joke schauvliege

vlaams minister van leefmilieu, natuur en cultuur

antwoord

op vraag nr. 390 van 7 april 2014

van peter reekmans

1. In de onderstaande tabel staat hoeveel oproepen de Taaltelefoon sinds januari 2013 per maand heeft gekregen. In de derde kolom staat hoeveel taalvragen die oproepen per maand vertegenwoordigden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Aantal oproepen | Aantal taalvragen |
| Januari 2013 | 502 | 610 |
| Februari 2013 | 419 | 491 |
| Maart 2013 | 448 | 527 |
| April 2013 | 469 | 570 |
| Mei 2013 | 461 | 607 |
| Juni 2013 | 404 | 512 |
| Juli 2013 | 308 | 383 |
| Augustus 2013 | 326 | 391 |
| September 2013 | 392 | 441 |
| Oktober 2013 | 461 | 544 |
| November 2013 | 460 | 654 |
| December 2013 | 355 | 428 |
| Januari 2014 | 405 | 462 |
| Februari 2014 | 432 | 541 |
| Maart 2014 | 429 | 517 |

In de onderstaande tabel staat hoe de oproepen in 2013 verdeeld waren over de verschillende media die voor de dienstverlening van de Taaltelefoon gebruikt worden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Aantal | Aandeel |
| Telefoon | 2.240 | 44,75% |
| Telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn | 169 | 3,38% |
| E-mail via *Taaladvies.net* | 2.159 | 43,14% |
| Rechtstreekse e-mail | 416 | 8,31% |
| Facebook en brief | 21 | 0,42% |
|  | 5.005 | 100% |

1. De medewerkers van de Taaltelefoon registreren per oproep de volgende gegevens in de databank van de dienst Taaladvies:

* de contactgegevens, afhankelijk van het medium: naam, telefoonnummer (als er teruggebeld wordt) en e-mailadres;
* het medium van de oproep: telefoon, telefoon via Contactpunt Vlaamse Infolijn, e-mail via Taaladvies.net, rechtstreekse e-mail, brief, fax, Facebook;
* de datum van het binnenkomen van de oproep;
* de datum van het afsluiten van de oproep;
* de gestelde taalvragen;
* de gegeven antwoorden;
* de inhoudelijke categorieën waartoe de gestelde taalvragen behoren (bijvoorbeeld spelling, grammatica, woordgebruik, hoofdletters, titulatuur);
* het bronnenmateriaal dat voor de gegeven antwoorden verzameld werd (als dat voor latere raadpleging nuttig is).

1. In de onderstaande tabel staat hoe het aantal oproepen en het aantal taalvragen sinds de start van de Taaltelefoon (eind 1999) geëvolueerd zijn.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Behandelde oproepen | Behandelde  taalvragen |
| 2000 | 7.082 | 11.122 |
| 2001 | 6.610 | 9.977 |
| 2002 | 7.686 | 11.782 |
| 2003 | 7.309 | 11.224 |
| 2004 | 7.640 | 10.741 |
| 2005 | 7.982 | 10.870 |
| 2006\* | 8.404 (+ 2.930) | 11.737 (+ 3.040) |
| 2007\* | 10.736 (+ 3.114) | 10.378 (+ 3.210) |
| 2008 | 7.512 | 9.988 |
| 2009 | 7.255 | 9.269 |
| 2010 | 6.550 | 8.228 |
| 2011 | 5.914 | 7.628 |
| 2012 | 5.695 | 7.509 |
| 2013 | 5.005 | 6.068 |

\* De aantallen tussen haakjes verwijzen naar de taalvragen die de Taaltelefoon tijdens de jaren 2006 en 2007 extra beantwoordde toen de samenwerking van de Nederlandse Taalunie met het Genootschap Onze Taal voor *Taaladvies.net* was stopgezet. Tijdens die jaren behandelde de Taaltelefoon alle taalvragen die via *Taaladvies.net* gesteld werden. Voor en na die periode behandelden de Taaltelefoon en het Genootschap Onze Taal elk de helft van de vragen.

In de onderstaande tabel staat hoe de procentuele aandelen van de verschillende media in de dienstverlening van de Taaltelefoon geëvolueerd zijn.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Telefoon | Telefoon via  Contactpunt Vlaamse Infolijn | E-mail via Taaladvies.net | Rechtstreekse e-mail | Brief, fax en Facebook |
| 2000 | 71,73 | 12,78 | - | 14,93 | 0,56 |
| 2001 | 70,72 | 9,21 | 5,76 | 13,92 | 0,39 |
| 2002 | 73 | 3,77 | 10,71 | 12,26 | 0,26 |
| 2003 | 69,24 | 1,48 | 20,74 | 8,29 | 0,25 |
| 2004 | 57,60 | 0,71 | 36,02 | 5,54 | 0,13 |
| 2005 | 51,49 | 0,95 | 41,66 | 5,85 | 0,05 |
| 2006 | 39,55 | 1,29 | 51,70 | 7,39 | 0,07 |
| 2007 | 35,84 | 1,07 | 57,98 | 5,09 | 0,02 |
| 2008 | 51,89 | 3,17 | 38,17 | 6,69 | 0,08 |
| 2009 | 46,82 | 1,92 | 43,21 | 8,05 | 0 |
| 2010 | 44,44 | 2,96 | 44,78 | 7,71 | 0,11 |
| 2011 | 45,55 | 2,84 | 43,52 | 8 | 0,09 |
| 2012 | 46,60 | 3,90 | 40,95 | 8,29 | 0,26 |
| 2013 | 44,75 | 3,38 | 43,14 | 8,31 | 0,42 |

Meer informatie en cijfermateriaal over de Taaltelefoon is te vinden in de jaarverslagen van de dienst Taaladvies. Die zijn online te vinden via de website van de Taaltelefoon (<http://taaltelefoon.vlaanderen.be/nlapps/docs/default.asp?fid=271>).