australië, *Plain Language Association International* (PLAIN) en *Clarity.*

ACTIEPLAN

De inspanningen voor Heerlijk Helder kunnen pas renderen als er een engagement is op alle niveaus: van de individuele medewerkers, van de organisaties en hun leidinggevenden, en van de Vlaamse overheid als geheel.

Medewerkers van de Vlaamse overheid

In november 2017 is het team Taaladvies gestart met een interne campagne om het begrip Heerlijk Helder bekend te maken bij de medewerkers van de Vlaamse overheid. De campagneslogan is 'Hou je taal Heerlijk Helder'. De campagne wil ervoor zorgen dat de medewerkers van de Vlaamse overheid weten wat met Heerlijk Helder bedoeld wordt en waar de basisinformatie te vinden is.

De website *Heerlijkhelderetaal.be* geeft antwoord op de volgende basisvragen: wat zijn de voordelen van Heerlijk Helder; welke tips kun je in de praktijk toepassen om heerlijk helder te zijn; hoe kun je nagaan of een tekst heerlijk helder is; wat zijn voorbeelden van een goede/slechte aanpak; welke ondersteuning is er? Om het begrip en de campagneslogan bekend te maken, zijn er naast de website ook promotiefilmpjes, affiches en beelden voor tv-schermen gemaakt. Die zijn gebruikt en verspreid in de gebouwen van de Vlaamse overheid.

Organisaties van de Vlaamse overheid

Eind november 2017 heeft de voorzitter van het Voorzitterscollege alle leidend ambtenaren uitgenodigd om voor 2018 projectdoelstellingen voor Heerlijk Helder te formuleren. Er werd niet verwacht dat de diverse organisaties in één beweging alle communicatie zouden doorlichten en verhelderen, maar wel dat ze zouden nagaan wat het

eerste jaar het best aangepakt kon worden en dat ze daarmee ook daadwerkelijk zouden beginnen. Elke organisatie kon zelf de inhoud van haar engagementen bepalen en daarbij golden geen minimale normen: alle initiatieven waren welkom. Het kon gaan om volledig nieuwe initiatieven, maar ook om initiatieven die aansluiten of voortbouwen op bestaande acties en lopende projecten van een organisatie.

De organisaties konden ervoor kiezen om een of meer projectdoelstellingen te formuleren. Aan elke organisatie werd gevraagd om één projectdoelstelling voor Heerlijk Helder als hoofddoelstelling te kiezen. Die hoofddoelstelling staat sinds begin februari 2018 op de website *Heerlijkhelderetaal.be*, zodat iedereen kan lezen waartoe de organisaties zich in de eerste plaats hebben geëngageerd.

Taalbeleid voor specifieke doelgroepen

In de praktijk zijn er heel wat organisaties van de Vlaamse overheid die in hun communicatiebeleid sterk focussen op specifieke doelgroepen. Het kan dan gaan om doelgroepen die extra hinderpalen ondervinden bij de communicatie, bijvoorbeeld om mensen met een migratie- of integratieachtergrond, laaggeletterde mensen of mensen met een functiebeperking.

Acties en plannen voor die specifieke doelgroepen kunnen ook als doelstelling gelden voor Heerlijk Helder als de focus daarin op de toegankelijkheid van de taal en de communicatie ligt. Taalbeleidsacties die in het kader van de actualisering van het horizontaal integratiebeleidsplan 2016-2019 of het Strategisch Plan Geletterdheid 2017-2024 genomen werden, konden dus ook als doelstelling voor Heerlijk Helder worden gekozen.

De Vlaamse overheid als geheel

Er was ook een duidelijk centraal engagement nodig. Daarom heeft het Departement Kanselarij en Bestuur op 5 februari 2018 in het Vlaams Parlement de Heerlijk Helderdag georganiseerd, in samenwerking met de VRT en Kortom, de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie. De hoofddoelstellingen van de organisaties voor 2018 werden toen bekendgemaakt. De minister-president en de gedelegeerd bestuurder van de VRT, Paul Lembrechts, hebben op die dag hun engagement voor de campagne en het actieplan verklaard, samen met alle aanwezigen, die de rol van ambassadeur van Heerlijk Helder opgenomen hebben.

ONDERSTEUNING

Het team Taaladvies verleent zoals voorheen advies over de taalkundige en communicatieve kwaliteit van teksten (zie hoofdstuk 4). Voor de regelgevende teksten blijft de procedure gelden zoals die in de omzendbrief Wetgevingstechniek staat. Het team toetst ook verder de formulieren van de Vlaamse overheid aan de kwaliteitscriteria voor heldere en gebruiksvriendelijke formulieren.

Voor alle andere teksten verleent het team Taaladvies advies aan de communicatiemedewerkers van de organisaties. In overleg met hen wordt bepaald wat de beste strategie is om de kwaliteit van specifieke teksten of specifieke tekstsoorten te toetsen. Samen met hen kan ook worden bekeken welke extra ondersteuning er nodig is om de communicatie in een bepaalde context of voor een bepaalde tekstsoort of doelgroep te verbeteren, bijvoorbeeld door opleidingen, coaching, lezerpanels, de doorlichting van teksten of de ontwikkeling van tekstsjablonen. Het team Taaladvies kan daarbij advies verlenen om tot goede keuzes te komen. Het is de bedoeling dat de organisaties de expertise voor de toetsing van teksten zelf verder ontwikkelen; de communicatiemedewerkers van de organisaties vervullen voor Heerlijk Helder daarbij de rol van interne coach en ambassadeur.

LANGE TERMIJN

Eind 2018 volgt een evaluatie van de inspanningen die de organisaties van de Vlaamse overheid in het kader van Heerlijk Helder hebben geleverd, en van de resultaten van de acties. Op basis daarvan zal bepaald worden welke strategieën op langere termijn nodig zijn om het gebruik van heerlijk heldere taal verder te verankeren in het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Die langetermijnstrategie zal deel uitmaken van de plannen in het kader van het witboek ‘Open en wendbare overheid’ om de dienstverlening van de Vlaamse overheid eenvoudig, helder en inclusief te maken.

2 TAALTELEFOON

SITUERING

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 de opdracht om daarvoor nauw samen te werken met de Nederlandse Taalunie. Die samenwerking krijgt vorm in de adviesvoorziening *Taaladvies.net* van de Taalunie.

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 op woensdag 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 contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700). Die medewerker noteert de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer contact op met de beller. Taalgebruikers kunnen ook vragen stellen via het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*, per e-mail of brief, en via Twitter en Facebook.

De adviesverlening voor *Taaladvies.net* wordt aan de Nederlandse kant verzorgd door de taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal. Door de nauwe samenwerking in het kader van *Taaladvies.net* zijn de werkzaamheden en de aanpak van de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal grotendeels vergelijkbaar. Door de samenwerkingsovereenkomsten tussen de Taalunie en de beide taaladviesdiensten is er ook een duidelijke rolverdeling.

Naast de structureel samenwerkende partijen is er ook overleg met andere hoofdrolspelers in het domein, bijvoorbeeld met het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) en de Commissie Spelling van de Taalunie. Voor de telefonische dienstverlening van de Taaltelefoon is er een structurele samenwerking met de afdeling Informatiekanalen van het agentschap Informatie Vlaanderen, dat het contactcentrum van de Vlaamse overheid (1700) beheert.

RESULTATEN VOOR 2017

In 2017, het achttiende werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5894 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6766 taalvragen. Sinds de lancering van de volledig vernieuwde website van de Taaltelefoon in november 2014 worden er elk jaar weer meer taalvragen aan de Taaltelefoon gesteld. Dat komt onder meer door het succes van het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon en het sterk stijgende aantal bezoekers van de website.

BASISCIJFERS VOOR DE TAALTELEFOON VOOR DE PERIODE 2010-2017

	behandelde oproepen	behandelde vragen
2010	6.550	8.228
2011	5.914	7.628
2012	5.695	7.509
2013	5.005	6.068
2014	4.720	5.559
2015	5.289	6.438
2016	5.555	6.506
2017	**5.894**	**6.766**

Van alle oproepen in 2017 waren 26,65% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (89%) 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 contactcentrum van de Vlaamse overheid (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 70,85% elektronische berichten. Twee derde van alle elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2017 heeft behandeld (66,14%), zijn oproepen via het vraagformulier op de website van de Taaltelefoon en via rechtstreekse mailberichten aan de Taaltelefoon. De andere oproepen zijn hoofdzakelijk binnengekomen via het vraagformulier van *Taaladvies.net,* de taaladviessite van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 2,50% van alle oproepen.

DOOR DE TAALTELEFOON BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2017

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	1.394	23,65%
telefoon via contactcentrum 1700	176	3%
rechtstreekse e-mail of via vraagformulier op *Taaltelefoon.be*	2.762	46,85%
via vraagformulier op *Taaladvies.net*	1.414	24%
Facebook en Twitter	148	2,50%
totaal	**5.894**	**100%**

Zoals de vorige jaren is het aantal telefonisch gestelde vragen lichtjes gedaald, maar de telefonische dienstverlening blijft met meer dan een vierde van het totale aantal oproepen nog altijd een essentiële rol spelen. Bij de telefonische dienstverlening krijgen de vraagstellers meteen antwoord en kunnen ze met de taaladviseur van gedachten wisselen over de voorgelegde kwesties. Uit klantenonderzoek is gebleken dat de telefonische dienstverlening een duidelijk complementaire rol speelt ten opzichte van de digitale dienstverlening via e-mail: de meeste taalgebruikers hebben een vrij uitgesproken voorkeur voor een van beide kanalen. Er werden in 2017 ongeveer evenveel taalvragen via Facebook en Twitter gesteld als in 2016. Het aantal daarvan blijft in verhouding niet zo groot. Facebook en Twitter zijn voor de Taaltelefoon vooral belangrijk als informele communicatiekanalen.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2017 heeft de Taaltelefoon in totaal 125.858 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 170.667 taalvragen.

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, kunnen ook personeelsleden van de Vlaamse overheid bij het team Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2017 heeft het team Taaladvies 143 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 169 taalvragen.

3 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

SITUERING

Sinds 2002 is er een samenwerkingsverband voor de adviesvoorziening *Taaladvies.net* op *Taalunieversum*, de portaalsite van de Nederlandse Taalunie. De 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* 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.

Sinds 1 januari 2013, het begin van de meerjarige beleidsperiode van de Taalunie, heeft de Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen hernieuwde overeenkomsten voor de samenwerking rond *Taaladvies.net*. Het Genootschap Onze Taal beantwoordt de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd; de Taaltelefoon beantwoordt de vragen uit België. Door die overeenkomsten liep de dienstverlening voor *Taaladvies.net* tot eind 2017 daarmee in grote lijnen zoals tijdens de vorige beleidsperiode.

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

- De Taaltelefoon distribueert de vragen die taalgebruikers via het formulier op *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 ondersteunt de bij het team Taaladvies gedetacheerde medewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van haar taken. Die omvatten onder meer de redactie van nieuwe adviezen, de publicatie van de adviezen en het onderhoud van de voorziening *Taaladvies.net*.

Om de samenwerking optimaal te laten verlopen, organiseert het Algemeen Secretariaat van de Taalunie 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, en tekstadviseurs.

Het Taaladviesoverleg heeft tot doel de redacteurs van *Taaladvies.net* inhoudelijk te ondersteunen en te begeleiden, en met name tot inhoudelijke overeenstemming te komen over de taaladviezen die 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 eind 2017 als volgt samengesteld:

- Walter Haeseryn, Radboud Universiteit, Nijmegen (voorzitter)
- Margreet Onrust, VU Amsterdam (ondervoorzitter)
- Theo de Boer, Van Dale Uitgevers, Utrecht
- Gwennie Bosma, Sociale Verzekeringsbank (SVB), Amsterdam
- Dirk Caluwé, team Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel
- Geert Craps, Vlaams Parlement, Brussel
- Karen Deschamps, team Taaladvies van de Vlaamse overheid, Brussel
- Ruud Hendrickx, VRT, Brussel
- Rutger Kiezebrink, Genootschap Onze Taal, Den Haag
- Eric Tiggeler, VU Amsterdam
- Frank Willemsen, Ministerie OCW, Den Haag.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van het Taaladviesoverleg: Tamara Mewe (secretaris), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

COMMISSIE SPELLING

Met de officiële spelling zoals die in het Groene Boekje is vastgelegd, draagt de Nederlandse Taalunie bij aan een eenduidige communicatie in het Nederlandse taalgebied. Het Groene Boekje en het volledige trefwoordenbestand van de Woordenlijst Nederlandse Taal op de website *Woordenlijst.org* stellen de gebruiker van de Nederlandse taal in staat om trefzeker te spellen.

De recentste editie van het Groene Boekje dateert van 12 oktober 2015. Het Groene Boekje en de website *Woordenlijst.org* zijn in opdracht van de Nederlandse Taalunie en onder verantwoordelijkheid van de Commissie Spelling samengesteld door het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT). De Commissie Spelling was eind 2017 als volgt samengesteld:

- Tanneke Schoonheim, hoofdredacteur Algemeen Nederlands Woordenboek, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden (voorzitter)
- Dirk Caluwé, coördinator team Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel
- Dominiek Sandra, hoogleraar Psycholinguïstiek en Algemene Taalkunde, Universiteit Antwerpen
- Wouter van Wingerden, taaladviseur.

De volgende personen nemen ook deel aan de vergaderingen van de Commissie Spelling: Katrien Van pellicom (projectleider Spelling, Instituut voor de Nederlandse Taal, Leiden), Veronique Verreycken (medewerker *Taaladvies.net*) en Annemieke Hoorntje (waarnemer namens de Taalunie).

Sinds de lancering van het nieuwe Groene Boekje en de website *Woordenlijst.org* heeft het team Taaladvies talrijke spellingvragen beantwoord, zoals dat voorheen ook al het geval was. Als taalgebruikers vragen hebben over moeilijke of onduidelijke spellingkwesties, beantwoordt het team Taaladvies die in nauw overleg met de Commissie Spelling en het Instituut voor de Nederlandse Taal. Op basis van de reacties en vragen van taalgebruikers wordt de website *Woordenlijst.org* systematisch verbeterd en tussendoor ook verder aangevuld met nieuwe sets met woorden.

RESULTATEN VOOR 2017

De website *Taaladvies.net* blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. In 2017 was *Taaladvies.net* goed voor 5,6 miljoen bezoekers en 10,7 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is belangrijk voor de taaladvisering. In 2017 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,9 miljoen geconsulteerde pagina's.

Ongeveer de helft van de vragen die via het vraagformulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur zijn voorgelegd, is van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft is voor rekening van Nederlandse vraagstellers. Het grote aantal webbezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, sterk is gestegen. Dat is onder andere te danken aan het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*. 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 persoonlijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen beperkt blijft.

Als mensen het antwoord niet zelf kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht sterker richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de ontwikkeling en de verbetering van de adviezen op *Taaladvies.net* en *Taaltelefoon.be*.

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2017 in totaal 86 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 2017 stonden er in totaal 1723 teksten op *Taaladvies.net*: 1658 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 65 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviezen

1. Pinnen / afhalen / opnemen (geld -)
2. Met glazuur op / erop (koekjes met -)
3. Appelsien / sinaasappel
4. Gedebuteerd zijn / hebben
5. Bezig gaan met
6. Veelgehoord (trappen van vergelijking)
7. Mazelen is / zijn
8. Identiek aan / met

9. Initiatie / kennismaking
10. Handje toesteken / helpen (iemand een -)
11. Solderen / uitverkopen / afprijzen
12. Mekanieker / mecanicien / monteur
13. Aanzien worden als / aanzien worden voor / aangezien worden als / aangezien worden voor
14. Net / juist
15. Rechtsomkeer / rechtsomkeert maken
16. Onderlijnen / onderstrepen
17. Potentie / potentieel
18. Genaamd / genoemd / vernoemd naar zijn grootvader
19. Identiek (geen vaas is / geen twee vazen zijn -)
20. Op zowel maandag als op dinsdag / op zowel maandag als dinsdag / zowel op maandag als op dinsdag / zowel op maandag als dinsdag
21. Chips is / zijn
22. Rails ligt / liggen
23. 100 k / 100k / 100 K / 100K
24. Datum zonder voorzetsel
25. Als / dat (Het bruidspaar vindt het leuk - de kinderen komen)
26. Dat / of / als (Het maakt niets uit - het regent)
27. Ik verbind er mij toe / ik verbind mij ertoe
28. Meten: meette / mat
29. Socialewoningbouw / sociale woningbouw
30. Brexit (hoofdletter?)
31. CC / C.C. / c.c. / cc
32. Groententaart / groentetaart
33. Peter Pancomplex / peterpancomplex
34. Nylon kousen / nylonkousen
35. Siliconenbakvorm / silicone bakvorm / siliconen bakvorm
36. Chocolade letter / chocoladen letter / chocoladeletter
37. Er voor zorgen / ervoor zorgen
38. Er achter aan lopen / erachter aanlopen / erachteraan lopen
39. Ermee aanmoeten / ermee aan moeten

Nieuwe generieke teksten

1. Volgorde titels en graden hoger en wetenschappelijk onderwijs (Nederland)
2. Aaneenschrijven: drieledige samenstelling of woordgroep? (algemeen)

Herziene adviezen

1. Wat / dat (wat heeft Piet - ik niet heb?)
2. Nadat (hij vertrok - hij zijn toespraak hield / had gehouden)
3. Vuilbak / vuilnisbak
4. Aanduiden / aanstellen / aanwijzen
5. Zowel de politie als de brandweer zijn / is ter plaatse
6. Zowel de wethouders als de burgemeester is / zijn tegen het voorstel
7. Akkoord zijn / gaan met
8. Gij kwam / kwaamt
9. Komma na een bijwoordelijke beknopte bijzin
10. Komma voor en na een bijvoeglijke beknopte bijzin
11. Van thuis werken / van thuis uit werken / van huis uit werken / vanuit huis werken / thuiswerken
12. Beginnen / begonnen
13. Uw / u beider belang
14. Verantwoording / verantwoordelijkheid
15. -vrij
16. Ervoor waken dat / ervoor waken dat niet
17. De heer dr. A. Jansen / dr. A. Jansen
18. Welke (de regels -)
19. Welk (de rechtszaak, - proces)
20. Wijzen op (bezoekers worden / wordt erop gewezen dat ...)
21. Voorwaarden (in / op / onder / tegen deze -)
22. Gewonnen (ik ben / ik heb -)
23. Trein / resem / rist / pak / rits / serie / reeks (een - maatregelen)
24. De leukste twee foto's / de twee leukste foto's
25. Opdat / zodat
26. Lavabo / fonteintje / wasbak / wastafel
27. Gister / gisteren
28. Werkonbekwaam / arbeidsonbekwaam / arbeidsongeschikt
29. Verantwoordelijke
30. Slagen in / voor
31. Ironie / sarcasme / cynisme
32. Pleonasme / tautologie

33. Waken over / voor
34. Zichtrekening / betaalrekening / rekening-courant / lopende rekening / (bank)rekening
35. Gradenteken in temperatuuraanduidingen: spatie ervoor of niet?
36. Komma voor en dergelijke, enzovoort(s), et cetera aan het einde van een opsomming
37. Komma tussen twee werkwoordsvormen
38. Verzoeken (De reizigers worden / wordt verzocht)
39. Ervanuit gaan / er van uitgaan / er vanuit gaan / ervan uitgaan
40. Ervan doorgaan / er vandoor gaan / ervandoor gaan
41. Drie kwart / driekwart
42. Toendertijd / toentertijd
43. Weleens / wel eens

Herziene generieke tekst

1. Barbarismen (anglicismen, gallicismen, germanismen) (algemeen)

4 TEKSTADVIES

Het team 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 kwaliteitscontrole van de formulieren van de Vlaamse overheid, en de revisie van gezichtsbepalende teksten van de Vlaamse overheid zoals advertenties, brochures en folders.

VLAAMSE REGELGEVING

Het Departement Kanselarij en Bestuur 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 2014/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en het wetgevingstechnische advies zijn verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2017 heeft het team Taaladvies over 471 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Dat aantal ligt lager dan het gemiddelde aantal adviezen voor de jaren 2001-2016 (544 adviezen). Hoewel er dus minder teksten voor taalkundig en wetgevingstechnisch advies voorgelegd werden, bestonden de teksten gemiddeld uit meer pagina's. Er was dit jaar zelfs een toename van 13,18% voor het totale aantal behandelde pagina's. Het aantal pagina's voor eerste adviezen bedroeg 4164 pagina's. Dat is het hoogste aantal pagina's dat ooit voor advies is voorgelegd. Het gemiddelde aantal voor de jaren 2010-2016 was 3679 pagina's.

OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	70
besluiten van de Vlaamse Regering	312
ministeriële besluiten	83
andere regelgevende teksten	6
totaal	**471**

FORMULIEREN

In 2003 heeft het team 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.

Sinds het najaar van 2006 bestaat er een traject voor de verbetering van de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid. Om dat traject op een gestructureerde wijze te laten verlopen, heeft het team 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 *Formulierenleidraad* beschreven staan.

Het team Taaladvies gebruikt het evaluatie-instrument om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Sinds 2007 heeft het team Taaladvies diverse organisaties 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 2017 werd in totaal aan 154 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 270 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden. Daarnaast heeft het team Taaladvies advies verleend over formulieren die niet op de formulierensite staan. Ook heel wat van die formulieren voldoen aan de vereisten van het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. In totaal had eind 2017 83% van alle formulieren een label op de centrale formulierensite (*http://formulieren.bestuurszaken.be*).

ADVIESVRAGEN OVER FORMULIEREN IN 2017

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	154
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	270
andere behandelde adviesvragen over formulieren	144
totaal	**568**

Een groot aandeel van de formulieren van de Vlaamse overheid wordt nog altijd alleen maar als Worddocument aangeboden aan de invullers. Dat formaat heeft verschillende nadelen: het is geen universeel documentformaat zoals pdf (Acrobat) en het biedt ook weinig mogelijkheden voor verdere digitalisering. Daardoor is het moeilijk om het invulproces helemaal online te laten lopen en de ondertekening van een formulier via het digitaal tekenplatform van de Vlaamse overheid te ondersteunen. Als dat voor veel meer formulieren mogelijk zou zijn, zou ook de communicatie met de backoffice veel meer automatisch en rechtstreeks kunnen verlopen.

Om het gebruik van digitale hulpmiddelen voor het formulierenbeheer bij de Vlaamse overheid te ondersteunen en te promoten, pakt het agentschap Informatie Vlaanderen de digitalisering van formulieren structureel aan. Daarvoor is Het Facilitair Bedrijf in 2017 gestart met het project eFormulieren. Alle organisaties van de Vlaamse overheid zullen met behulp van dat platform hun formulieren kunnen digitaliseren. Het team Taaladvies zal daarbij ondersteuning blijven bieden om de formulieren gebruiksvriendelijk en toegankelijk te houden voor de invullers, volgens de principes van Heerlijk Helder. De dienstverlening voor het project eFormulieren is begin 2018 gestart.

REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

Het team Taaladvies geeft ook taalkundig en communicatief advies over allerlei andere teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica, stijl en tekststructuur. 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 lagere prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die het team Taaladvies in 2017 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	39
affiche, paneel, bord	34
advertentie	28
folder	14
tekst voor internet, extranet	12
brochure	11
nieuwsbrief	10
persmededeling	9
andere	5
totaal	**162**
instructieve teksten	
instructies verkiezingen	30
dienstorder, regelgeving	20
omzendbrief	9
instructies bij formulieren	9
handleiding, procedure	7
andere	3
totaal	**78**
correspondentie	
standaardbrief	41
brieven verkiezingen	25

e-mail	10
uitnodiging	1
totaal	**77**
rapporterende teksten	
rapport	7
nota	6
jaarverslag	2
plan	1
andere	1
totaal	**17**
journalistieke teksten	
totaal	**1**
contractuele teksten	
totaal	**2**

5 COMMUNICATIE

WEBSITES

Het team Taaladvies geeft informatie over taal- en tekstadvies door middel van twee websites: *Heerlijkhelderetaal.be* voor de interne dienstverlening (zie hoofdstuk 1) en *Taaltelefoon.be* voor de externe dienstverlening (zie hoofdstuk 2).

De website van de Taaltelefoon, *Taaltelefoon.be*, heeft de laatste jaren een fors groeiend succes. In 2017 telde de website 3.249.402 bezoekers en 4.678.369 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2016 is dat een groei van respectievelijk 35% en 38,50%. Sinds de lancering van de nieuwe website in november 2014 zijn er permanent acties ondernomen om de website functioneel te verbeteren.

In 2017 werd de pagina met spellingtests het vaakst bezocht op de website van de Taaltelefoon. Die pagina bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. Tijdens de lente en de zomer van 2017 werden aan die rubriek twee extra spellingtests toegevoegd. In het najaar, tijdens de Week van het Nederlands, heeft de Taaltelefoon een online spellingquiz georganiseerd. Voor die wedstrijd waren er 5382 deelnemers, waarvan er 1531 tien op tien haalden.

De top tien van de meest geraadpleegde taaladviezen op *Taaltelefoon.be* is:

1. Je vindt / je vind
2. Geüpdatet / geüpdate / geüpdated
3. Ervan / er van
4. Notatie van gsm-nummers
5. Aanspreking in brieven en e-mails
6. Goedemorgen / goeiemorgen / goede morgen / goeie morgen
7. Mijns inziens / mijn inziens / naar mijns inziens
8. Ideeën / ideëen / ideën
9. Mezelf / mijzelf
10. Standaardtaal: verschillen tussen België en Nederland

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 eventueel een link naar een uitgebreidere adviestekst op bijvoorbeeld de website van de Taaltelefoon of op *Taaladvies.net*.

NIEUWSBRIEVEN

Sinds oktober 2006 verstuurt het team Taaladvies elke maandag de digitale nieuwsbrief *Taallink*. Daarin staat telkens het antwoord op een taalvraag, samen met een signalement van een nieuw of actueel woord. De woorden van de week en de antwoorden op de veelgestelde taalvragen komen daarnaast op de website van de Taaltelefoon. De Taaltelefoon zet de woorden van de week ook op de Facebook- en Twitterpagina van de Taaltelefoon. *Taallink* heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2017 had *Taallink* 11.546 abonnees, wat een groei van 9% betekent ten opzichte van eind 2016.

Sinds 2014 verzorgt het team Taaladvies de taaladviesrubriek in de digitale nieuwsbrief *Taalunie:Bericht* van de Nederlandse Taalunie. Daarin moeten de lezers telkens de taalfout uit een zin proberen te halen. Het is een van de meestgelezen rubrieken van de nieuwsbrief.

6 CONTACTGEGEVENS

MEDEWERKERS

An Bosmans
Dirk Caluwé (coördinator)
Stefaan Croon
Annelies De Mulder (vanaf 30 oktober 2017)
Karen Deschamps (vanaf 25 september 2017)
Katleen Maesen
Kristien Spillebeen (tot 28 februari 2017)
Sara Van Calster (tot 14 september 2017)
Yves Van Wilder
Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)

CONTACT

telefoon	Taaltelefoon: 078 15 20 25 (elke werkdag van 9 tot 12 uur en op woensdag ook van 14 tot 16 uur) algemeen nummer (niet voor taalvragen): 02 553 56 47
internet	*www.taaltelefoon.be* *www.taaladvies.net* *www.heerlijkhelderetaal.be*
e-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be taaladvies@vlaanderen.be
adres	Team Taaladvies Departement Kanselarij en Bestuur Herman Teirlinckgebouw Havenlaan 88 bus 20 1000 Brussel

DEPARTEMENT
KANSELARIJ &
BESTUUR

Vlaamse
overheid

Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Maart 2018