

////////////////////////////////////

JAARVERSLAG **2019**

van Team Taaladvies

////////////////////////////////////

In het kort

Dit jaarverslag van Team Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2019, zowel voor de externe dienstverlening aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

2019 was een feestjaar voor de externe dienstverlening omdat de Taaltelefoon op 27 oktober zijn twintigste verjaardag heeft gevierd. Ter gelegenheid daarvan heeft Team Taaladvies een magazine uitgebracht met als titel 'Heerlijk helder & helemaal juist!' (zie www.vlaanderen.be/publicaties/heerlijk-helder-en-helemaal-juist). Dat magazine werd op 7 oktober 2019 voorgesteld tijdens de Heerlijk Helderdag in het Vlaams Parlement. In het magazine staan de medewerkers van Team Taaladvies stil bij de twintigste verjaardag van de Taaltelefoon. Wat is er in die twintig jaar tijd veranderd in de taaladvisering? Maar ook: wat is hetzelfde gebleven?

In verband met de externe dienstverlening zijn dit verder de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- In 2019 heeft Team Taaladvies 5427 oproepen met taalvragen behandeld. Die vertegenwoordigden 6178 taalvragen.
- De website van de Taaltelefoon speelt een sleutelrol in de informatieverstrekking over spelling- en taaladvieskwesties. In 2019 telde de website 4,4 miljoen bezoekers en 6,3 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2018 is dat een groei van respectievelijk 10% en 8,30%.
- Ook de website *Taaladvies.net* heeft een belangrijke rol in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2019 was *Taaladvies.net* goed voor 5,4 miljoen bezoekers en 9,6 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 2019 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,6 miljoen geconsulteerde pagina's.

In het kader van de interne dienstverlening bij de Vlaamse overheid heeft Team Taaladvies in 2019 verder werk gemaakt van de campagne voor Heerlijk Helder. Met het actieplan dat daarvoor in 2017 uitgewerkt was, heeft de toenmalige minister-president van de Vlaamse Regering, Geert Bourgeois, een nieuwe stimulans gegeven aan het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Ter uitvoering van dat actieplan heeft Team Taaladvies in 2019 nieuwe acties opgezet.

Begin 2019 heeft Team Taaladvies alle organisaties van de Vlaamse overheid gevraagd om voor de jaren 2019-2020 opnieuw doelstellingen voor Heerlijk Helder te

en hanteren een heldere taal die begrijpelijk is voor de ontvanger.' Dit artikel focust op twee aspecten van de communicatie: het gebruik van de standaardtaal en de helderheid van het taalgebruik. Beide aspecten moeten ertoe leiden dat de ontvangers de boodschappen van de Vlaamse overheid vlot kunnen begrijpen.

De campagne Heerlijk Helder sluit 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 - International association promoting plain legal language*.

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 Team Taaladvies gestart met de 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 verzocht om voor 2018 projectdoelstellingen voor Heerlijk Helder te formuleren. Er werd niet verwacht dat de diverse organisaties in één beweging alle communicatie zouden doorlichten en verhelderen, maar wel dat ze zouden nagaan wat het eerste jaar het best aangepakt kon worden en dat ze daarmee ook daadwerkelijk zouden beginnen. Elke organisatie kon zelf de inhoud van haar engagement bepalen en daarbij golden geen minimale normen: alle initiatieven waren welkom.

////////////////////////////////////

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. 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 2019

In 2019, het twintigste werkjaar, heeft de Taaltelefoon 5427 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6178 taalvragen.

BASISCIJFERS VOOR DE TAALTELEFOON VOOR DE PERIODE 2010-2019

	behandelde oproepen	behandelde vragen
2010	6550	8228
2011	5914	7628
2012	5695	7509
2013	5005	6068
2014	4720	5559
2015	5289	6438
2016	5555	6506
2017	5894	6766
2018	5699	6739
2019	5427	6178

Van alle oproepen in 2019 waren 22,50% telefonische oproepen. Het overgrote deel van de telefonische oproepen (90%) 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 75,45% elektronische berichten. Twee derde van alle elektronische oproepen die de Taaltelefoon in 2019 heeft behandeld (73,40%), 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 taaladviesite van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast worden er taalvragen gesteld via de sociale media Facebook en Twitter. Die vertegenwoordigden 1,88% van alle oproepen.

////////////////////////////////////

DOOR DE TAALTELEFOON BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2019

medium	aantal	aandeel
rechtstreekse telefoon	1105	20,36%
telefoon via contactcentrum 1700	116	2,14%
via vraagformulier op <i>Taaltelefoon.be</i> of rechtstreekse e-mail	3006	55,39%
via vraagformulier op <i>Taaladvies.net</i>	1089	20,06%
Facebook en Twitter	102	1,88%
brief, fax, mail, persoonlijk	9	0,17%
totaal	5.427	100%

Zoals de vorige jaren is het aantal telefonisch gestelde vragen in verhouding lichtjes gedaald, maar de telefonische dienstverlening blijft met bijna een kwart 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. Zoals de vorige jaren werden in 2019 weinig taalvragen via Facebook en Twitter gesteld. Het aantal daarvan blijft in verhouding klein. Facebook en Twitter zijn voor de Taaltelefoon vooral belangrijk als informele communicatiekanalen om onder andere de woorden van de week die in de nieuwsbrief Taalink opgenomen worden, bekend te maken.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2019 heeft de Taaltelefoon in totaal 136.984 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 183.584 taalvragen.

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij Team Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. Naast de taalvragen die medewerkers via de Taaltelefoon gesteld hebben, heeft Team Taaladvies nog 84 interne oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 117 taalvragen.



20 JAAR TAALTELEFOON

Op 27 oktober 2019 bestond de Taaltelefoon twintig jaar. Ter gelegenheid daarvan heeft Team Taaladvies een magazine uitgebracht met als titel 'Heerlijk helder & helemaal juist!' (zie www.vlaanderen.be/publicaties/heerlijk-helder-en-helemaal-juist). Dat magazine is op 7 oktober 2019 voorgesteld tijdens de Heerlijk Helderdag in het Vlaams Parlement. Op dat moment werd bij de Vlaamse overheid ook de tweede verjaardag van de campagne Heerlijk Helder gevierd (zie hoofdstuk 1).

In het magazine staan de medewerkers van Team Taaladvies stil bij de twintigste verjaardag van de Taaltelefoon. Wat is er in die twintig jaar tijd veranderd in de taaladviesering? Maar ook: wat is hetzelfde gebleven? Het bevat ook een lijst met de meest geraadpleegde taaladviezen op de website van de Taaltelefoon.



Herziene adviesteksten

1. Ik heb je bericht gezien en een antwoord op je vraag (foute samentrekking)
2. Mits / tenzij
3. Geboortenaam / meisjesnaam / achternaam / naam
4. 100 k / 100k / 100 K / 100K

Herziene algemene tekst

1. Naamvallen (algemeen)
2. Woorden die (niet) in de Woordenlijst of in een woordenboek staan (algemeen)
3. Vorming van voltooide tijden met hebben / zijn (algemeen)



OVERZICHT REGELGEVENDE TEKSTEN MET TAALKUNDIG ADVIES

decreten	15
besluiten van de Vlaamse Regering	252
ministeriële besluiten	99
andere regelgevende teksten	4
totaal	370

FORMULIEREN

In 2003 heeft 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. De *Formulierenleidraad* en de Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren zijn digitaal beschikbaar (zie <https://overheid.vlaanderen.be/formulieren>).

Sinds 2006 bestaat er een traject voor de verbetering van de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid. Sinds 2007 heeft het team diverse organisaties van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. 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. Het gaat daarbij zowel om formulieren in documentformaat (zoals Word en pdf) als om webtoepassingen waarmee gegevens worden opgevraagd.

In 2019 werd in totaal aan 96 formulieren een volledig nieuw kwaliteitslabel toegekend. Bij 274 formulieren die al eerder een kwaliteitslabel hadden verworven, werd de herziene versie van het formulier goedgekeurd, zodat ze hun label konden behouden.

ADVIESVRAGEN OVER FORMULIEREN IN 2019

formulieren met nieuw toegekend kwaliteitslabel	96
gewijzigde formulieren met kwaliteitslabel	274
andere behandelde adviesvragen over formulieren	78
totaal	448



REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

Team Taaladvies geeft ook taalkundig en communicatief advies over allerlei andere teksten van de Vlaamse overheid. In overleg met de communicatiemedewerkers van de organisaties wordt bepaald wat de beste strategie is om de kwaliteit van specifieke teksten of specifieke tekstsoorten te toetsen. Samen met hen kan ook worden bekeken welke extra ondersteuning er nodig is om de communicatie in een bepaalde context of voor een bepaalde tekstsoort of doelgroep te verbeteren, bijvoorbeeld door opleidingen, coaching, lezerspanels, de doorlichting van teksten of de ontwikkeling van tekstsjablonen. Het team kan daarbij advies verlenen om tot goede keuzes te komen. Het is de bedoeling dat de organisaties de expertise voor de toetsing van teksten zelf verder ontwikkelen (zie ook hoofdstuk 1).

Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica, stijl en tekststructuur. Als de tekst 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 en e-mails, en aan de gezichtsbebepalende teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten voor intern gebruik bij de Vlaamse overheid, zoals rapporten, nota's en verslagen, krijgen een lagere prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die Team Taaladvies in 2019 heeft gereviiseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

OVERZICHT PER GENRE

voorlichtingsteksten	
tekst voor nieuwsbrief	41
tekst voor internet, extranet	24
nieuwsbrief	10
persmededeling	8
folder	7



affiche, paneel, bord	6
brochure	5
advertentie	1
andere	2
totaal	104
instructieve teksten	
omzendbrief	6
instructies bij formulieren	1
handleiding, procedure	1
andere	27
totaal	35
correspondentie	
e-mail	8
standaardbrief	5
totaal	13
rapporterende teksten	
nota	3
verslag	2
plan	2
andere	1
totaal	8

Bij het aantreden van een nieuwe Vlaamse Regering biedt de Vlaamse administratie een bijdrage aan ter voorbereiding van het nieuwe regeerprogramma voor de komende jaren. Daarmee wil ze een optimale beleidsondersteuning bieden aan de regeringsonderhandelaars en inspiratie geven voor de beleidskeuzes die ze zullen maken. Team Taaladvies was in 2019 betrokken bij de redactie van de bijdrage ter voorbereiding van het regeerakkoord voor de periode 2019-2024 (zie www.vlaanderen.be/publicaties/bijdrage-



van-de-vlaamse-administratie-aan-het-regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024). Team Taaladvies heeft ondersteuning geboden bij het ontwerp van de redactionele richtlijnen voor de bijdrage en bij de redactionele feedback aan de tekstschrijvers. Daarbij is in het bijzonder aandacht gegaan naar het gebruik van klare taal volgens de principes van Heerlijk Helder.



5 COMMUNICATIE

WEBSITES

Team Taaladvies geeft informatie over taal- en tekstadvies door middel van twee websites: *Heerlijkhelderetaal.be* voor de interne dienstverlening (zie hoofdstuk 1 en 4) 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 2019 telde de website 4.400.598 bezoekers en 6.311.597 geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2018 is dat een groei van respectievelijk 10% en 8,30%. Sinds de lancering van de nieuwe website in november 2014 zijn er permanent acties ondernomen om de website functioneel te verbeteren.

In 2019 werd zoals het jaar daarvoor 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. Vorig jaar werden er bijna 350.000 spellingtests afgelegd.

NIEUWSBRIEVEN

Sinds oktober 2006 verstuurt 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 en de woorden van de week ook op de Facebook- en Twitterpagina van de Taaltelefoon. *Taallink* heeft elk jaar een groeiend aantal lezers: eind 2019 had *Taallink* 13.009 abonnees, wat een groei van 4,5% betekent ten opzichte van eind 2018.

Sinds 2014 verzorgt 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.

Sinds mei 2018 verstuurt Team Taaladvies elke maand de digitale nieuwsbrief *Heerlijk Helder* (zie hoofdstuk 1). Eind 2019 had die nieuwsbrief 890 abonnees.





Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Iris De Bock

Uitgave

Februari 2020