

Jaarverslag 2006

van de dienst Taaladvies

Departement Diensten
voor het Algemeen Regeringsbeleid

Kanselarij

Vlaamse overheid



Woord vooraf

Dit zevende jaarverslag van de dienst Taaladvies geeft u een overzicht van de resultaten van het werkingsjaar 2006, zowel voor de Taaltelefoon als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid. Naast een volledig overzicht van de dienstverlening biedt dit jaarverslag ook een korte vooruitblik op de geplande activiteiten in 2007.

Voor de dienst Taaladvies was 2006 een belangrijk jaar omdat op 1 augustus de spelling volgens de nieuwe *Woordenlijst* officieel van kracht is geworden. De overheid en het onderwijs zijn sinds die datum verplicht om de geactualiseerde officiële spelling te volgen. Om de verschillende doelgroepen op een gestructureerde manier te informeren over de nieuwe *Woordenlijst*, heeft de dienst Taaladvies zoals bij de spellinghervorming van 1995 een publicatie over de spelling ontwikkeld. De brochure *Spelling: de regels op een rij* geeft in 28 bladzijden een overzicht van de spellingregels van het Nederlands. Ze is voor de voorlichting een welkome aanvulling op de commerciële spellingproducten die sinds 15 oktober 2005 op de markt zijn gekomen.

In 2006 is opnieuw gebleken dat de structurele samenwerking met de Nederlandse Taalunie 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 zoeken en vinden steeds meer mensen zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen. Voor de werking van de dienst Taaladvies is *Taaladvies.net* daardoor een onmisbaar hulpmiddel geworden.

Bij dit jaarverslag past een woord van dank aan de medewerkers van de dienst Taaladvies. Voor het externe taaladvies zijn dat An Bosmans, Stefaan Croon, Sylvianne De Schepper, de bij de Taaltelefoon gedetacheerde projectmedewerkers Sara Van Calster en Veronique Verreycken, en de tijdelijke medewerkers Anne Ruetten en Sara Vandueren. Voor het interne taaladvies zijn dat Katleen Maesen en Kristien Spillebeen. De technische en administratieve ondersteuning was in handen van Yves Van Wilder. Zij hebben er met zijn allen toe bijgedragen dat 2006 een erg vruchtbaar werkjaar was. Verder gaat onze dank naar de medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en naar Tine Mortelmans, hoofd van de afdeling Kanselarij.

Dirk Caluwé
Adviseur-filoloog

Inhoud

1	EXTERN TAALADVIES; DE TAALTELEFOON	4
1.1	Werking van de Taaltelefoon	4
1.1.1	Taaladvies.net	4
1.1.2	Communicatie over de <i>Woordenlijst Nederlandse Taal</i>	6
1.1.3	Taallink	7
1.2	Resultaten voor 2006	8
1.2.1	Overzicht van de dienstverlening	8
1.2.2	Het Taaladviesoverleg	17
1.3	Perspectieven voor 2007	20
2	INTERN TAALADVIES	21
2.1	Resultaten voor 2006	21
2.1.1	Tekstrevisie en communicatief advies	21
2.1.2	Taaladvies	24
2.1.3	Formulierenproject	24
2.1.4	Andere opdrachten	26
2.2	Perspectieven voor 2007	27
3	PRAKTISCHE INFORMATIE	29
3.1	De dienst Taaladvies	29
3.1.1	Overzicht medewerkers	29
3.1.2	Contactgegevens	29
3.2	De Taaltelefoon	30
3.2.1	Opdrachtomschrijving	30
3.2.2	Contactgegevens	31

1 EXTERN TAALADVIES: DE TAALTELEFOON

1.1 Werking van de Taaltelefoon

In 2006 heeft de Taaltelefoon grotendeels op dezelfde manier gewerkt als tijdens het werkingsjaar 2005. Een beschrijving van de werking van de Taaltelefoon is te vinden in deel 3 van dit jaarverslag. Belangrijke ontwikkelingen waren de invoering van de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal* bij de overheid en het onderwijs, en de beëindiging van de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*.

1.1.1 Taaladvies.net

Structurele samenwerking

In 2002 heeft de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal in Nederland en de Taaltelefoon in Vlaanderen 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 de dienstverlening van *Taaladvies.net* deed de Nederlandse Taalunie tot eind 2005 een beroep op twee taaladviesdiensten. De overeenkomst met het Genootschap Onze Taal eindigde op 31 december 2005 en werd niet verlengd. Op verzoek van het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie heeft de Taaltelefoon het op zich genomen om tijdelijk alle vragen van *Taaladvies.net* te beantwoorden, totdat er weer een tweede partner is. Om het stijgende werkvolume aan te kunnen, zijn de project-medewerkers van de Nederlandse Taalunie die bij de dienst Taaladvies zijn gedetacheerd, ook ingeschakeld bij de adviesverlening. Via een Europese aanbestedingsprocedure zal de Nederlandse Taalunie in de loop van 2007 een nieuwe partner zoeken voor de beantwoording van de taalvragen die vanuit Nederland aan *Taaladvies.net* worden voorgelegd.

Het Taaladviesoverleg

In de werking van *Taaladvies.net* speelt het Taaladviesoverleg een centrale rol. Het Taaladviesoverleg zoekt overeenstemming over de vragen die het vaakst via *Taaladvies.net* aan de 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 2006 was het Taaladviesoverleg als volgt samengesteld:

- *Walter Haeseryn*, redacteur Algemene Nederlandse Spraakkunst (ANS), Radboud Universiteit Nijmegen (voorzitter);
- *Dirk Caluwé*, taaladviseur dienst Taaladvies, Vlaamse overheid, Brussel (lid);
- *Geert Craps*, taaladviseur Vlaams Parlement, Brussel (lid);
- *Ruud Hendrickx*, taalraadsman VRT, Brussel (lid);
- *Rutger Kiezebrink*, taaladviseur Taaladviesdienst van het Genootschap Onze Taal, Den Haag (lid);
- *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);
- *Veronique Verreycken*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (secretaris);
- *Sara Van Calster*, projectmedewerker bij de Taaltelefoon, Brussel (secretaris);
- *Johan Van Hoorde*, senior projectleider bij de Nederlandse Taalunie, Den Haag (waarnemer namens het Algemeen Secretariaat).

De rol van de Taaltelefoon

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

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de eigen taaladviesdienst.
- De Taaltelefoon beantwoordt de taalvragen via de eigen databank.
- 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.
- De Taaltelefoon maakt de adviezen die het Taaladviesoverleg heeft goedgekeurd, klaar voor publicatie op *Taaladvies.net*.

- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst Taaladvies gedetacheerde projectmedewerkers organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van hun 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 zo optimaal mogelijk te laten verlopen, heeft de Nederlandse Taalunie tussentijds werkvloeroverleg gehad met de dienst Taaladvies en met de uitvoerders van het herzieningsproject. Daarin werden de organisatorische en praktische aspecten van de samenwerking besproken.

1.1.2 Communicatie over 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 was het gevolg van de beslissing van het Comité van Ministers uit 1994 dat er om de tien jaar een nieuwe editie van de *Woordenlijst* moest verschijnen. De nieuwe uitgave verschilt in een aantal opzichten van de bestaande, hoewel het niet om een spellinghervorming gaat.

Bij de persvoorstelling van de geactualiseerde spelling op 15 oktober 2005 en in antwoord op een parlementaire vraag van 10 november 2005 had minister Frank Vandenbroucke als voorzitter van het Comité van Ministers en als minister van Onderwijs meegedeeld dat hij het nodige zou doen om het Vlaamse onderwijspubliek voor te lichten over de spelling volgens de geactualiseerde *Woordenlijst*. Daarbij had hij onder andere toegezegd dat er voor het onderwijs een beknopte brochure zou komen die in digitale en papieren vorm aan het onderwijsveld aangeboden zou worden.

Na overleg tussen het Departement Onderwijs en Vorming, het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie en de dienst Taaladvies bleek dat een communicatie-initiatief over de spelling voor het onderwijsveld het best niet geïsoleerd kon worden genomen.

Om de verschillende doelgroepen op een gestructureerde manier over de nieuwe *Woordenlijst* te informeren, heeft de dienst Taaladvies, zoals bij de spellinghervorming van 1995, een publicatie over de spelling ontwikkeld. De brochure *Spelling: de regels op een rij* geeft in 28 bladzijden een overzicht van de spellingregels van het Nederlands, met bij elke regel een reeks sprekende voorbeelden. Achteraan in de brochure staat er ook een overzicht van de belangrijkste woorden die ten opzichte van de *Woordenlijst* van 1995 van spelling zijn veranderd, telkens met een verwijzing naar de regel die erop van toepassing is. Achteraan wordt er ook doorverwezen naar de hulpmiddelen die kosteloos raadpleegbaar zijn (*Woordenlijst.org*, *Taaladvies.net* en de dienstverlening van de Taaltelefoon). De brochure heeft het spellingkeurmerk van de Nederlandse Taalunie en is sinds 31 mei 2006 in pdf-formaat beschikbaar op de website van de Taaltelefoon. Ze is voor de voorlichting een welkome aanvulling op de commerciële spellingproducten die sinds 15 oktober 2005 op de markt waren gekomen. Door deze extra service te bieden, kan de brochure de acceptatie en het gebruik van de officiële spelling positief beïnvloeden.

De verschillende papieren en digitale publicatiemedia van het Departement Onderwijs en Vorming (*Klasse voor Leerkrachten, Schooldirect, Lerarendirect* enzovoort) hebben in het voorjaar van 2006 aandacht besteed aan de nieuwe *Woordenlijst* en hebben een verwijzing naar de spellingbrochure van de dienst Taaladvies opgenomen. Bij het meinumner van *Klasse voor Leerkrachten* zat er een beknopte spellingfolder van de Nederlandse Taalunie, die ook naar de spellingbrochure doorverwees. Via het personeelsblad 13 hebben alle personeelsleden van de Vlaamse overheid een exemplaar van de spellingbrochure gekregen.

Behalve een communicatie-initiatief was er voor Vlaanderen ook nog een juridische stap nodig om de nieuwe *Woordenlijst Nederlandse Taal* officieel te maken. Op 30 juni 2006 heeft de Vlaamse Regering een besluit genomen waarmee de spelling volgens de nieuwe *Woordenlijst* in de Vlaamse regelgeving geïntegreerd werd, conform de beslissing van het Comité van Ministers van de Nederlandse Taalunie van 23 april 2005. De startdatum voor de verplichte toepassing van de geactualiseerde spelling was voor het onderwijs en de overheid 1 augustus 2006.

1.1.3 Taalink

Sinds 15 oktober 2005 verstuurt de dienst Taaladvies elke maandag het e-zine *Taalink*. Daarin wordt elke week een taalvraag beantwoord en een nieuw of actueel woord gesignaleerd. De tekstjes voor de taalvraag en het woord van de week komen ook wekelijks op de website van de Taaltelefoon. Eind 2006 had *Taalink* iets meer dan 3.000 abonnees.

1.2 Resultaten voor 2006

1.2.1 Overzicht van de dienstverlening

Behandelde oproepen en behandelde vragen

In 2006, het zevende volledige werkingsjaar, heeft de Taaltelefoon 11.334 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 14.777 taalvragen. Het daggemiddelde voor het aantal oproepen was 46,45 en voor het aantal vragen 60,56.

In vergelijking met het vorige jaar is zowel het totale aantal oproepen als het totale aantal behandelde vragen met 36% gestegen. Die sterke stijging is voornamelijk het gevolg van de beëindiging van de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net*. Sinds begin 2006 behandelt de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld worden. Voordien behandelde de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen.

Als we de tweede helft van de via *Taaladvies.net* gestelde vragen niet mee in beschouwing nemen, is het aantal oproepen en vragen dat de Taaltelefoon behandeld heeft, lichtjes gestegen: in vergelijking met 2005 waren er 5% meer oproepen en 8% meer vragen. 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 2006 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.

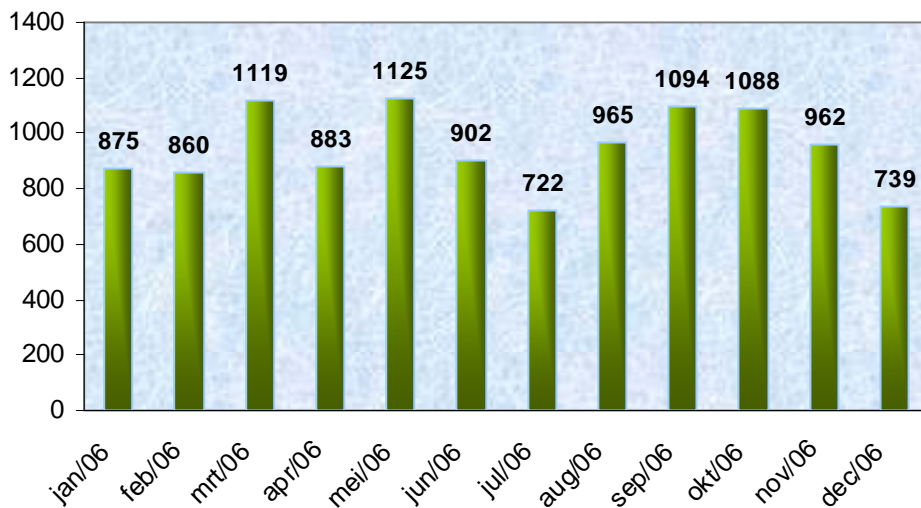
Het aantal vragen per oproep is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald. Gemiddeld bedroeg dat 1,30 vragen per oproep in 2006, tegenover gemiddeld iets meer dan anderhalve vraag per oproep in de eerste jaren van de Taaltelefoon. Die tendens houdt ook verband met het grote aandeel van vragen 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 keer gesteld worden.

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2006 heeft de Taaltelefoon in totaal 57.431 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 83.120 taalvragen.

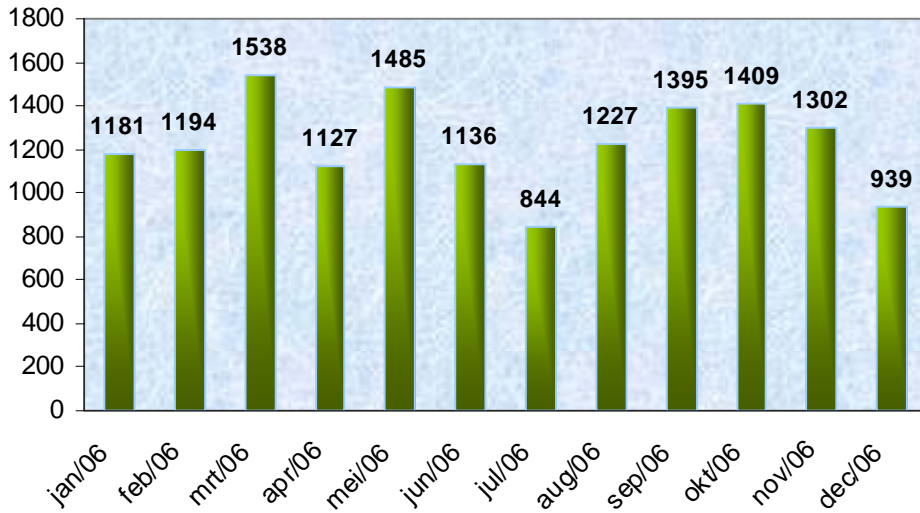
Basiscijfers voor de periode 2000-2006

vragen en oproepen	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
behandelde oproepen	7.082	6.610	7.686	7.309	7.640	7.982	11.334
behandelde vragen	11.122	9.977	11.782	11.224	10.741	10.870	14.777
daggemiddelde aantal oproepen	28,33	26,73	32,00	29,48	30,93	32,71	46,45
daggemiddelde aantal vragen	44,49	40,56	48,72	45,29	43,49	44,55	60,56

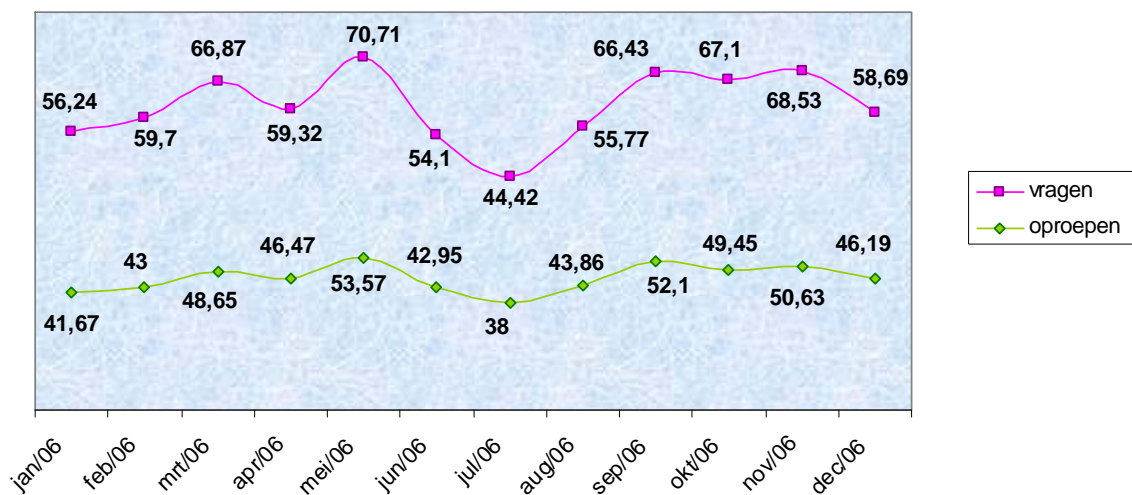
Basiscijfers oproepen in 2006



Basiscijfers vragen in 2006



Daggemiddelden voor het aantal oproepen en het aantal vragen in 2006



Gebruikte media

Van alle oproepen in 2006 waren 40,84% telefonische oproepen. Het overgrote deel van die telefonische oproepen (97%) kwam rechtstreeks bij de Taaltelefoon binnen en werd onmiddellijk behandeld. De overige oproepen kwamen binnen op ogenblikken dat alle taaladviseurs bij de Taaltelefoon in gesprek waren. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn registreerde die oproepen en de Taaltelefoon behandelde ze door de vraagstellers achteraf terug te bellen.

Van alle oproepen waren 59,50% e-mailberichten. De overgrote meerderheid van de e-mailoproepen die de Taaltelefoon in 2006 heeft behandeld (87%), 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 3.325. In 2006 bedroeg het 5.913.

In vergelijking met de vorige jaren ligt het aantal e-mails in 2006 in verhouding veel hoger en het aantal telefonische oproepen veel lager. De verklaring daarvoor is dat de Taaltelefoon nu tijdelijk alle e-mailoproepen die via *Taaladvies.net* binnenkomen, behandelt. Voordien behandelde de Taaltelefoon maar de helft van de taalvragen van *Taaladvies.net*.

Behandelde oproepen per medium in 2006

Medium	Aantal	Aandeel
telefoon	4.483	39,55 %
telefoon via Vlaamse Infolijn	146	1,29 %
rechtstreekse e-mail	838	7,39 %
e-mail via <i>Taalunieversum</i>	5.859	51,70 %
fax en brief	8	0,07 %
TOTAAL	11.334	100

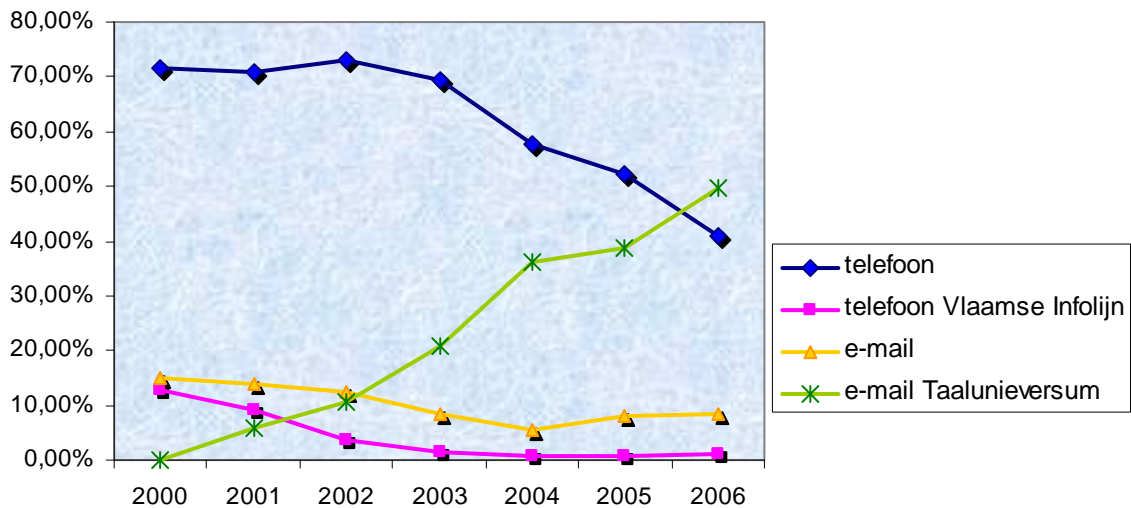
Taaladvies.net, de taaladviesrubriek op het *Taalunieversum*, trekt steeds meer bezoekers. In 2006 waren er 1.203.717 bezoekers voor *Taaladvies.net*. Die waren goed voor 5.530.321 geconsulteerde pagina's.

Er werden in totaal 8.330 taalvragen gesteld via het formulier van *Taaladvies.net*. Daarvan zijn er uiteindelijk 5.913 aan een taaladviseur voorgelegd, met een gemiddelde van 16 per dag. De andere vragen werden opgevangen door de antwoordsuggesties die vraagstellers automatisch via de zoekfunctie van *Taaladvies.net* en *Woordenlijst.org* krijgen aangeboden als ze het formulier hebben ingevuld.

Voor de werking van de taaladviesdiensten zijn *Taaladvies.net* en de daarin geïntegreerde *Woordenlijst* onmisbare hulpmiddelen geworden. Hoewel het aantal bezoekers ten opzichte van vorig jaar sterk is gestegen, is het aantal via het formulier gestelde vragen niet erg gegroeid. Steeds meer mensen

kunnen dus zelf het antwoord op veelgestelde taalvragen vinden, zodat telefonisch of ander menselijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen 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.

Gebruik van de verschillende media in de periode 2000-2006



Thematische indeling van de binnengekomen vragen

Sinds 15 oktober 2005 is er op *Taaladvies.net* een nieuwe thematische indeling waarmee bezoekers in het corpus naar taaladviezen kunnen zoeken. Het belangrijkste verschil met de oude indeling is dat ze gebruiksvriendelijker is. Er wordt meer uitgegaan van begrippen en omschrijvingen die de gewone taalgebruiker kent. Er wordt ook met minder subniveaus gewerkt. De nieuwe indeling bevat acht grote rubrieken, die telkens maar één subniveau met keuzemogelijkheden bevat. Elk advies op *Taaladvies.net* wordt aan zo veel mogelijk relevante categorieën gekoppeld, zodat het via een maximaal aantal verschillende zoekstrategieën gevonden kan worden.

Ook de dienst Taaladvies werkt sinds oktober 2005 met de nieuwe thematische indeling van *Taaladvies.net* om alle binnengekomen vragen te categoriseren. Op die manier kunnen de taaladviseurs via het zoekstelsel dat in de databank van de dienst Taaladvies zit, thematisch zoeken naar adviezen uit dezelfde of uit verwante categorieën. Het uitgangspunt daarbij is dat elke binnengekomen taalvraag aan minimaal één hoofdcategorie en minimaal één subcategorie wordt gekoppeld. Als er geen sub-categorie toegekend kan worden of als die niet precies genoeg is, dienen de andere zes rubrieken om de vraag nader te categoriseren.

Hieronder staat de lijst met de categorieën die aan de taalvragen van het jaar 2006 zijn gekoppeld. Op een totaal van 14.777 binnengekomen vragen zijn er 34.241 categorieën toegekend. Dat geeft een gemiddelde van 2,32 categorieën per vraag.

In 2000 had de dienst Taaladvies op basis van een representatief staal van dat jaar ook al een typologie van de gestelde vragen opgesteld. Die analyse was uitgevoerd met behulp van de oude thematische indeling van *Taaladvies.net*. Hoewel de cijfers van die analyse daardoor niet volledig naast de cijfers van 2006 gelegd kunnen worden, is het duidelijk dat de resultaten van 2000 en 2006 erg gelijkend zijn. Zo blijkt dat de hoofdcategorie spelling nog altijd ongeveer hetzelfde aandeel heeft als in 2000. De subrubrieken over spelling waarover in 2000 het meest vragen gesteld werden, zijn ook in 2006 nog altijd de meest favoriete rubrieken: het aaneenschrijven van woorden, het gebruik van hoofdletters, de spelling van afkortingen en de tussenklanken *-s-*, *-e-* en *-e(n)-*. Ook de cijfers voor de andere hoofdcategorieën en voor de meest gebruikte subcategorieën zijn erg vergelijkbaar met die van 2000.

1. Hoofdcategorieën	Aantal	%
Spelling	7.091	46,63
Woordgebruik	4.823	31,72
Conventies	507	3,33
Grammatica	1.994	13,11
Tekst en conversatie	65	0,43
Uitspraak	168	1,10
Informatieve vragen	558	3,67
	15.206	100

2. Subcategorieën	Aantal	%
Aaneen, met woordteken, of los	3.149	35,26
Aardrijkskundige namen	296	3,31
Afkortingen	526	5,89
Brief en e-mail	196	2,19
Cijfers en getallen	184	2,06
D, t, dt	362	4,05
Engelse werkwoorden	73	0,82
Functie- en beroepsnamen	149	1,67
Hoofdletter of kleine letter	1.431	16,02
Klemtoon en intonatie	18	0,20
Klinkers	125	1,40
Lay-out	12	0,13
Medeklinkers	252	2,82
Merknamen	60	0,67
Namen van instellingen en organisaties	157	1,76
Naslagwerken en bronnen	114	1,28
Officiële termen	17	0,19
Persoonsnamen	156	1,75
Stijl en formulering	253	2,83
Symbolen	29	0,32
Tekststructuur	3	0,03
Tijdsaanduidingen	43	0,48
Titulatuur	104	1,16
Tussenklanken -s, -e, -en	543	6,08
Tweeklanken	11	0,12
Uitdrukkingen en vaste verbindingen	80	0,90
Verwijs- en verbindingswoorden	93	1,04
Uitheimse woorden	466	5,22
Wetgeving en normen	11	0,12
Woordafbreking	18	0,20
	8.931	100

3. Leestekens	Aantal	%
Aanhalingstekens	78	19,80
Beletselteken	24	6,09
Dubbele punt	31	7,87
Gedachtestreepje	6	1,52
Haakjes	5	1,27
Komma	127	32,23
Punt	50	12,69
Puntkomma	22	5,58
Schuine streep	7	1,78
Uitroepteken	9	2,28
Vraagteken	11	2,79
Weglatingsteken	24	6,09
	394	100

4. Woordtekens	Aantal	%
Accentteken	44	8,27
Afbreekteken	11	2,07
Afkortingspunt	76	14,29
Ampersand	3	0,56
Apostrof	101	18,98
Klemtoonteken	39	7,33
Koppelteken	198	37,22
Trema	60	11,28
	532	100

5. Woorden en woordcombinaties	Aantal	%
Betekenis	1.118	23,53
Correctheid	2.656	55,90
Gepastheid en aantrekkelijkheid	540	11,37
Herkomst	161	3,39
Woordgeslacht	276	5,81
	4.751	100

6. Woordvormen	Aantal	%
Afleiding	169	10,06
Meervoud	224	13,33
Naamvals vormen	91	5,42
Samenstelling	295	17,56
Trappen van vergelijking	51	3,04
Verbuiging	489	29,11
Verkleinwoord	48	2,86
Vervoeging	313	18,63
	1.680	100

7. Woordsoorten	Aantal	%
Bijvoeglijk naamwoord	271	13,04
Bijwoord	178	8,56
Lidwoord	126	6,06
Telwoord	79	3,80
Tussenwerpsel	2	0,10
Voegwoord	75	3,61
Voornaamwoord	342	16,45
Vorzetsel	631	30,35
Werkwoord	266	12,79
Zelfstandig naamwoord	109	5,24
	2.079	100

8. Woordgroepen en zinnen	Aantal	%
Enkelvoud of meervoud	307	45,96
Nevenschikking en onderschikking	12	1,80
Ontkenning	14	2,10
Samentrekking	91	13,62
Woordvolgorde	153	22,90
Zinsontleding	91	13,62
	668	100

Top 20 van de belangrijkste categorieën (exclusief de hoofdcategorieën)		
1	Aaneen, met woordteken, of los	3.149
2	Correctheid	2.656
3	Hoofdletter of kleine letter	1.431
4	Betekenis	1.118
5	Vorzetsel	631
6	Tussenklanken -s, -e, -en	543
7	Gepastheid en aantrekkelijkheid	540
8	Afkortingen	526
9	Verbuiging	489
10	Uitheimse woorden	466
11	D, t, dt	362
12	Voornaamwoord	342
13	Vervoeging	313
14	Enkelvoud of meervoud	307
15	Aardrijkskundige namen	296
16	Samenstelling	295
17	Woordgeslacht	276
18	Bijvoeglijk naamwoord	271
19	Werkwoord	266
20	Stijl en formulering	253

1.2.2 Het Taaladviesoverleg

Hoewel het Taaladviesoverleg in 2006 maar één keer formeel vergaderd heeft, is 2006 een erg vruchtbaar jaar geweest voor *Taaladvies.net*. Door tussentijds informeel overleg zijn er in de loop van het jaar in totaal 137 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.

Aangepaste spellingadviezen (volgens de *Woordenlijst 2005*)

1. Maassluisse / Maassluise harmonie
2. Castricumer / Castricummer
3. Dreumessen / dreumesen, havikken / haviken
4. Petitioneren, petitionnement
5. Appèl / appel
6. Eén / een van de
7. A-technisch / atechnisch
8. Geë-maïld / ge-e-maïld
9. Grote-stedenbeleid / grotestedenbeleid
10. Latijns Amerika / Latijns-Amerika, Centraal Azië / Centraal-Azië
11. Man/vrouw-verhouding / man-vrouwverhouding
12. New Yorks / New-Yorks / Newyorks
13. Niet(-)gelovigen
14. Nederlands Limburg, Belgisch Limburg / Nederlands-Limburg, Belgisch-Limburg
15. Vlaams Brabant / Vlaams-Brabant
16. Winst- en verliesrekening / winst-en-verliesrekening
17. Zanikken / zaniken
18. Reuzenkans / reuzekans
19. Sms-en / sms'en
20. Bacterieën / bacteriën, ceremonieën / ceremoniën, industriën / industrieën
21. Gecontraïndiceerd / gecontra-indiceerd
22. Toeëigent / toe-eigent
23. Zorgenloos / zorgeloos
24. Cultuurbeleidplan / cultuurbeleidsplan
25. Beheer(overeenkomst) / beheers(overeenkomst)
26. Rechtstaat / rechtsstaat
27. Skiën (vervoeging)
28. Fonduen (vervoeging)
29. Email / e-mail
30. Barbecuen / barbecueën
31. Gedesigned / gedesignd
32. James Joyce's boek / James Joyce' boek
33. Italië's / Italiës steunpilaren
34. A4-tje / A4'tje

35. Cd-rom's / cd-roms
36. Franstalig (hoofdletter?)
37. Gotisch (hoofdletter?)
38. Hindoe (hoofdletter?)
39. Mevrouw Van der Ven-Van Dijk / mevrouw Van der Ven-van Dijk
40. J. Van den Berg / J. van den Berg
41. AIO / A.I.O. / a.i.o. / aio
42. Marxisme (hoofdletter?)
43. U (hoofdletter?)
44. Februaristaking, Oktoberrevolutie (hoofdletter?)
45. Noordoost-Vlaanderen / Noord-Oost-Vlaanderen
46. Pleistoceen (hoofdletter?)
47. Pin-pas / pinpas
48. E-mail (hoofdletter?)
49. Cm. / cm, kg. / kg
50. Dr, ir, mr / dr., ir., mr.
51. T.a.v. (hoofdletter?)
52. Ajaxied / Ajacied
53. Bij voorbeeld / bijvoorbeeld
54. Bosche / Bossche bollen
55. Buro / bureau, nivo / niveau, kado / cadeau
56. Cliëntèle / clientèle
57. Comiteren / comitteren / committeren / committeren
58. In bedrijf stelling / inbedrijfstelling
59. Internet (hoofdletter?)
60. Kassière / caissière
61. Kruizen / kruisen
62. Leiddraad / leidraad
63. Notoor / notoir
64. Okay / O.K. / o.k. / okee / OK / oké
65. Ongelofelijk / ongelooflijk
66. Persé / per se
67. Pré / prae / pre
68. Sjiek / chic, sjieke / chique
69. Trucendoos / trukendoos
70. Voorrijdkosten / voorrijkosten
71. 's Hertogenbosch / 's-Hertogenbosch
72. Sexier - sexiëst / sexyer - sexyst
73. Strict / strikt
74. Produkt / product
75. Publikatie / publicatie
76. Qualificatie / kwalificatie
77. Apoteker / apotheker
78. D / dt (tegenwoordige tijd): u rijd / u rijdt
79. D / t (tegenwoordige tijd): hij beloofd / hij belooft

80. D / t (verleden tijd): hij suiste / hij suisde
81. D / t (voltooid deelwoord): hij is verhuist / hij is verhuisd
82. Gij had / hadt
83. Wordt / word lid
84. Verbreedde / verbrede weg
85. Meldt / meld u aan
86. Aambeeld / aanbeeld
87. Ad. / ad
88. Boschage / bosschage
89. Brei / brij
90. Destilleren / distilleren
91. In tact / intact
92. Mafia / maffia
93. Polykliniek / polikliniek
94. Rauwdouwer / rouwdouwer / rouwdouw
95. Rhetorisch / retorisch
96. Slibtong / sliptong
97. Statieportret / staatsieportret
98. Transscriptie / transcriptie
99. Ommelet / omelet
100. Wijfelen / weifelen
101. Stampei / stampij

Andere aangepaste adviezen

102. Adressering aan bedrijven en instellingen
103. Drie keer meer ... dan / drie keer zoveel ... als
104. Risico van / op inbraak

Volledig nieuwe adviezen

105. Welke / wat voor
106. Ad random / at random
107. Bestaan in / bestaan uit
108. Geslaan / geslagen
109. Onze uiterste best / ons uiterste best
110. Kopie aan derden
111. Tevreden met / over
112. Toen / als / wanneer (+ verleden tijd)
113. Tweeduizend zes / tweeduizend en zes
114. Welk / welke soort
115. Welke / welk / wat
116. Spek en eieren is lekker / spek en eieren zijn lekker
117. Eerste communie (hoofdletters?)
118. Ideeënloos / ideeëloos

119. Eénoudergezin / eenoudergezin
120. Streepjes T-shirt / streepjes-T-shirt
121. Beneluxland / Benelux-land
122. A la cartevakantie / à -la-cartevakantie
123. Queries / query's
124. In-companytraining / incompanytraining
125. Gedownloadde / gedownloade bestand
126. MSN'en / msn'en
127. Jaartallen voluit
128. Walking dinner / walkingdinner
129. Iets crus / cru's
130. Meesterarchitect / meester-architect
131. Twintigeurobiljet / 20 eurobiljet / €20-biljet
132. Giraffehals / giraffenhals
133. Kerstmis, Valentijnsdag / kerst, valentijn
134. Powerpointpresentatie / Powerpoint-presentatie / PowerPoint-presentatie / PowerPointpresentatie
135. Skister / skiester
136. Vwo'er – havoër

Volledig nieuwe generieke tekst

137. Opmaak van een zakelijke e-mail

1.3 Perspectieven voor 2007

Nieuwe samenwerkingspartner en nieuwe samenwerkingsovereenkomst voor *Taaladvies.net*

In het voorjaar van 2007 zal het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie een Europese aanbestedingsprocedure starten voor de werving van een nieuwe samenwerkingspartner voor *Taaladvies.net*. Zowel het Taaladviesoverleg als de dienst Taaladvies zal bij die selectie betrokken worden. Het is de bedoeling dat de nieuwe partner voor het eind van het jaar aangetrokken wordt, zodat er vanaf 1 januari 2008 weer twee partners zijn voor de taaladvisering van *Taaladvies.net*.

Het is de wens van het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie om met de nieuwe samenwerkingspartner een overeenkomst te sluiten voor de duur van de nieuwe meerjarenbeleidsperiode van de Nederlandse Taalunie, dat wil zeggen voor de periode 2008-2012. De dienst Taaladvies zal in overleg met het Algemeen Secretariaat kijken of er ook voor de dienst Taaladvies een vergelijkbare meerjarenovereenkomst gesloten kan worden, zodat de overeenkomst voor de twee samenwerkende partijen op een vergelijkbare manier is ingevuld. Ook de werking en de samenstelling van het Taaladviesoverleg zullen in de loop van 2007 voorwerp van overleg zijn, omdat er ook voor het Taaladviesoverleg een nieuw aanstellingsbesluit moet komen.

2 INTERN TAALADVIES

2.1 Resultaten voor 2006

2.1.1 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 (VR 2005/4) zijn opgenomen. Het taalkundige en wetgevingstechnische advies is verplicht, behalve voor teksten die meer dan eens in dezelfde vorm terugkeren.

In 2006 heeft de dienst Taaladvies over 721 regelgevende teksten taalkundig advies verleend. Ten opzichte van de vorige jaren is het aantal regelgevende teksten dat de dienst Taaladvies en de dienst Juridische Dienstverlening hebben gereviseerd, fors gestegen. In vergelijking met het jaar 2004 is er een stijging van 87%, in vergelijking met 2005 is de stijging 17%. Die groei hangt samen met verschillende factoren. Volgens de nieuwe editie van de omzendbrief Wetgevingstechniek krijgt elk regelgevingsdossier niet alleen een taalkundig en wetgevingstechnisch advies, maar ook een advies van de dienst Wetsmatiging in verband met de reguleringsimpactanalyse (RIA). In de reguleringsimpactanalyse wordt nagegaan welke effecten of gevolgen de toepassing van bestaande of voorgenomen regels heeft of zal hebben. Door de nieuwe aanpak wordt de procedure voor de adviesverlening over regelgevende teksten systematischer dan vroeger gevolgd. Daarnaast heeft de gewijzigde organisatiestructuur van de Vlaamse overheid, die in het begin van 2006 in werking is getreden, aanleiding gegeven tot heel wat wijzigingen in de regelgeving over de structuur en werking van de Vlaamse overheid.

Overzicht regelgevende teksten

Regelgevende teksten met taalkundig advies	Aantal
decreten	76
besluiten van de Vlaamse Regering	438
ministeriële besluiten	184
andere besluiten	23
TOTAAL	721

Andere teksten

De dienst Taaladvies reviseert naast de regelgevende teksten ook allerlei andere documenten en geeft communicatief advies over teksten van de Vlaamse overheid. Bij de tekstrevisie brengen de taaladviseurs in de tekst correcties aan in verband met spelling, tekstconventies, grammatica en stijl. Als de tekst minder goed van kwaliteit is, herschrijven ze hem helemaal of gedeeltelijk. Bij teksten die communicatief niet aan de boodschap en aan de doelgroep zijn aangepast, formuleren de taaladviseurs voor de opdrachtgever algemene verbetervoorstellen.

Door de nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse overheid zijn er nu meer personeelsleden van de Vlaamse overheid die een beroep kunnen doen op de dienstverlening van de dienst Taaladvies. Omdat de taaladviseurs niet alle documenten kunnen nalezen, geven ze nog meer dan vroeger voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven en formulieren, en teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten uit de interne werking van de Vlaamse overheid, zoals rapporten, nota's en verslagen, krijgen minder prioriteit dan vroeger.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2006 heeft gereviseerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

Zoals de vorige jaren heeft de dienst Taaladvies ook in 2006 ruime aandacht besteed aan de revisie van voorlichtingsteksten. Dankzij de nauwe samenwerking met de personeelsleden van de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid hebben de meeste advertenties, folders, brochures en persmededelingen ook dit jaar een taalkundige revisie gekregen voordat ze gepubliceerd werden.

Overzicht per genre

Genre	Aantal
voorlichtingsteksten	614
advertentie	203
persmededeling	86
nieuwsbrief	63
folder	61
affiche, paneel, bord	57
tekst voor internet, intranet	50
brochure	32
personeelsadvertentie	21
radiospot, tv-spot	17
andere	24
instructieve teksten	169
formulier	98
handleiding, procedure	27
omzendbrief	26
dienstorder, reglement	11
huishoudelijk reglement	3
andere	4
correspondentie	75
standaardbrief	56
uitnodiging	17
e-mail	1
gewone brief	1

rapporterende teksten	18
wetenschappelijk artikel	6
plan	4
rapport	3
verslag	2
nota	1
andere	2
journalistieke teksten	28
artikel	25
voorwoord	1
andere	2
contractuele teksten	42
overeenkomst, akkoord	41
andere	1
personeelsblad	
taalkundige revisie van alle nummers van het personeelsblad 13	ca. 150 p.

2.1.2 Taaladvies

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, zo kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de dienst Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2006 heeft de dienst Taaladvies 581 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 783 taalvragen. Meer dan de helft daarvan werd telefonisch beantwoord.

2.1.3 Formulierenproject

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

In het Vlaamse regeerakkoord van 2004 werd veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de regelgeving en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. In de beleidsnota van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme, Geert Bourgeois, werd dat actiepunt verder geconcretiseerd. Een van de aangekondigde initiatieven was het toekennen van een kwaliteitslabel aan formulieren.

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren substantieel te verhogen, hebben de dienst Wetsmatiging, de Coördinatieceel Vlaams E-government en de dienst Taaladvies in 2005 een centrale formulierensite laten ontwikkelen. Op 5 mei 2006 is in een beslissing van de Vlaamse Regering de basis gelegd voor de inventarisatie van de formulieren die op die centrale site moesten komen (www.vlaanderen.be/formulieren). Tijdens de zomer van 2006 hebben alle entiteiten van de Vlaamse overheid een inventaris van hun formulieren gemaakt en zijn alle formulieren in de formulierensite opgenomen. Dat resulteerde in een lijst van 850 formulieren.

De formulierensite ging op 29 oktober 2006 online. De formulieren zijn op de formulierensite gerubriceerd volgens thema en doelgroep. Via de zoekcategorïeën en de zoekmachine zijn zo alle formulieren vlot toegankelijk. De formulierencoördinatoren van de verschillende beleidsdomeinen en de dienst Wetsmatiging houden de site actueel. De Vlaamse overheid beschikt daarmee over een exhaustieve en actuele inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven en non-profitorganisaties – informatie opvraagt.

Met de formulierensite werd niet alleen de toegankelijkheid vergroot. De site geeft ook een duidelijker beeld van de omvang en de kwaliteit van de formulieren. Daaruit blijkt dat de meerderheid van de formulieren niet voldoet aan de kwaliteitsstandaarden zoals die in de *Formulierenleidraad* en de *Checklist formulieren* beschreven zijn. Op 31 december 2006 hadden nog maar 55 van de 850 formulieren een kwaliteitslabel gekregen.

Een systematische doorlichting en verbetering van de formulieren moet het kwaliteitsprobleem oplossen. In de beslissing van de Vlaamse Regering van 5 mei 2006 is bepaald dat binnen een termijn van één à twee jaar alle formulieren op de formulierensite aan de kwaliteitsstandaarden moeten voldoen. Om die doelstelling te halen, hebben de dienst Wetsmatiging en de dienst Taaladvies in het najaar van 2006 een verbetertraject opgezet.

Om het verbetertraject op een gestructureerde wijze te laten verlopen, heeft de dienst Taaladvies een evaluatie-instrument voor formulieren opgesteld. Dat is een lijst met criteria waarmee de formulierontwerpers en de formulierencoördinatoren kunnen toetsen of een formulier goed is voorbereid en opgesteld. De criteria bevatten telkens een of meer paginaverwijzingen naar de instructies, voorbeelden en goede praktijken zoals die in de *Checklist formulieren* en de *Formulierenleidraad* beschreven staan. De dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging zullen het evaluatie-instrument gebruiken om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'.

2.1.4 Andere opdrachten

Ter voorbereiding van de gemeente- en provincieraadsverkiezingen op 8 oktober 2006 heeft de dienst Taaladvies meegewerkt aan het formulierenproject van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur. Omdat de Vlaamse overheid voor het eerst die verkiezingen zelf organiseerde, is er extra aandacht besteed aan de kwaliteit van de formulieren en de instructieteksten zoals die voor, tijdens en na de verkiezingen gebruikt moesten worden. De dienst Taaladvies heeft in samenwerking met de dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken alle verkiezingsdocumenten die vroeger door de federale overheid werden gebruikt, op hun gebruiksvriendelijkheid getoetst en heeft op basis daarvan nieuwe tekstontwerpen gemaakt.

De dienst Taaladvies heeft bijgedragen aan de kwaliteitsbewaking voor de schrijftrainingen bij de afdeling Vorming en heeft de docenten van de schrijftrainingen inhoudelijk ondersteund.

De dienst Taaladvies heeft in 2006 in elk nummer van het personeelsblad *13* een taaltip gepubliceerd voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid.

2.2 Perspectieven voor 2007

Formulierenproject

In de loop van 2007 en 2008 zullen de dienst Taaladvies en de dienst Wetsmatiging de diverse entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteunen bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Daarbij zullen de twee diensten een beroep doen op een externe dienstverlener. Die zal de formulieren helpen toetsen aan het evaluatie-instrument en zal op basis van die toetsing verbeterpunten en -voorstellen formuleren voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. De externe dienstverlener zal in het voorjaar van 2007 aangetrokken worden.

Om de verdere kwaliteitsverbetering van alle formulieren te kunnen realiseren, moet de Vlaamse Regering nog een juridische hinderpaal wegnemen. In de regelgeving worden nog vaak modellen van formulieren als bijlage opgenomen. Die aanpak maakt het omslachtig om een formulier te wijzigen of af te schaffen. De Vlaamse Regering droeg op 5 mei 2006 elke minister op om geen nieuwe formulieren in regelgeving vast te leggen, en zich te beperken tot het aangeven van de informatie die de overheid in het kader van die regelgeving nodig heeft. Het probleem blijft echter bestaan voor het verleden. Verschillende formulieren zijn opgenomen in de regelgeving en zijn bijgevolg moeilijk aanpasbaar.

Deze problematiek zal in het voorjaar van 2007 aangepakt worden. Door middel van een decreetgevend initiatief zullen de modellen van de formulieren die nog in regelgeving vervat zitten, op een gestructureerde wijze uit de regelgeving gehaald worden. Naar aanleiding van dat decreetgevende initiatief zal aan de Vlaamse Regering ook een plan van aanpak voorgelegd worden waarmee de kwaliteitsverbetering tegen mei 2008 voor een zo groot mogelijk aantal formulieren haalbaar moet worden.

Het formulierenproject bestaat in zijn geheel uit drie grote fasen. De eerste fase betreft de hierboven beschreven inventarisatie. De tweede fase is de kwaliteitsverbetering van de formulieren. Die kwaliteitsverbetering is een noodzakelijke voorbereiding voor de derde fase, de digitalisering van de formulieren. Vanwege de uiteenlopende expertises die in dit project noodzakelijk zijn, werken verschillende entiteiten daarvoor samen. Onder de coördinatie van het Departement Bestuurszaken participeren de dienst Taaladvies (Kanselarij), de dienst Wetsmatiging en de Coördinatiecel Vlaams E-government (CORVE) in dit project.

Vanzelfsprekend ligt de optimale uitwisseling van informatie tussen de overheid en de verschillende doelgroepen in het digitale formulier. Vaak spreekt men dan amper van een formulier, maar van een op maat gemaakte applicatie. Een belangrijk probleem daarbij is dat de overheid nog dikwijls dezelfde gegevens meer dan één keer opvraagt. In de ideale situatie wordt aan de doelgroep alleen nog de informatie gevraagd die nergens bij de overheid ter beschikking is. In de backoffice wordt informatie dan bij andere overheidsinstanties opgehaald zonder dat de doelgroep daar hinder van heeft.

Voor verschillende formulieren van de Vlaamse overheid bestaan er nu al webapplicaties. Het is onrealistisch en onbetaalbaar om op korte termijn voor elke gegevensuitwisseling een op maat gemaakte webapplicatie te ontwikkelen. Dat neemt niet weg dat in het verdere traject van dit formulierenproject verschillende stappen in de digitalisering gezet kunnen worden. Belangrijke tussenstappen zijn het optimale gebruik van de elektronische identiteitskaart en het gebruik van standaard-software voor de digitalisering van eenvoudige formulieren.

3 PRAKTISCHE INFORMATIE

3.1 De dienst Taaladvies

3.1.1 Overzicht medewerkers

hoofd	Dirk Caluwé
intern taaladvies	Katleen Maesen Kristien Spillebeen
Taaltelefoon	An Bosmans Stefaan Croon Sylvianne De Schepper
Taaladvies.net	Sara Van Calster (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie) Veronique Verreycken (gedetacheerd door de Nederlandse Taalunie)
secretariaat	Yves Van Wilder

3.1.2 Contactgegevens

telefoon	02 553 56 47
e-mail	taaladvies@vlaanderen.be
fax	02 553 56 52
adres	Dienst Taaladvies (kamer 6A11) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 1000 Brussel

3.2 De Taaltelefoon

3.2.1 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 stijlkwesaties 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 kwesaties 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.

3.2.2 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 het Contactpunt 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) Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Boudewijnlaan 30 1000 Brussel
webadres	www.taaltelefoon.be

Samenstelling

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

Kaft

Patricia Vandichel

Uitgave

maart 2007

Depotnummer

D/2007/3241/227