

JAARVERSLAG

cel TAALADVIES

2005

Kanselarij

Woord vooraf

Dit zesde jaarverslag van de cel Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2005, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne adviesdienst van het ministerie. Naast een volledig overzicht van de dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een korte vooruitblik op de geplande activiteiten in 2006.

Voor de cel Taaladvies was de belangrijkste gebeurtenis van 2005 de actualisering van de officiële spelling van het Nederlands en de daarmee samengaannde publicatie van een nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal* in oktober. Na een vrij lange en intensieve voorbereidingsperiode was het niet alleen voor het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie maar ook voor ons spannend om te kijken hoe de resultaten van de werkzaamheden zouden uitpakken. Hoewel de veranderingen in de spelling tot heel wat kritische reacties in de pers aanleiding gaven, is alles bij elkaar de nieuwe *Woordenlijst* een vooruitgang voor de taalgebruiker én de taaladviseur. Veel moeilijke spellingkwesties waarover de vroegere Leidraad geen uitsluitsel gaf, krijgen nu wel een adequaat antwoord. Doordat de interne consistentie van zowel de *Woordenlijst* als de Leidraad erg verbeterd is, en de belangrijkste woordenboeken en spellingnaslagwerken een spellinglogo dragen, is er ook minder aanleiding tot verwarring over de juiste spelling.

In het najaar van 2005 is ook opnieuw gebleken dat de structurele samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon een grote meerwaarde heeft. *Taaladvies.net*, de taaladviesrubriek op de website van de Nederlandse Taalunie, kwam ook dan heel goed tegemoet aan de behoeften van de taalgebruikers. Door de integratie van de *Woordenlijst* en de bijbehorende Leidraad in die voorziening kunnen steeds meer mensen zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen zoeken en vinden. Voor de werking van de taaladviesdiensten is *Taaladvies.net* daardoor een onmisbaar hulpmiddel geworden.

Bij dit jaarverslag past een woord van dank aan de medewerkers van de cel Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon, Sylvianne De Schepper en Anne Ruetten; voor het interne taaladvies zijn dat Katleen Maesen en Kristien Spillebeen. De technische en administratieve ondersteuning was in handen van Ingrid Sontowirono en Yves Van Wilder. Zij hebben er met zijn allen toe bijgedragen dat 2005 een vruchtbaar werkjaar was. Verder gaat onze dank naar de Vlaamse Infolijn, naar Tine Mortelmans, afdelingshoofd van de afdeling Kanselarij, en naar Armand De Troyer, directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting.

Dirk Caluwé
Adviseur-filoloog

Inhoud

DEEL 1 EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON	7
1 Werking van de Taaltelefoon	7
1.1 Taaladvies.net	7
1.2 Andere activiteiten naar aanleiding van de nieuwe Woordenlijst	12
1.3 Uitwisseling van gegevens	13
2 Resultaten voor 2005	14
2.1 Overzicht van de dienstverlening	14
2.2 Het Taaladviesoverleg	18
3 Perspectieven voor 2006	20
DEEL 2 INTERN TAALADVIES	22
1 Resultaten voor 2005	22
1.1 Tekstrevisie en communicatief advies	22
1.2 Taaladvies	25
1.3 Formulieren	26
1.4 Andere opdrachten	27
2 Perspectieven voor 2006	28
DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE	29
1 De cel Taaladvies	29
1.1 Overzicht medewerkers	29
1.2 Contactgegevens	29
2 De Taaltelefoon	30
2.1 Opdrachtomschrijving	30
2.2 Contactgegevens	31

DEEL 1

EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1 Werking van de Taaltelefoon

In 2005 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens het werkingsjaar 2004. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag. Belangrijke ontwikkelingen zijn het herzieningstraject voor de taaladviesrubriek *Taaladvies.net* van de Nederlandse Taalunie en de publicatie van de nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse Taal*.

1.1 Taaladvies.net

Structurele samenwerking

In 2002 heeft de Nederlandse Taalunie in samenwerking met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon een meerjarige overeenkomst gesloten voor een structurele samenwerking rond de taaladviesvoorziening *Taaladvies.net* op het *Taalunieversum*, de portaalsite voor de Nederlandse taal van de Nederlandse Taalunie.

De Nederlandse Taalunie heeft de 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 geen antwoord vinden in het corpus, kunnen zij hun vraag per e-mail voorleggen aan een taaladviesdienst. Voor die service doet de Nederlandse Taalunie een beroep op het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon, de twee taaladviesdiensten die bij de samenwerking betrokken zijn.

Het Taaladviesoverleg

In de werking van *Taaladvies.net* speelt ook het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies.net* aan taaladviesdiensten worden voorgelegd en over andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.

Het Taaladviesoverleg van de Nederlandse Taalunie fungeert als platform voor samenwerking, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering van diensten en personen die zich in Nederland en Vlaanderen met taaladvisering bezighouden. 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.

Tijdens het jaar 2005 was het Taaladviesoverleg samengesteld uit dezelfde leden als in 2004:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Dirk Caluwé*, taaladviseur Taaltelefoon, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 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 en vanaf september 2005 ook secretaris);
- *Felix van de Laar*, zelfstandig tekstschrijver en redacteur, Antwerpen (lid);
- *Margreet Onrust*, docent taalbeheersing, Vrije Universiteit, Amsterdam (lid);
- *Arie de Ru*, redacteur Van Dale Lexicografie bv, Utrecht (lid);
- *Willy Smedts*, hoogleraar taalkunde en taalbeheersing, Katholieke Universiteit Leuven (lid);
- *Frank Willemsen*, beleidsmedewerker en tekstadviseur, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Zoetermeer (lid);
- *Linda den Braven*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (waarnemer-secretaris tot maart 2005);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

Herzieningstraject voor *Taaladvies.net*

Om de inhoudelijke kwaliteit van *Taaladvies.net* te vergroten, heeft een werkgroep in opdracht van het Taaladviesoverleg in 2003 en 2004 een nieuwe methodologie uitgewerkt voor de redactie en de beoordeling van adviezen over lexicale en grammaticale varianten. De nieuwe aanpak houdt vooral verband met de behandeling van de varianten die in het corpus het label ‘Belgisch Nederlands’ kregen. Op basis van de uitgewerkte methodologie heeft de werkgroep nieuwe labels voorgesteld: ‘standaardtaal in het hele taalgebied’, ‘standaardtaal in Nederland’, ‘standaardtaal in België’ en ‘geen standaardtaal’.

Die komen in de plaats van de oude labels ‘algemeen Nederlands’, ‘Belgisch Nederlands’ en ‘regionaal’.

Het Taaladviesoverleg heeft besloten om het nieuwe systeem in te voeren omdat er bij de streek- en stijlgebonden varianten niet altijd een duidelijk onderscheid is tussen de beschrijvende informatie over de varianten en de normatieve uitspraken die het Taaladviesoverleg daarover doet. De nieuwe benadering sluit aan bij de voorstellen van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren over taalvariatie en de wijze waarop die in het beleid van de Nederlandse Taalunie kan of moet worden opgenomen. Dat is vooral van belang voor de kwesties op *Taaladvies.net* die betrekking hebben op de noord-zuidproblematiek, meer bepaald de problematiek van de status van de Belgische varianten. Het advies over taalvariatie van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren is te vinden op www.taalunieversum.org/taalunie (‘publicaties’).

Het herzieningstraject voor *Taaladvies.net* kan beschouwd worden als een eerste vorm van uitvoering van de aanbevelingen en voorstellen betreffende taalvariatie van de Raad. Voor elk advies dat voor herziening in aanmerking komt, wordt voortaan een documentatiedossier opgesteld waarin informatie over het gebruik en de kennis van varianten verzameld wordt. Die informatie vormt dan de basis voor de herschrijving van het advies in kwestie.

In de documentatiedossiers over de Belgische kwesties wordt er een onderscheid gemaakt tussen de descriptieve en de normatieve informatie, en tussen het actieve en passieve aspect van de taal. Het actieve aspect slaat op het taalgebruik, dat wil zeggen op de varianten die taalgebruikers daadwerkelijk gebruiken in hun mondelinge en schriftelijke communicatie. Het passieve aspect slaat op de taalkennis, dat wil zeggen op de kennis die taalgebruikers hebben over varianten en de attitude die ze ertegenover hebben. Het taalgebruik en de taalkennis vallen niet noodzakelijk samen omdat taalgebruikers heel wat meer varianten kennen dan de varianten die ze zelf actief gebruiken en ze hebben (meestal) ook een bepaalde attitude tegenover varianten die ze zelf niet gebruiken.

Informatie over het actieve aspect is in veel gevallen te vinden in bestaande naslagwerken, maar vaak is die informatie onvoldoende. In de documentatiedossiers is niet alleen een overzicht opgenomen met de informatie uit de naslagwerken, maar ook de resultaten van frequentieonderzoek met behulp van zoekmachines op het internet en Nederlandse en Belgische krantencorpora. Die leveren vaak relevante en nuancerende informatie op.

Ook de informatie die over het passieve aspect, met name over de taalattitude, in de gangbare taaladvieswerken gevonden kan worden, biedt te weinig houvast, niet alleen omdat het gewoonlijk de mening van een individuele auteur betreft, maar vooral omdat het oordeel over varianten doorgaans op de taalpolitieke overtuiging van die auteur

berust en geen of te weinig rekening houdt met attitudes binnen de taalgemeenschap. Er is met andere woorden behoefte aan informatie van grotere groepen taalgebruikers. In het kader van het herzieningstraject is door middel van een informantenpanel informatie verzameld over de attitudes van Vlamingen en Nederlanders tegenover specifieke taalvarianten. Ook deze werkwijze heeft heel wat extra informatie opgeleverd.

Door de nieuwe methodologie is het mogelijk geworden om de taalvariatie in de standaardtaal genuanceerder te beschrijven en de varianten minder arbitrair te beoordelen of te veroordelen. Door de genuanceerdere beschrijving en een oordeelkundiger beoordeling van de varianten wordt de bruikbaarheid en de haalbaarheid van de adviezen voor de taalgebruiker groter. Meer informatie over de definitie van het begrip standaardtaal is op *Taaladvies.net* te vinden in de tekst ‘Wat is standaardtaal?’ (<http://taaladvies.net/taal/advies/tekst/85/>). Meer informatie over de nieuwe methodologie is te vinden in de tekst ‘Werkwijze: welke varianten hebben standaardtaalkarakter?’ (<http://taaladvies.net/taal/advies/tekst/86/>).

Nieuwe editie van de *Woordenlijst Nederlandse Taal*

Op 16 oktober 2005 is de eerste herziene editie van de *Woordenlijst Nederlandse Taal* verschenen. Die is er gekomen nadat het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie op 23 april 2005 de officiële spelling van het Nederlands opnieuw heeft vastgesteld. De actualisering is het gevolg van de beslissing van het Comité van Ministers uit 1994 dat er om de tien jaar een nieuwe editie van de *Woordenlijst* moet verschijnen. De nieuwe uitgave verschilt in een aantal opzichten van de bestaande, hoewel het niet om een spellinghervorming gaat. De officiële voorschriften uit 1995-1996 blijven immers van kracht. Dat geldt ook voor de spelling van de bastaardwoorden, het gebruik van de tussenletters -n- en -s- in samenstellingen en het gebruik van de zogenaamde diakritische tekens zoals liggend streepje, apostrof en trema. Een verschil is wel dat de uitzonderingsregel voor samengestelde plantnamen met een diernaam als eerste deel en een plantkundige aanduiding als tweede deel, is afgeschaft. Het gaat dan om woorden zoals *paardebloem*, die in de nieuwe editie van de *Woordenlijst* met een tussen-n worden geschreven.

De nieuwe editie heeft ook verbeteringen gebracht op het vlak van de hoofdletters, de afkortingen, de leenwoorden uit het Engels en Frans, en de vervoeging van werkwoorden zoals *faxen* en *deleten*. De nieuwe voorschriften geven daarover meer uitsluitel.

Een belangrijk verschilpunt met de oude editie vormt de tekst van de Leidraad, waarin de voorschriften en principes van de Nederlandse spelling worden beschreven en uitgelegd. De volledig herschreven tekst sluit beter aan bij de behoeften van de gewone taalgebruiker. Hij bevat veel meer voorbeelden en waar mogelijk ook schema's en over-

zichten. Ten slotte wordt de Leidraad via een gedetailleerdere indeling en een register beter ontsloten. Ook het woordbestand van de *Woordenlijst* onderging enkele wijzigingen. Zo werden lange rijen van samenstellingen met hetzelfde eerste deel geschrapt en vervangen door enkele voorbeelden.

De wijzigingen die in de nieuwe editie van de *Woordenlijst* voorkomen, hebben uiteraard gevolgen voor andere spellingbronnen, zoals woordenboeken en diverse werken die spellingkwesties behandelen. Om te voorkomen dat er bij het grote publiek onduidelijkheid ontstond over de vigerende spelling, was het van groot belang dat de producenten van andere spellingbronnen zo snel mogelijk of tegelijkertijd met het verschijnen van de herziene *Woordenlijst* hun aangepaste producten konden uitbrengen. In het vooruitzicht van de nieuwe editie van de *Woordenlijst* heeft de Nederlandse Taalunie daarom een spellingplatform ingesteld. Dat staat open voor producenten van gezaghebbende producten en diensten betreffende spelling, zoals woordenboeken, spellinggidsen, programma's voor spellingcontrole en taaladviesboeken. De taalproducten die bij de samenwerking zijn betrokken, voeren op hun producten een spellinglogo, waaruit blijkt dat ze met de officiële spelling overeenstemmen. Met dit logo garandeert de Nederlandse Taalunie dat de ingangen, de regels en de voorbeelden in deze producten overeenstemmen met de letter en geest van de officiële spelling.

Als product dat onder auspiciën van de Taalunie tot stand komt, moest in het najaar ook *Taaladvies.net* aan de nieuwe *Woordenlijst* aangepast worden. Dat betrof niet alleen de aanpassing van de adviezen en generieke teksten die specifiek over spelling gaan, maar ook de controle van het complete corpus op spelling.

De rol van de Taaltelefoon

Voor de uitvoering van de bovengenoemde herzieningswerkzaamheden aan *Taaladvies.net* heeft het Taaladviesoverleg een project opgezet dat gefinancierd werd door de Nederlandse Taalunie en dat liep van 1 april 2004 tot 28 februari 2006. De eerste helft van de projecttijd werd hoofdzakelijk besteed aan het labelherzieningstraject en de tweede helft aan het spellingherzieningstraject. Op 16 oktober 2005 is de volledig vernieuwde versie van *Taaladvies.net* gepubliceerd. Vanaf dat moment waren ook de nieuwe *Woordenlijst* en de nieuwe Leidraad op het *Taalunieversum* beschikbaar. In de loop van de daaropvolgende maanden is het labelherzieningsproject verder afgewerkt.

De projectleider voor het herzieningsproject was Walter Haeseryn, de voorzitter van het Taaladviesoverleg. Bij het project waren ook twee projectmedewerkers betrokken, Piet Creten en Sara Van Calster. Ze werden door de Nederlandse Taalunie gedetacheerd bij de cel Taaladvies, omdat daar expertise aanwezig is op het gebied van het schrijven van adviezen en het invoeren van het materiaal in de databank.

In het kader van de samenwerkingsovereenkomst met de Nederlandse Taalunie voerde de Taaltelefoon in 2005 de onderstaande activiteiten voor *Taaladvies.net* uit.

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de twee taaladviesdiensten.
- Samen met het Genootschap Onze Taal beantwoordt de Taaltelefoon de taalvragen. De twee taaladviesdiensten gebruiken daarvoor een centrale databank.
- Samen met het Genootschap Onze Taal selecteert de Taaltelefoon uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst aan taaladviesdiensten 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.
- De Taaltelefoon maakt de adviezen die het Taaladviesoverleg heeft goedgekeurd, klaar voor publicatie op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de cel Taaladvies gedetacheerde projectmedewerkers organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van hun taken. Die omvatten onder meer de publicatie van de adviezen en het onderhoud van de voorziening *Taaladvies.net*.

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

1.2 Andere activiteiten naar aanleiding van de nieuwe Woordenlijst

Op het moment van de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst* is ook de website van de Taaltelefoon in een volledig nieuwe lay-out en structuur gepubliceerd. Daarin is de spelling van alle woorden aan de nieuwe *Woordenlijst* aangepast en zijn alle webpagina's opgemaakt volgens de huisstijl van de Vlaamse overheid.

Daarnaast is de cel Taaladvies op 15 oktober gestart met de wekelijkse publicatie van *Taallink*, een e-zine over taal. Daarin wordt elke week de taalvraag van de week beantwoord en een woord van de week gesignaleerd en kort toegelicht. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. De eerste maanden handelden de taalvragen van de week vooral over de veranderingen in de officiële spelling.

Sinds oktober 2005 heeft de Taaltelefoon ook een nieuwe folder over zijn dienstverlening. Die werd verspreid bij de gemeentebesturen, de bibliotheken en de diensten van de Vlaamse overheid.

1.3 Uitwisseling van gegevens

In 2003 heeft Siemens Business Services (SBS) een kennis- en registratiesysteem voor de cel Taaladvies ontwikkeld. Dat systeem is als geheel afgestemd op de kennisstructuur die het Taaladviesoverleg voor *Taaladvies.net* heeft ontwikkeld, zodat het mogelijk is om met andere taaladviesdiensten en instanties die bij *Taaladvies.net* betrokken zijn, gegevens uit te wisselen. De cel Taaladvies heeft het systeem in december 2003 in gebruik genomen.

Met dat systeem slaan de taaladviseurs van de cel Taaladvies alle gestelde vragen en de gegeven antwoorden in één databank op. Bovendien biedt het systeem de mogelijkheid om de verzamelde informatie uit bijvoorbeeld de geraadpleegde naslagwerken en corpora op een gestructureerde wijze te bewaren, en de opgeslagen vragen te categoriseren volgens de typologie die ook op *Taaladvies.net* wordt gebruikt. Daarnaast kunnen de taaladviseurs via de zoekfunctie alle opgeslagen informatie op een eenvoudige manier terugvinden en opnieuw gebruiken. Ze kunnen het systeem ook heel gemakkelijk gebruiken terwijl ze telefonisch advies verlenen, zodat er nog maar weinig of geen administratieve handelingen op papier nodig zijn.

Tot in maart 2005 werden de e-mailvragen die via *Taaladvies.net* worden gesteld, allemaal beantwoord en gedistribueerd via de centrale databank die de Nederlandse Taalunie ter beschikking stelt van het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon. Om de uitwisseling van gegevens te vergemakkelijken, hebben de Nederlandse Taalunie en de cel Taaladvies in het najaar van 2004 een project opgestart om de uitwisseling tussen de databank van de Nederlandse Taalunie en die van de cel Taaladvies in de toekomst volledig automatisch te laten verlopen. De technische uitvoering van het project was in handen van EDS-Telindus, de ICT-dienstverlener van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In april 2005 is het systeem voor de automatische uitwisseling operationeel geworden. Sindsdien kunnen de taaladviseurs van de Taaltelefoon alle taalvragen in het eigen systeem beantwoorden, zodat er geen extra werk nodig is om een oproep van *Taaladvies.net* inhoudelijk en administratief af te handelen. Daarnaast blijft de Nederlandse Taalunie in haar databank ook beschikken over de antwoorden die de Taaltelefoon heeft gegeven op vragen die via *Taaladvies.net* gesteld zijn.

2 Resultaten voor 2005

2.1 Overzicht van de dienstverlening

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2005, het zesde volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 7982 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 10.870 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 32,71 en voor het aantal vragen 44,55.

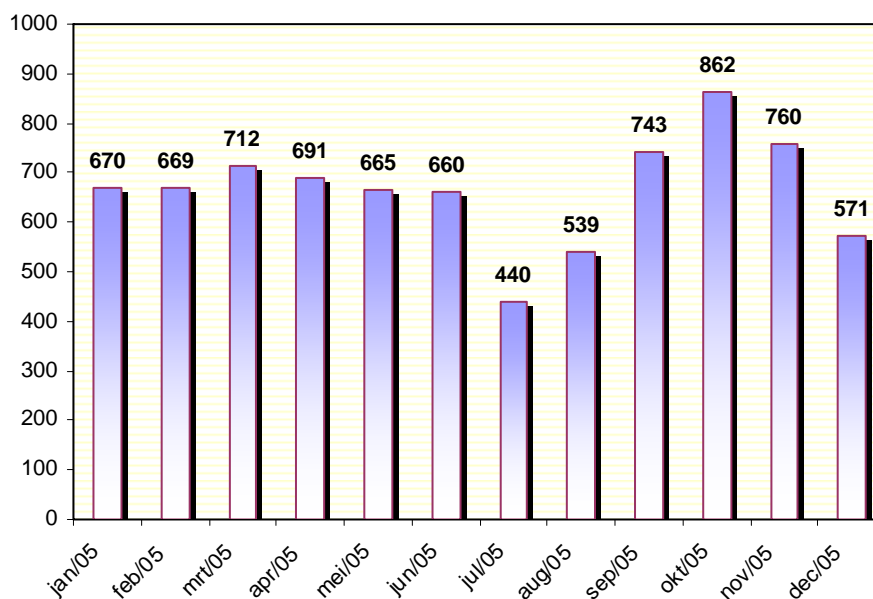
In vergelijking met het vorige jaar is zowel het totale aantal oproepen als het totale aantal behandelde vragen lichtjes gestegen. In verhouding is het aantal vragen per oproep wel gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,36 vragen per oproep in 2005 en 1,41 in 2004, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep de jaren daarvoor. Die verandering is het gevolg van het steeds groter aandeel van vragen die via *Taaladvies.net* gesteld worden. Op het elektronische formulier dat de vraagstellers op de website van *Taaladvies.net* kunnen invullen, kan in principe maar één vraag per formulier gesteld worden.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2005 heeft de Taaltelefoon in totaal 46.097 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 68.343 taalvragen. In vergelijking met de vorige jaren is het aantal oproepen zo goed als gelijk gebleven. Dankzij de uitgebreide set met taaladviezen op *Taaladvies.net* en de integratie van de nieuwe *Woordenlijst* en de bijbehorende Leidraad in deze voorziening is het aantal oproepen in het najaar van 2005 niet fenomenaal gestegen. Door de combinatie van deze digitale taaladvieshulpmiddelen vinden steeds meer mensen het antwoord op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder zonder dat ze rechtstreeks een beroep moeten doen op een taaladviseur.

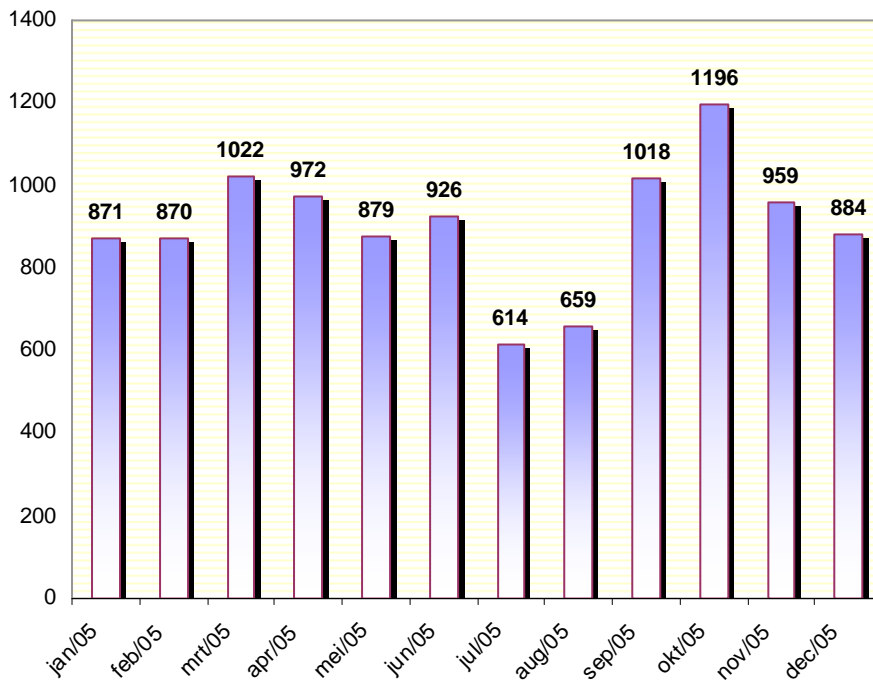
Basiscijfers voor de periode 2000-2005

vragen en oproepen	2000	2001	2002	2003	2004	2005
behandelde oproepen	7.082	6.610	7.686	7.309	7.640	7.982
behandelde vragen	11.122	9.977	11.782	11.224	10.741	10.870
daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32,00	29,48	30,93	32,71
daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72	45,29	43,49	44,55

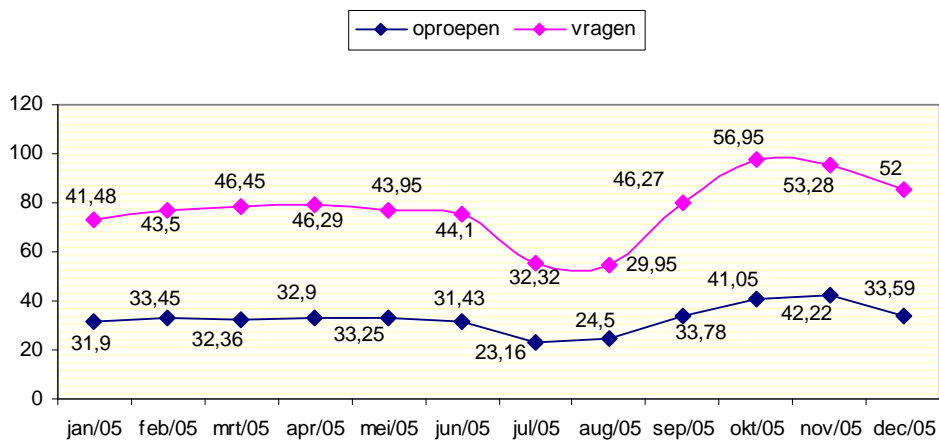
Behandelde oproepen in 2005



Behandelde vragen in 2005



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2005



Gebruikte media

Van alle oproepen in 2005 zijn 52,44 % telefonische oproepen. Het overgrote deel van die telefonische oproepen (98,18 %) komt rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en wordt onmiddellijk behandeld. De overige oproepen komen binnen op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek zijn. De Vlaamse Infolijn registreert die oproepen en de Taaltelefoon behandelt ze door de vraagstellers achteraf terug te bellen.

Van alle oproepen zijn 47,51 % e-mailberichten. Het aantal faxberichten en brieven is erg klein. In vergelijking met 2004 ligt het aantal e-mails in verhouding 14,32 procentpunten hoger en het aantal telefonische oproepen 10,07 procentpunten lager. Die verschuiving is te verklaren door het groeiende gebruik van *Taaladvies.net*. De overgrote meerderheid van de e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2005 heeft behandeld (87,68 %), zijn oproepen via *Taaladvies.net*. Het aantal oproepen dat via *Taaladvies.net* is gesteld en door de Taaltelefoon is beantwoord, is de voorbije jaren stelselmatig gestegen. In 2001, het eerste jaar van de werking van *Taaladvies.net*, ging het om 582 adviezen, in 2005 is dat aantal gestegen tot 3325.

Behandelde oproepen per medium in 2005

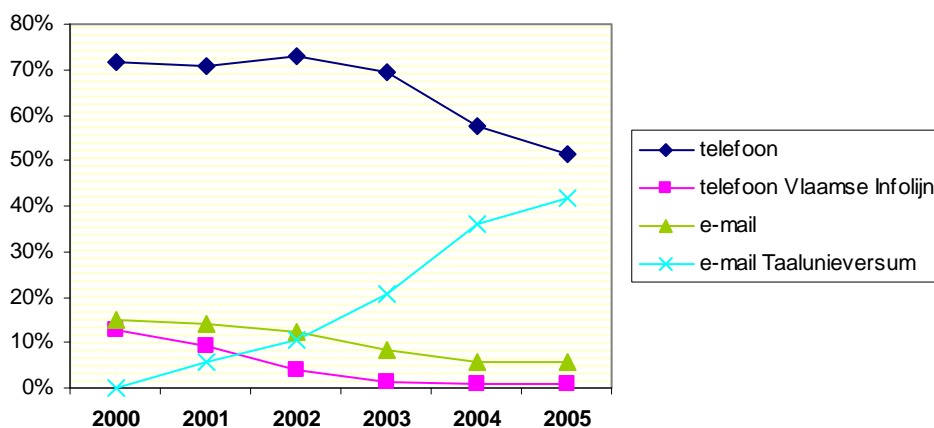
Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	4.110	51,49 %
telefoon via Vlaamse Infolijn	76	0,95 %
rechtstreekse e-mail	467	5,85 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	3.325	41,66 %
fax en brief	4	0,05 %

Taaladvies.net, de taaladviesrubriek op het *Taalunieversum*, trekt steeds meer bezoekers. In 2005 waren dat er meer dan 350.000, met een gemiddelde van 29.000 per maand. Er werden in totaal 14.327 vragen gesteld via het formulier. Daarvan zijn er uiteindelijk 6707 aan de twee taaladviesdiensten, het Genootschap Onze Taal en de Taaltelefoon, voorgelegd, met een gemiddelde van 18 per dag. De andere vragen werden opgevangen door de antwoordsuggesties die vraagstellers automatisch via de zoekfunctie van *Taaladvies.net* krijgen aangeboden.

Voor de werking van de taaladviesdiensten zijn *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org* essentiële hulpmiddelen. Steeds meer mensen kunnen zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen vinden, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde vragen wordt beperkt. Als mensen het antwoord niet zelf hebben kunnen vinden, kunnen de taaladviseurs de vraagstellers ook gemakkelijk doorverwijzen naar *Taaladvies.net* of *Woordenlijst.org*. Op die manier kunnen ze hun aandacht vooral richten op de kwesties die meer tijd vergen en op de preventieve taalzorg.

Ook bij de lancering van de nieuwe *Woordenlijst* in oktober 2005 is gebleken dat *Taaladvies.net* als publieke voorziening met succes aan de behoeften van de taalgebruikers voldoet, en dat de samenwerking met de Nederlandse Taalunie en het Genootschap Onze Taal voor deze voorziening vruchtbaar is. Het ligt in de lijn van de verwachtingen dat de behoefte om via *Taaladvies.net* advies te krijgen nog verder zal groeien.

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2005



2.2 Het Taaladviesoverleg

In de loop van 2005 heeft het Taaladviesoverleg drie keer vergaderd. Tijdens het overleg zijn er in totaal zeventien adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* zijn toegevoegd of in het corpus zijn gewijzigd.

1. Bordeaux' / Bordeaux's / Bordeauxs buitenwijken
2. Rechtsaf slaan / rechts afslaan
3. In / op het gemeentehuis
4. Nooit meer / nooit weer
5. De stad en zijn / haar inwoners
6. Venetië en haar / zijn gondels
7. Geachte mevrouw / Geachte mevrouw,
8. U heeft / hebt
9. Aanhaling en cursivering bij titels
10. Solliciteren voor / solliciteren naar
11. Gps-systeem / gps
12. De tweeling is gek op zijn nichtje / de tweeling is gek op hun nichtje
13. Te / in
14. 8h30 / 8u.30 / 8.30 u. / 8.30 uur
15. Ongelovige / niet-gelovige
16. Ooit (de grootste -)
17. Literatuurlijsten (algemeen)

Samen met de nieuwe *Woordenlijst* is op 16 oktober 2005 ook een volledig vernieuwde versie van *Taaladvies.net* gepubliceerd. Daarop staan de adviezen over de Belgische kwesties die volgens de nieuwe methodologie in het herzieningstraject voor *Taaladvies.net* zijn uitgewerkt. Waar dat nodig was, is de spelling van de teksten aangepast aan de nieuwe *Woordenlijst*. Bovendien maken de nieuwe *Woordenlijst* en de bijbehorende Leidraad nu integraal deel uit van *Taaladvies.net*, zodat de gebruiker bij zoekopdrachten en spellingvragen automatisch in de officiële bronnen naar de juiste spelling en naar de achterliggende spellingregels zoekt.

3 Perspectieven voor 2006

Communicatie over de Spelling 2005

In de loop van 2006 zal de Vlaamse Regering een besluit nemen waarmee de spelling volgens de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal* in de Vlaamse regelgeving geïntegreerd zal worden, conform de beslissing van het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie van 23 april 2005. De startdatum voor de verplichte toepassing van de Spelling 2005 in het onderwijs en bij de overheid is gepland voor 1 augustus 2006.

Bij de persvoorstelling van de geactualiseerde spelling op 15 oktober 2005 en in antwoord op een parlementaire vraag van 10 november 2005 heeft minister Frank Vandenbroucke als voorzitter van het Comité van Ministers en als minister van Onderwijs meegedeeld dat hij het nodige zou doen om het onderwijspubliek voor te lichten over de spelling volgens de geactualiseerde *Woordenlijst*. Daarbij heeft hij onder andere toegezegd dat er voor het onderwijs een beknopte brochure zal komen die in digitale en papieren vorm aan het onderwijsveld aangeboden zal worden. Ook de verschillende papieren en digitale publicatiemedia van het departement Onderwijs (*Klasse voor Leerkrachten, Schooldirect, Lerarendirect* enzovoort) zullen aandacht besteden aan de Spelling 2005.

Na overleg met de departementen Onderwijs en Cultuur en het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie is gebleken dat een communicatie-initiatief over de spelling voor het onderwijsveld het best niet geïsoleerd kan worden genomen, maar in samenhang met de communicatie voor andere doelgroepen. Een brochure over de Spelling 2005 kan op die manier voor alle taalgebruikers een extra service bieden en zo de acceptatie en het gebruik van de officiële spelling positief beïnvloeden.

De cel Taaladvies heeft het op zich genomen om de spellingbrochure inhoudelijk voor te bereiden. De brochure zal een korte inleiding over de Spelling 2005 en een samenvatting van de actuele spellingvoorschriften bevatten. Voorts zal ze sprekende voorbeelden geven en zullen de belangrijkste woorden die van spelling veranderd zijn, gemarkeerd of in een lijst gezet worden. Er zal ook doorverwezen worden naar de hulpmiddelen die kosteloos en online raadpleegbaar zijn. De brochure zal het spellinglogo van de Nederlandse Taalunie dragen en vanaf juni 2006 in digitale vorm beschikbaar zijn en vrij snel daarna ook in papieren vorm.

In samenwerking met de afdeling Informatie en Documentatie van het departement Onderwijs en de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie zal bepaald worden hoe de papieren versie van de brochure bij de verschillende onderwijsdoelgroepen verspreid kan worden en hoe de informatie ook bij de doelgroep van de ambtenaren bekendgemaakt kan worden (onder andere via het nieuwe personeelsblad van de Vlaamse overheid).

Vervolgproject voor *Taaladvies.net*

Op 28 februari 2006 is de samenwerkingsovereenkomst met de Nederlandse Taalunie voor *Taaladvies.net* afgelopen. In overleg met het Algemeen Secretariaat zal er begin 2006 een nieuwe overeenkomst voorbereid worden. Daarbij zullen er ook nieuwe afspraken gemaakt worden over de manier waarop de werkzaamheden aan *Taaladvies.net* op een structurele wijze voortgezet kunnen worden. Uit het herzieningsproject voor de Belgische kwesties is gebleken dat de daarvoor uitgewerkte methodologie erg goed inzetbaar is voor allerlei variatiekwesties uit de taaladvisering, maar dat ze vrij arbeidsintensief is. Het is de bedoeling om in een vervolgproject de uitbreiding en de verbetering van het corpus van taaladviezen dat nu op *Taaladvies.net* beschikbaar is, zo gestructureerd mogelijk aan te pakken. Daarvoor zal het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie alvast tot eind 2007 de vereiste middelen ter beschikking stellen.

DEEL 2 INTERN TAALADVIES

1 Resultaten voor 2005

1.1 Tekstrevisie en communicatief advies

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 zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren. In samenwerking met de cel Taaladvies heeft de cel Juridische Dienstverlening van de afdeling Kanselarij in 2005 een nieuwe editie van de omzendbrief Wetgevingstechniek (VR 2005/4) voorbereid en ingevoerd.

In 2005 heeft de cel Taaladvies over 615 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Ten opzichte van 2004 is het aantal regelgevende teksten dat de cel Taaladvies en de cel Juridische Dienstverlening hebben gereviseerd, met 59,33 % gestegen. Die sterke groei is het gevolg van de nieuwe procedure die voor de advisering over regelgevende teksten is vastgelegd. Volgens de nieuwe editie van de omzendbrief Wetgevingstechniek krijgt elk regelgevingsdossier niet alleen een taalkundig en wetgevingstechnisch advies, maar ook een advies in verband met de reguleringssimpactanalyse (RIA). De Kennis- en Wetsmatiging geeft dat advies op basis van een document dat daarover bij de ontwerp-wetgeving moet worden gevoegd. In de reguleringssimpactanalyse wordt nagegaan welke effecten of gevolgen de toepassing van bestaande of voorgenomen regels hebben of zullen hebben voor zowel de klant als voor de instanties die de regels moeten toepassen, uitvoeren en handhaven. Door die nieuwe aanpak wordt de procedure voor de adviesverlening over regelgevende teksten systematischer dan vroeger gevolgd.

Overzicht regelgevende teksten

Regelgevende teksten met taalkundig advies	Aantal
decreten	88
besluiten van de Vlaamse Regering	352
subtotaal	440
ministeriële besluiten	167
subtotaal	607
besluit van het instellingshoofd	2
besluit van de secretaris-generaal	2
besluit van de directeur-generaal	1
samenwerkingsakkoord	2
samenwerkingsprotocol	1
totaal	615

Tekstrevisie en communicatief advies

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

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

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de cel Taaladvies in 2005 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de cel Taaladvies ook in 2005 ruime aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Dankzij de nauwe samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie en Ontvangst van het departement Coördinatie hebben advertenties, folders, brochures en persmededelingen ook dit jaar systematisch een taalkundige revisie gekregen voor ze gepubliceerd werden.

Ook de revisie van formulieren had een centrale plaats in de activiteiten van de cel Taaladvies. Doordat de cel Taaladvies steeds meer formulieren reviseert, heeft ze op dat vlak een ruime praktijkervaring opgebouwd.

Overzicht per genre

Genre	Aantal
voorlichtingsteksten	516
advertentie	125
persmededeling	101
tekst voor internet, intranet	67
folder	62
brochure	39
affiche, paneel, bord	35
nieuwsbrief	24
radiospot, tv-spot	20
personeelsadvertentie	18
andere	25
instructieve teksten	169
formulier	109
handleiding, procedure	27
omzendbrief	23
dienstorder, reglement	3
huishoudelijk reglement	3
andere	4
correspondentie	79
standaardbrief	58
uitnodiging	17
e-mail	3
andere	1

rapporterende teksten	44
wetenschappelijk artikel	19
rapport	9
verslag	4
nota	3
plan	2
andere	7
journalistieke teksten	114
artikel	109
voorwoord	2
andere	3
contractuele teksten	19
overeenkomst, akkoord	19
Goedendag	
taalkundige revisie van alle nummers van het personeelblad Goedendag	ca. 150 p.

1.2 Taaladvies

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de cel Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2005 heeft de cel Taaladvies 617 oproepen met taalvragen behandeld van personeelsleden van de Vlaamse overheid. In totaal bevatten die oproepen 826 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

1.3 Formulieren

In 2003 heeft de cel Taaladvies een handleiding over de redactie van formulieren gepubliceerd. Met de *Formulierenleidraad* en de bijbehorende Wordsjabloon kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid de taken uitvoeren die belangrijk zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling van goede overheidsformulieren. Als aanvulling op de *Formulierenleidraad* heeft de Kenniscel Wetsmatiging van de afdeling Kanselarij 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 www.wetsmatiging.be ('Publicaties').

In nauwe samenwerking met de Kenniscel Wetsmatiging en de afdeling Vorming heeft de cel Taaladvies in 2004 en 2005 opleidingen opgezet over administratieve lastenverlaging door goede formulieren, en over het ontwerp en de redactie van formulieren. De voorbije jaren hebben de cel Taaladvies en de Kenniscel Wetsmatiging ook heel wat adviezen geformuleerd over nieuwe of te herschrijven formulieren van de Vlaamse overheid.

Om de kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid substantieel te verhogen, heeft de Kenniscel Wetsmatiging in 2005 het initiatief genomen om een centrale formulierenrubriek te ontwikkelen op de portaalsite van de Vlaamse overheid. Dat is een aparte rubriek waarin kwaliteitsvolle formulieren overzichtelijk samengebracht zijn. De formulieren worden pas op de portaalsite opgenomen als ze een kwaliteitslabel hebben gekregen. Voor de ontwikkeling van de formulierenrubriek op de portaalsite is in het voorjaar van 2005 een overheidsopdracht uitgeschreven. In december 2005 heeft D-Soft, het bedrijf dat de opdracht heeft uitgevoerd, de portaalsite voor formulieren en de achterliggende beheersmodule opgeleverd.

Hoewel de portaalsite voor formulieren inhoudelijk en technisch klaar is, kon die in 2005 nog niet online geplaatst worden. Tot nog toe zijn alleen formulieren geselecteerd die te vinden zijn op websites van de Vlaamse overheid, en nog geen formulieren die alleen op papier circuleren. Er is ook nog niet gestart met de systematische revisie van de formulieren en met de toekenning van een kwaliteitslabel. Om die doelstellingen te kunnen realiseren is een systematische samenwerking met de betrokken entiteiten nodig en moet er ook nog een oplossing komen voor een juridische hinderpaal. Het is nu nog vaak zo dat overheidsformulieren in de vorm van een bijlage deel uitmaken van de regelgeving. Daardoor is bij elke minimale wijziging van een formulier ook een aanpassing van de regelgeving nodig. Een systematische aanpak van alle formulieren zou in zo'n scenario een te zware impact hebben op het regelgevingsproces.

1.4 Andere opdrachten

Op het moment van de publicatie van de nieuwe *Woordenlijst* is ook de intranetsite van de cel Taaladvies in een volledig nieuwe lay-out en structuur gepubliceerd. Daarin is de spelling van alle woorden aan de nieuwe *Woordenlijst* aangepast en zijn alle webpagina's opgemaakt volgens de huisstijl van de Vlaamse overheid.

De cel Taaladvies heeft gezorgd voor de inhoudelijke ondersteuning van de docenten en de onderlinge afstemming en kwaliteitsbewaking van de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming. In 2005 is daarbij speciale aandacht gegaan naar de organisatie van de opleidingen over formulieren. Samen met de Kenniscel Wetsmatiging heeft de cel Taaladvies een afzonderlijke opleidingsmiddag voor de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG) verzorgd.

De cel Taaladvies heeft in 2005 voor elk nummer van het personeelsblad *Goedendag* een tekst voor de rubriek *Taaltobbe* geschreven.

2 Perspectieven voor 2006

Communicatie over de Spelling 2005

Niet alleen de medewerkers van de Taaltelefoon, maar ook de medewerkers voor het interne taaladvies zullen betrokken zijn bij de productie van de spellingbrochure die de cel Taaladvies tegen juni 2006 voorbereidt. Er zal ook onderzocht worden op welke manieren de cel de Spelling 2005 intern bij de ambtenaren kan bekendmaken, bijvoorbeeld door de verspreiding van de spellingbrochure via het nieuwe personeelsblad van de Vlaamse overheid.

Uitbouw van de formulierenrubriek op de portaal-site

In een vervolgtraject zal de formulierensite van de Vlaamse overheid verder uitgebouwd worden, zodat die in de loop van 2006 online kan gaan. Om dat juridisch, technisch en administratief vlot te kunnen realiseren, bereiden de Kenniscel Wetsmatiging, de Coördinatiecel E-government en de cel Taaladvies een vervolgproject voor, in overleg met het kabinet van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Geert Bourgeois.

DEEL 3 PRAKTISCHE INFORMATIE

1 De cel Taaladvies

1.1 Overzicht medewerkers

Celhoofd	Dirk Caluwé
Intern taaladvies	Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper Anne Ruette (vanaf 1 oktober tot 31 december 2005)
Taaladvies.net	Piet Creten (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie) Sara Van Calster (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)
Secretariaat	Ingrid Sontowirono (tot 30 september 2005) Yves Van Wilder (vanaf 16 oktober 2005)

1.2 Contactgegevens

telefoon	02-553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
fax	02-553 56 52
adres	Cel Taaladvies Kamer 6A13 Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30 1000 Brussel

2 De Taaltelefoon

2.1 Opdrachtomschrijving

Wat doet de Taaltelefoon?

De Taaltelefoon helpt taalgebruikers bij individuele taalvragen:

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

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

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

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

Wat doet de Taaltelefoon niet?

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

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

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

De Taaltelefoon levert geen adviezen die op welke wijze dan ook voor commerciële doeleinden gebruikt kunnen worden. De Taaltelefoon bedenkt bijvoorbeeld geen merknamen voor bedrijven of reclameslogans voor reclamebureaus. De Taaltelefoon lost ook geen vertaalproblemen op. Daarvoor moeten taalgebruikers een beroep doen op de bestaande vertaalwoordenboeken of voor grotere opdrachten op een vertaler of een vertaalbureau. Voor stijlkwesities in Nederlandse vertalingen helpt de Taaltelefoon wel.

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

2.2 Contactgegevens

De Taaltelefoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag ook van 14 tot 16 uur. Iedereen kan het Taaltelefoonnummer 078-15 20 25 bellen tegen het gewone tarief. Tijdens het telefoongesprek krijgt de beller onmiddellijk gratis taaladvies.

Als er extra tijd voor opzoeking nodig is, maken de taaladviseurs een afspraak zodat ze zelf zo snel mogelijk opnieuw met de beller contact kunnen opnemen. Als alle taaladviseurs in gesprek zijn, wordt de beller tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon doorverbonden met een medewerker van de Vlaamse Infolijn. Die noteert dan de taalvragen en stuurt ze per e-mail onmiddellijk door naar de Taaltelefoon. De taaladviseurs nemen dan zo snel mogelijk zelf weer telefonisch contact op met de beller.

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

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

Vlaamse overheid



Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Kanselarij - Cel Taaladvies
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Verantwoordelijke uitgever

Tine Mortelmans
Hoofd Kanselarij
Koolstraat 35
1000 Brussel

Kaft

Patricia Vandichel

Druk

Reprocenter
Afdeling Logistieke Dienstverlening
Departement Algemene Zaken en Financiën

Uitgave

april 2006

Depotnummer

D/2006/3241/027