



JAARVERSLAG

2016

van de dienst Taaladvies



Woord vooraf

Dit zeventiende jaarverslag van de dienst Taaladvies biedt u een overzicht van de resultaten van het jaar 2016, zowel voor de externe dienstverlening van de Taaltelefoon aan het grote publiek als voor de interne adviesverlening bij de Vlaamse overheid.

Dit zijn de belangrijkste punten uit dit jaarverslag:

- In 2016 heeft de Taaltelefoon 5555 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 6506 taalvragen. Sinds de lancering van de volledig vernieuwde website van de Taaltelefoon in november 2014 is er een groei in het aantal taalvragen dat aan de Taaltelefoon gesteld wordt. Dat komt onder meer door het nieuwe vraagformulier op de website.
- De website van de Taaltelefoon wordt steeds meer geraadpleegd. In 2016 telde de website 2,4 miljoen bezoekers en 3,4 miljoen geraadpleegde pagina's. Ten opzichte van 2015 is dat een forse groei van respectievelijk 74% en 76%. De website speelt op die manier duidelijk een complementaire rol ten opzichte van *Taaladvies.net*.
- In oktober 2016 heeft de dienst Taaladvies een volledig vernieuwde versie van de brochure *Spelling: de regels op een rij* gepubliceerd. Samen met die brochure heeft de dienst ook een nieuwe rubriek met spellingtests gelanceerd op de website van de Taaltelefoon. Die bevat meer dan honderd thematisch ingedeelde sets met meerkeuzevragen waarmee de bezoekers van de website kunnen testen hoe goed ze kunnen spellen. Sinds de lancering eind september was de nieuwe rubriek meteen goed voor 164.000 bezoeken. Naar aanleiding van de lancering van beide nieuwe hulpmiddelen hebben 5727 personen deelgenomen aan een online spellingquiz.
- De website *Taaladvies.net*, de taaladviesvoorziening van de Nederlandse Taalunie, blijft samen met de eigen website een sleutelrol spelen in de activiteiten van de Taaltelefoon. *Taaladvies.net* heeft zoals de vorige jaren een groot aantal bezoekers getrokken. In 2016 was *Taaladvies.net* goed voor 6 miljoen bezoekers en 11,9 miljoen geconsulteerde pagina's. Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is een erg belangrijk instrument in de taaladvisering. In 2016 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,5 miljoen geconsulteerde pagina's.

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | TAALTELEFOON | 4 |
| 1.1 | Situering | 4 |
| 1.2 | Resultaten voor 2016 | 5 |
| 2 | TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG | 7 |
| 2.1 | Situering | 7 |
| 2.2 | Taaladviesoverleg | 8 |
| 2.3 | Commissie Spelling en commissie Buitenlandse Aardrijkskundige Namen | 9 |
| 2.4 | Resultaten voor 2016 | 10 |
| 3 | TEKSTADVIES..... | 14 |
| 3.1 | Vlaamse regelgeving | 14 |
| 3.2 | Formulieren | 15 |
| 3.3 | Revisie van andere teksten | 17 |
| 4 | VOORLICHTING EN COMMUNICATIE..... | 20 |
| 4.1 | Website van de Taaltelefoon | 20 |
| 4.2 | Taaltips | 20 |
| 5 | CONTACTGEGEVENS | 22 |
| 5.1 | Medewerkers | 22 |
| 5.2 | Contact | 22 |

DOOR DE TAALTELEFOON BEHANDELDE OPROEPEN PER MEDIUM IN 2016

| medium | aantal | aandeel |
|---|--------------|-------------|
| rechtstreekse telefoon | 1.415 | 25,47% |
| telefoon via contactcentrum 1700 | 192 | 3,46% |
| rechtstreekse e-mail of via vraagformulier op <i>Taaltelefoon.be</i> | 2.444 | 44% |
| via vraagformulier op <i>Taaladvies.net</i> en via e-mail aan contactcentrum 1700 | 1.374 | 24,73% |
| Facebook en Twitter | 130 | 2,34% |
| totaal | 5.289 | 100% |

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

Vanaf de start op 27 oktober 1999 tot eind 2016 heeft de Taaltelefoon in totaal 119.964 oproepen behandeld. Die vertegenwoordigden 163.901 taalvragen.

Zoals het grote publiek op de Taaltelefoon een beroep kan doen voor taaladvies, kunnen ook personeelsleden van de Vlaamse overheid bij de dienst Taaladvies terecht voor een antwoord op hun individuele taalvragen. In 2016 heeft de dienst Taaladvies 239 oproepen met taalvragen van personeelsleden van de Vlaamse overheid behandeld. In totaal bevatten die oproepen 259 taalvragen.



2 TAALADVIES.NET EN WOORDENLIJST.ORG

2.1 SITUERING

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

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

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

- De Taaltelefoon distribueert de e-mailvragen die taalgebruikers via *Taaladvies.net* aan een taaladviseur voorleggen, naar de taaladviesdiensten.
- De Taaltelefoon beantwoordt de taalvragen die naar de eigen dienst zijn gedistribueerd.
- De Taaltelefoon selecteert uit de e-mailvragen de vragen die taalgebruikers het vaakst stellen en andere vragen die voor het grote publiek relevant zijn.
- Als vertegenwoordiger in het Taaladviesoverleg zoekt de Taaltelefoon met de andere leden van dat overleg inhoudelijke overeenstemming over de voorstellen voor de adviezen op *Taaladvies.net*.
- De Taaltelefoon ondersteunt de bij de dienst *Taaladvies* gedetacheerde medewerker organisatorisch en inhoudelijk bij de uitvoering van haar taken. Die omvatten onder meer de redactie van nieuwe adviezen, de publicatie van de adviezen en het onderhoud van de voorziening *Taaladvies.net*.

Om de samenwerking optimaal te laten verlopen, organiseert het Algemeen Secretariaat van de Taalunie tussentijds werkvloeroverleg met de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal. Daarin worden de organisatorische en andere praktische aspecten van de samenwerking besproken.

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

2.4 RESULTATEN VOOR 2016

Taaladvies.net blijft zoals de vorige jaren veel bezoekers trekken. In 2016 was *Taaladvies.net* goed voor 6 miljoen bezoekers en 11,9 miljoen geconsulteerde pagina's (in 2015 waren dat er respectievelijk 5,9 miljoen en 12 miljoen). Ook de website *Woordenlijst.org*, de onlineversie van de Woordenlijst voor de officiële spelling, is erg belangrijk voor de taaladvisering. In 2016 was *Woordenlijst.org* goed voor 1,5 miljoen bezoekers en 5,5 miljoen geconsulteerde pagina's.

Ongeveer de helft van het aantal vragen dat via het vraagformulier op *Taaladvies.net* aan een taaladviseur is voorgelegd, is van Belgische bezoekers afkomstig. De andere helft is voor rekening van Nederlandse vraagstellers. Het grote aantal webbezoekers heeft er niet toe geleid dat het aantal vragen dat via het vraagformulier aan een taaladviseur is voorgelegd, is gestegen. Dat is onder andere te danken aan het steeds groter wordende aanbod van taaladviezen op *Taaladvies.net* en het gebruik van automatische antwoordsuggesties bij het gebruik van het elektronische formulier in *Taaladvies.net*. Op die manier kunnen steeds meer mensen via het internet het antwoord vinden op veelgestelde taalvragen en op spellingvragen in het bijzonder, zodat telefonisch of ander persoonlijk contact voor steeds weer dezelfde routinevragen beperkt blijft.

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

Het Taaladviesoverleg en de Commissie Spelling hebben in de loop van 2016 in totaal 100 adviezen goedgekeurd. Hieronder staat een lijst van de teksten die aan het corpus met taaladviezen op *Taaladvies.net* zijn toegevoegd of die in het corpus zijn gewijzigd.

Eind 2016 stonden er in totaal 1688 teksten op *Taaladvies.net*: 1627 taaladviezen met een vraag-antwoordstructuur en 61 algemene adviesteksten.

Nieuwe adviezen

1. Plastieken / plastic
2. Technieker / technicus / monteur
3. Dagdagelijks / dagelijks
4. Buizen / zakken
5. Gerief / gerei
6. Verrekken: verrokken / verrekt
7. Bloemen op / in de vaas

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

8. Communiceren: iets communiceren
9. Herinneren / zich herinneren
10. Experte / expert
11. Soort (dit - mensen zijn / is onmisbaar)
12. Vork aan / in de steel (weten hoe de - zit)
13. Delibereren / laten overgaan
14. Van thuis uit werken / van huis uit werken / vanuit huis werken / thuiswerken
15. Namens dezen / deze
16. Weeral / alweer / weer / opnieuw
17. Professionelen / professionals / deskundigen / beroeps-
18. Ex-politieke gevangene / ex-politiekegevangene
19. Vice algemeen secretaris / vicealgemeensecretaris
20. Rubensachtig / rubensachtig
21. de Chinees / chinees (bij - eten)
22. Geauditte / geaudite bedrijf
23. Sinterklaas (hoofdletter?)
24. Kerstman (hoofdletter?)

Nieuwe generieke teksten

1. Vermelding titels en graden hoger en wetenschappelijk onderwijs (Nederland)
2. Naamwoordstijl (algemeen)

Herziene adviezen

1. Organiseren / houden (een congres -)
2. Komaf maken met / een einde maken aan
3. Om beurt / om de beurt / om beurten
4. Zweren: zwoor / zwoer / zweerde
5. Riem onder het hart steken / hart onder de riem steken
6. Spuit elf geeft (ook nog) modder
7. Synergisme / synergie
8. Uitwijden / uitweiden
9. Ten deze / te dezen
10. Tweejaarlijks (betekenis)
11. Testen / tests

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

- 48. Zichzelf / uzelf
- 49. Zich / u (u hebt - vergist)
- 50. Zich / u (u vergist -)
- 51. Inleiding bij / op / over / tot
- 52. De meeste / het meeste indruk maken
- 53. Best / het best(e)
- 54. Een-na-laatste / op een na laatste
- 55. Zo veel als mogelijk / zo veel mogelijk
- 56. Mevrouw / mevrouw
- 57. Wat betreft / wat ... betreft
- 58. Nooit weer / nooit meer
- 59. Willen: wilde / wou, wilden / wou(d)en
- 60. Omkleden / verkleeden
- 61. Volgorde punt - aanhalingstekens
- 62. Volgorde uitroepetekens, vraagteken - aanhalingstekens
- 63. Waarzonder
- 64. Opschorten / schorsen
- 65. Jaren '30 / jaren 30
- 66. Jaren 1990 / jaren negentig van de twintigste eeuw
- 67. Vlakbij / vlak bij de school
- 68. Naar toe / naartoe
- 69. Oudgriekse / Oud-Griekse / oud-Griekse voorwerpen
- 70. In-companytraining / incompanytraining
- 71. Bij deze / bij dezen
- 72. Op de duur / op den duur
- 73. Zwarte Piet / zwarte piet / zwartepiet

Herziene generieke teksten

- 1. Titulatuur in Nederland (algemeen)

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

3.2 FORMULIEREN

In 2003 heeft de dienst Taaladvies de *Formulierenleidraad* gepubliceerd. Met die handleiding over de redactie van formulieren en de bijbehorende Wordsjabloon kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheid overheidsformulieren redigeren en opmaken. Als aanvulling op de *Formulierenleidraad* heeft de dienst Wetsmatiging van het toenmalige 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 digitaal beschikbaar (<https://overheid.vlaanderen.be/kwaliteitsvolle-formulieren>).

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid op het vlak van formulieren te verhogen, is er ook een centrale formulierensite ontwikkeld (<http://formulieren.bestuurszaken.be>). De Vlaamse overheid beschikt sinds oktober 2006 over een inventaris van de formulieren waarmee ze bij haar klanten – burgers, bedrijven, non-profitorganisaties en andere overheden – informatie opvraagt.

De centrale formulierensite heeft niet alleen de toegankelijkheid vergroot, maar is ook een hefboom voor de systematische verbetering van de communicatieve en taalkundige kwaliteit van de formulieren van de Vlaamse overheid. Sinds het najaar van 2006 bestaat daarvoor een verbetertraject. Om dat traject op een gestructureerde wijze te laten verlopen, heeft de dienst Taaladvies begin 2007 het *Evaluatie-instrument voor formulieren* beschikbaar gesteld. Dat is een lijst met criteria waarmee de formulierontwerpers en de formulierencoördinatoren kunnen toetsen of een formulier goed is voorbereid en opgesteld. De criteria bevatten telkens een of meer paginaverwijzingen naar de instructies, voorbeelden en goede praktijken zoals die in de *Checklist formulieren* en de *Formulierenleidraad* beschreven staan.

De dienst Taaladvies gebruikt het evaluatie-instrument om te toetsen of een formulier in aanmerking komt voor het kwaliteitslabel 'Eenvoudig formulier'. Sinds 2007 heeft de dienst Taaladvies diverse entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteund bij de kwaliteitsverbetering van hun formulieren. Op basis van een centrale toetsing worden verbeterpunten en -voorstellen geformuleerd voor de formulieren waarvoor het kwaliteitslabel wordt gevraagd. Waar nodig wordt die feedback toegelicht in werkvergaderingen met de formuliereigenaars en formulierencoördinatoren. In overleg met het team Merkbeleid heeft de dienst Taaladvies in 2014 ook een nieuwe Wordsjabloon voor de opmaak van formulieren ontwikkeld. Die sjabloon is in overeenstemming met de nieuwe huisstijlafspraken van de Vlaamse overheid.

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

Een groot aandeel van de formulieren van de Vlaamse overheid wordt nog altijd alleen maar als Worddocument aangeboden aan de invullers. Dat formaat heeft verschillende nadelen: het is geen universeel documentformaat zoals pdf (Acrobat) en het biedt ook weinig mogelijkheden voor verdere digitalisering. Daardoor is het moeilijk om het invulproces helemaal online te laten lopen en de ondertekening van een formulier via het digitaal tekenplatform van de Vlaamse overheid te ondersteunen. Als dat voor veel meer formulieren mogelijk zou zijn, zou ook de communicatie met de backoffice veel meer automatisch en rechtstreeks kunnen verlopen. Om het gebruik van digitale hulpmiddelen voor het formulierenbeheer bij de Vlaamse overheid te ondersteunen en te promoten, zal het agentschap Informatie Vlaanderen zoals in 2016 de digitalisering van formulieren verder structureel aanpakken.

3.3 REVISIE VAN ANDERE TEKSTEN

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

Omdat de taaladviseurs niet alle documenten van de Vlaamse overheid kunnen nalezen, geven ze steeds voorrang aan standaarddocumenten zoals brieven, e-mails en formulieren, en aan de gezichtsbepalende teksten die voor een breed publiek bestemd zijn, zoals advertenties, folders en brochures. Documenten voor intern gebruik bij de Vlaamse overheid, zoals rapporten, nota's en verslagen, krijgen een lage prioriteit.

Hieronder staat een inventaris van alle teksten die de dienst Taaladvies in 2016 heeft gerevisieerd en herschreven. Ze staan gerangschikt per genre.

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

OVERZICHT PER GENRE

| voorlichtingsteksten | |
|-------------------------------|------------|
| tekst voor nieuwsbrief | 76 |
| affiche, paneel, bord | 39 |
| tekst voor internet, extranet | 27 |
| folder | 19 |
| advertentie | 17 |
| nieuwsbrief | 11 |
| brochure | 8 |
| persmededeling | 7 |
| radiospot, tv-spot | 3 |
| personeelsadvertentie | 1 |
| andere | 6 |
| totaal | 214 |
| instructieve teksten | |
| dienstorder, regelgeving | 32 |
| instructies bij formulieren | 11 |
| omzendbrief | 7 |
| handleiding, procedure | 6 |
| huishoudelijk reglement | 4 |
| andere | 3 |
| totaal | 63 |





Samenstelling

Departement Kanselarij en Bestuur
Dirk Caluwé en Yves Van Wilder

Uitgave

Februari 2017

Depotnummer

D/2017/3241/56