

C215 – BRU11

VLAAMS PARLEMENT



Zitting 2004-2005

26 mei 2005

# HANDELINGEN

COMMISSIEVERGADERING

COMMISSIE VOOR BRUSSEL EN DE VLAAMSE RAND

Vraag om uitleg van mevrouw Greet Van Linter tot de heer Bert Anciaux, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel, over het opstarten van een meldpunt voor taalklachten voor de Brusselse verzorgingsinstellingen



## Commissie voor Brussel en de Vlaamse Rand

Donderdag 26 mei 2005

**Voorzitter: mevrouw Gerda Van Steenberge**

– *De vraag om uitleg wordt gehouden om 13.50 uur.*

**Vraag om uitleg van mevrouw Greet Van Linter tot de heer Bert Anciaux, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel, over het opstarten van een meldpunt voor taalklachten voor de Brusselse verzorgingsinstellingen**

**De voorzitter:** Aan de orde is de vraag om uitleg van mevrouw Van Linter tot de heer Anciaux, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel, over het opstarten van een meldpunt voor taalklachten voor de Brusselse verzorgingsinstellingen.

Minister Vandenbroucke antwoordt in naam van minister Anciaux.

Mevrouw Van Linter heeft het woord.

**Mevrouw Greet Van Linter:** Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik wil eerst mijn ontgoocheling uiten over het feit dat het antwoord op mijn vraag om uitleg deze ochtend deels reeds in de pers is verschenen. Blijkbaar heeft minister Anciaux vanop zijn ziekbed nog wat moeite gedaan.

De schrijnende situatie in de Brusselse ziekenhuizen en bejaardentehuizen is alom gekend. Aan de basis van deze problemen ligt de gebrekkige toepassing of het gewoonweg niet toepassen van de taalwetgeving. Talloze studies en getuigenissen bewijzen deze stelling.

De huidige toestand heeft ernstige gevolgen voor de dienstverlening aan en de verzorging van Nederlandstaligen. Bij de behandeling van

een zieke is het voor de goede opvolging van zijn medisch dossier en voor zijn verzorging immers onontbeerlijk dat het omringend personeel hem in zijn moedertaal te woord kan staan. In dergelijke situaties geldt trouwens de wet op de patiëntenrechten.

Pragmatische oplossingen, zoals het hopen op de goede wil van het personeel of het louter aanbieden van taalcursussen zonder verdere gevolgen of examens, zijn niet afdoend. Bovendien wordt het probleem door sommige politici geminimaliseerd. De rapporteur van de Raad van Europa, mevrouw Cliveti, heeft zich hier onlangs bij aangesloten. Volgens haar zijn er weinig klachten.

De drempel om een klacht in te dienen, kan evenwel hoog zijn. Patiënten kunnen verschillende redenen hebben om geen klacht in te dienen. Vooreerst is er de specifieke relatie tussen patiënten en hun dokter en tussen bewoners en hun tehuis. Zieken en bejaarden bevinden zich in een kwetsbare positie. Aangezien ze afhankelijk zijn van het verzorgend personeel of van hun residentie, zullen ze zelden of nooit een formele klacht indienen. Heel wat mensen zijn psychisch of fysisch niet meer in staat om een klacht in te dienen. Ten slotte zijn slechts weinig mensen op de hoogte van de bestaande mogelijkheden. Ze weten niet hoe of waar ze een klacht kunnen indienen.

Dat er weinig formele klachten zijn, betekent echter niet dat het probleem niet bestaat. Om de bestaande toestand aan te kaarten, is in 2002 op een interministeriële conferentie beslist een meldpunt in het leven te roepen. Dit meldpunt zou alle klachten over het onthaal van patiënten in Brusselse gezondheidszorginstellingen ontvangen, inventariseren en aan de bevoegde gewest- en gemeenschapsadministraties overmaken. Vermits een Brussels FDF-minister eenvoudigweg heeft

### Van Linter

geweigerd het opgesteld protocol te ondertekenen, is deze beslissing uiteindelijk niet uitgevoerd. Ondanks de talrijke vragen die de heer Laeremans aan minister Demotte en de heer Lootens in de VGC en de GGC hebben gesteld, is sindsdien geen enkele vooruitgang geboekt. De zaak bevindt zich duidelijk in een impasse. De Vlamingen die van de Brusselse dienst- of hulpverlening afhankelijk zijn, zijn hiervan het slachtoffer.

Iemand moet aan de kar trekken. De Vlaamse minister van Brussel lijkt me hiervoor de aangewezen persoon. De klachten moeten degelijk worden behandeld en de betrokkenen moeten degelijk worden begeleid. De verspreiding van degelijke informatie moet het brede publiek van het bestaan van een klachtenmeldpunt op de hoogte brengen.

Ik wil hier ook even naar een aantal actuele feiten verwijzen. Op 18 mei 2005 heeft de minister-president een verklaring van de Vlaamse Regering voorgelezen. In die verklaring staat onder meer dat een ombudsfunctie zal worden gecreëerd om de klachten van Nederlandstaligen te registreren en op te volgen. In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag heeft minister Vervotte verklaard dat een klachtenmeldpunt zal worden opgericht om de klachten objectief te registreren en om impulsen tot remediëring van de problemen te geven.

Aangezien de antwoorden reeds in de kranten zijn verschenen, kan ik een van mijn vragen laten vallen. Desondanks zou ik de minister nog een aantal concrete vragen willen voorleggen.

Heeft de minister dit onderwerp reeds met zijn Brusselse en federale ambtsgenoten besproken? Zo neen, waarom is dit nog niet gebeurd? Zo ja, welke resultaten hebben die gesprekken opgeleverd? Hebben ze over een concrete timing of over een specifieke werkwijze gesproken? Heeft de minister het interministerieel overleg van december 2004 over de spoed- en ambulancediensten in Brussel en Vlaams-Brabant en over de eventuele creatie van een specifiek meldpunt voor deze diensten bijgewoond? Heeft de minister reeds kennis genomen van de eventuele resultaten van dit overleg? Zo ja, wat zijn dan die resultaten? Kan de minister de door de minister-president in zijn regeringsverklaring vermelde ombudsfunctie nader toelichten? Moeten we deze ombudsfunc-

tie en het door minister Vervotte aangekondigde klachtenmeldpunt in eenzelfde context plaatsen? Gaat het om twee verschillende initiatieven of om een grote ombudsdienst?

**De voorzitter:** Minister Vandenbroucke heeft het woord.

**Minister Frank Vandenbroucke:** Mevrouw de voorzitter, minister Anciaux maakt een onderscheid tussen twee denksporen. Het eerste denkspoor betreft de oprichting van een federaal meldpunt. Volgens de diensten van minister Vervotte zijn de onderhandelingen lopende. De reeds vermelde interministeriële conferentie van december 2004 is op initiatief van minister Vervotte georganiseerd. Als minister bevoegd voor Brussel, heeft minister Anciaux formeel geen deel van dit overleg uitgemakt.

Tijdens de interministeriële conferentie is de oprichting van een federaal contactpunt voor taalklachten weer opgevestigd. Ik zal de grote krijtlijnen even samenvatten. Het federale contactpunt zou op het hele Belgische grondgebied actief moeten zijn en niet enkel, zoals initieel de bedoeling was, op het grondgebied van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Het contactpunt zou moeten instaan voor de registratie en de analyse van klachten. Die analyse zou aan de leden van de interministeriële conferentie moeten worden bezorgd. Het professionalisme van de persoon die de klachten behandelt, bijvoorbeeld de federale bemiddelaars voor de patiëntenrechten, zou worden gewaarborgd. Enkel indien een informele en pragmatische oplossing op voorhand onmogelijk blijkt, zou tot een juridische sanctie worden overgegaan.

Het tweede denkspoor betreft de verklaring die de minister-president vorige week in het Vlaams Parlement heeft afgelegd. Hij heeft toen aangekondigd dat op initiatief van de minister van Brussel een ombudsfunctie zal worden geïnstalleerd om de klachten van Nederlandstalige patiënten in Brussel te registreren en op te volgen. Het is de intentie van minister Anciaux om dit engagement concreet vorm te geven. Hij zal, binnen het juridische en administratieve kader, nagaan op welke wijze hij die ombudsfunctie kan uitbouwen. Het instellen van een ombudsfunctie voor taalklachten over de Brusselse verzorgingsinstellingen bij de Vlaamse Gemeenschap, zou een impact op de werking van en de verhouding tussen andere

## Vandenbroucke

openbare besturen hebben. Dit veronderstelt bijgevolg een aanpassing van de vigerende wetgeving terzake. De minister zal, in samenspraak met de juridische diensten van de administratie, nagaan wat binnen de huidige contouren mogelijk is.

In elk geval onderzoekt minister Anciaux op dit ogenblik reeds hoe hij een meldpunt bij het steunpunt Taalwetwijzer kan oprichten. Sinds 20 november 2002 behandelt dit steunpunt vragen en klachten over de toepassing van de taalwetgeving in Brussel en in Vlaanderen.

Het huidig takenpakket van het steunpunt Taalwetwijzer is drieledig. De Taalwetwijzer vervult onmiskenbaar een taak in verband met het ontsluiten en het verspreiden van informatie. Iedereen kan bij de Taalwetwijzer terecht met allerlei vragen over de taalwetgeving. Bovendien zorgt de Taalwetwijzer voor een actieve informatieverspreiding. De Taalwetwijzer verspreidt folders en infobrochures en beschikt over een eigen website, met name [www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be).

De Taalwetwijzer heeft tevens een doorverwijsfunctie. Deze functie is dossiergebonden en sluit uiteraard nauw bij de daarnet omschreven taken aan. Een particulier die op basis van een concrete vraag of van algemene informatie tot de conclusie komt dat de taalwetgeving niet wordt gerespecteerd en verdere stappen wil zetten, kan bij de Taalwetwijzer terecht. Het is belangrijk dat de burger niet enkel informatie over de inhoud van de wetgeving krijgt, maar ook te weten komt welke instelling bevoegd is om een probleem daadwerkelijk en, in het beste geval, op afdwingbare wijze te verhelpen.

Aan die doorverwijsfunctie is een beperkte begeleidingsfunctie gekoppeld. De Taalwetwijzer kan elementaire hulp bieden aan burgers die een klacht wensen in te dienen. De Taalwetwijzer kan bijvoorbeeld modelformulieren en -brieven ter beschikking stellen.

De Taalwetwijzer dient nooit zelf klacht bij de toezichthoudende instanties in. De vraagsteller moet het initiatief nemen. De Taalwetwijzer kan op basis van de huidige wetgeving geen gerechtelijke procedures opstarten. Het ontbreekt de Taalwetwijzer aan het door het recht vereiste belang.

De Taalwetwijzer heeft geen wettelijk omschreven onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheden en kan bovendien geen afdwingbare beslissingen nemen.

De Taalwetwijzer heeft een signaal- en een beleidsondersteunende functie. Voor dossiers waarin aspecten van de taalproblematiek aan bod komen en bij het beantwoorden van diverse parlementaire vragen wordt de juridische medewerker actief ingeschakeld. Daarnaast biedt de Taalwetwijzer ondersteuning aan de initiatieven die door de andere afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, door de VGC, door de andere Vlaamse openbare instellingen en door nauw met de Vlaamse overheid verbonden organisaties en projecten worden ontwikkeld.

Gezien de inhoud van het takenpakket van de Taalwetwijzer en ons streven naar een efficiënte inzet van de beschikbare middelen, lijkt het me evident het meldpunt voor taalklachten van Nederlandstalige patiënten in Brussel een plaats binnen de structuur van het steunpunt Taalwetwijzer te geven.

Minister Anciaux zou hier ook willen verwijzen naar de gisteren opgestarte actie 'Getuigenissenregistratie van Nederlandstalige patiënten in Brussel'. Deze actie is een gevolg van het bezoek van mevrouw Cliveti, rapporteur van de Raad van Europa, en van de ingediende petitie met betrekking tot het recht op gezondheid van Nederlandstaligen in Brussel en de Vlaamse Rand en tot het standpunt van de Vlaamse Regering hierover. De naar aanleiding van het bezoek van mevrouw Cliveti in de media verschenen berichten laten immers uitschijnen dat het beperkte aantal formele klachten het dossier van de Nederlandstaligen ondergraaft.

Om het Vlaams dossier te objectiveren, wil minister Anciaux op korte termijn getuigenissen van Vlaamse patiënten in Brusselse ziekenhuizen verzamelen en aan de Raad van Europa overmaken. Deze getuigenisregistratie kan als een concrete stap in de richting van een permanent meldpunt voor taalklachten van Nederlandstalige patiënten worden beschouwd. De ervaring en de kennis die door middel van de getuigenisregistratie zullen worden opgebouwd, zullen in een later stadium een garantie voor de performantie van het meldpunt vormen.

**Vandenbroucke**

Tot slot wil minister Anciaux benadrukken dat het noodzakelijk en opportuun is de taalproblematiek in de Brusselse verzorgingsinstellingen niet enkel vanuit een sanctieperspectief te benaderen. Indien we het probleem willen oplossen, moeten we tevens positieve acties opzetten. In het kader van de taalpromotie in Brussel heeft het Huis van het Nederlands al een aantal initiatieven ten aanzien van de spoeddiensten genomen. Minister Vanhengel en minister Cerexhe zijn namens het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest enthousiast op dit aanbod ingegaan. De federale overheidsinstanties zouden ook een inspanning moeten leveren. Federaal minister Demotte zou in financiële stimuli moeten voorzien. Zo zou de federale overheid een ten aanzien van de federale politie genomen maatregel kunnen uitbreiden en de vertaalpremie in de openbare ziekenhuizen wat aantrekkelijker kunnen maken.

**De voorzitter:** Mevrouw Van Linter heeft het woord.

**Mevrouw Greet Van Linter:** Ik dank de minister voor het uitgebreid antwoord. Ik zou evenwel nog een ernstige bemerking willen maken.

De bevoegde diensten hebben mijns inziens hun huiswerk goed gedaan, maar een en ander maakt evenwel de indruk door administratieve diensten te zijn bedacht. Vanuit praktisch oogpunt lijkt het me niet zo evident. Ziekenhuispatiënten hebben andere problemen aan hun hoofd dan het indienen van een klacht of het bevragen van de Taalwetwijzer. De overheid zou de rollen moeten omdraaien en de betrokkenen zelf moeten opzoeken. Dit lijkt me geen slecht idee. Op die manier zouden veel meer klachten aan de oppervlakte komen en zou niet zoveel druk op de schouders van de patiënten terechtkomen. Bovendien zouden de ingediende klachten zich automatisch bij de juiste instantie bevinden.

Kan de minister niet opteren voor een dienst die de klacht zelf zoekt, bijvoorbeeld aan de hand van een kwaliteitsonderzoek of een vragenlijst die patiënten of hun familieleden op het ogenblik van hun hospitalisatie kunnen invullen? Dit lijkt me een efficiëntere werkwijze. We zullen beginnen met de voorliggende voorstellen en zien hoe de situatie verder evolueert.

**De voorzitter:** De heer Vanackere heeft het woord.

**De heer Steven Vanackere:** Mevrouw de voorzitter, ik heb nog een vraagje over de Taalwetwijzer. Ik herinner me uit een vorig debat over dit onderwerp dat dit steunpunt al een tijdje met een personeelstekort kampt. Is dit probleem ondertussen opgelost?

**De voorzitter:** Minister Vandenbroucke heeft het woord.

**Minister Frank Vandenbroucke:** Ik kan u melden dat dit probleem zal worden opgelost. De vacature is een tijdje geleden verschenen en de sollicitatieprocedure is in volle gang. Binnen enkele weken zal het steunpunt tot aanwerving overgaan.

**De heer Steven Vanackere:** Ik ben blij dat te horen.

**De voorzitter:** Het incident is gesloten.

– *Het incident wordt gesloten om 14.06 uur.*

---

## HANDELINGEN

De handelingen zijn het woordelijk verslag van de plenaire vergaderingen en van de in openbare commissievergaderingen gehouden interpellaties en vragen om uitleg.

Ze worden in twee edities uitgegeven:

- de eerste, met witte kaft, bevat de handelingen van de plenaire vergaderingen;
- de tweede, met witte kaft en met bovenaan links de letter C met een chronologisch volgnummer, de vermelding van de commissie met het volgnummer van de vergadering per commissie, bevat de handelingen van de in openbare commissievergaderingen gehouden interpellaties en vragen om uitleg. Per commissie en per vergadering wordt een editie van de handelingen uitgegeven.

FIN : Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting  
SFIN : Subcommissie voor Financiën en Begroting  
BRU : Commissie voor Brussel en de Vlaamse Rand  
BIN : Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie  
WON : Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen  
BUI : Commissie voor Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden, Internationale Samenwerking en Toerisme  
OND : Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie  
CUL : Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media  
WEL : Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
ECO : Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie  
SWAP : Subcommissie voor Wapenhandel  
LEE : Commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed  
SLAN : Subcommissie voor Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid  
OPE : Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie

