

Vraag nr. 43
van 5 december 2003
van de heer KRIS VAN DIJCK

Vlaamse Zorgkas – Taalgebruik

In oktober mochten de inwoners van de faciliteitengemeenten een brief ontvangen van de Vlaamse Zorgkas. Hierin werd gevraagd hun jaarlijks bedrag van 25 euro vóór 15 november 2003 te betalen (voor mensen met een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering slechts 10 euro). Bij dit schrijven was er echter één mogelijkheid, de brief was namelijk in het Frans opgesteld.

De Vlaamse Zorgkas, vrij snel op de hoogte gebracht van deze "vergissing", stuurde veertien dagen later een excuusbrief met bijbehorende correcte Nederlandstalige brief. Blijkbaar was de fout begaan door de privé-firma die de verzending verzorgt. Die zou twee mailingbestanden hebben omgewisseld. Over welke twee bestanden het gaat, is niet duidelijk. Wie de kostprijs van deze pijnlijke vergissing moet betalen, evenmin.

In de nadien verzonden Nederlandstalige versie wordt aan de inwoners de mogelijkheid geboden de brief in het Frans te ontvangen, zeggend conform de taalwetgeving.

1. Wat is de oorzaak van de zogenaamde "omwisseling van twee mailingbestanden", waardoor (sommige) inwoners van de faciliteitengemeenten hun brief van oktober 2003 in het Frans ontvingen ?

Over welke twee bestanden ging het ?

Hoeveel mensen ontvingen een Franstalige brief en in welke gemeenten was dit ?

2. Welke firma "verzorgt" de mailings van de Vlaamse Zorgkas ?

Wat is de kostprijs van deze pijnlijke vergissing en wordt dit bedrag betaald door de Vlaamse overheid of de privé-firma ?

3. Hoe oefent de Vlaamse overheid controle uit op de uitvoering van de opdrachten door de privé-firma ?

Zijn er contractueel sancties afdwingbaar bij fouten of niet-uitvoering van opdrachten ?

4. Los van de "vergissing" van oktober 2003, hoe wordt de taalwetgeving bij de correspondentie

met inwoners van de faciliteitengemeenten door de Vlaamse Zorgkas toegepast ?

Waarom wordt door een Vlaamse gemeenschapsinstelling aan deze inwoners de mogelijkheid geboden om hun correspondentie in het Frans te ontvangen ?

Antwoord

1. De Vlaamse Zorgkas verstuurt jaarlijks verschillende mailings. De diverse typebrieven worden aangemaakt en aan het mailingbedrijf bezorgd. Nadien wordt telkens een adressenbestand bezorgd dat wordt samengevoegd met de typebrief. Het adressenbestand wordt voor elke mailing afzonderlijk samengesteld door de Vlaamse Zorgkas via een aantal selecties in het ledenbeheersysteem van de Vlaamse Zorgkas.

Het ging hier om een mailing ter inning van de ledenbijdrage 2003 voor de zorgverzekering. Het betrof personen die in 2001-2002 reeds aangesloten waren bij de Vlaamse Zorgkas maar hun bijdrage voor 2003 nog niet hadden betaald.

Door een foutieve manipulatie is binnen de Vlaamse Zorgkas een adressenbestand aangemaakt en aan het mailingbedrijf bezorgd om volledig te worden gekoppeld aan een Franstalige brief. Het was echter de bedoeling om binnen dit adressenbestand enkel de personen die om een Franstalige brief verzocht hadden, ook effectief in het Frans aan te schrijven, terwijl de overigen een Nederlandstalige brief hadden moeten ontvangen. Binnen de Vlaamse Zorgkas is een selectie te weinig uitgevoerd. Het externe mailingbedrijf kon die vergissing niet detecteren en treft hier dus geen schuld.

In totaal werden ongeveer 1.200 personen in het Frans aangeschreven. Die personen wonen allen in Randgemeenten en taalgrensgemeenten.

2. Zoals hierboven reeds gesteld, betreft het een foutieve manipulatie van de Vlaamse Zorgkas en kan het externe mailingbedrijf geen fout worden aangewreven. De Vlaamse Zorgkas zal voor de meerkosten uit haar subsidiebudget voor werkingskosten moeten putten.
3. Om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen, heeft de Vlaamse Zorgkas nu een dubbele controle in haar processen ingebouwd en worden alle adressenbestanden na verzending aan

het externe bedrijf nogmaals gescreend en wordt telkens een drukproef gevraagd die nogmaals gecontroleerd wordt.

4. Kort na de start van de zorgverzekering werd via een ministeriële nota aan de zorgkassen verduidelijkt welke taal zij dienen te gebruiken in de correspondentie met hun leden. Voor de faciliteitengemeenten houdt dit het volgende in :
 - dat de berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en het Frans worden gesteld ;
 - dat de betrekkingen met een particulier in de door de betrokkene gebruikte taal, voorzover die Nederlands of Frans is, gebeuren ;
 - dat de aan particulieren uitgereikte getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen in het Nederlands of in het Frans, naargelang de wens van de betrokkene, worden opgesteld.

Bovendien moeten de zorgkassen in dit kader rekening houden met de bepalingen van de omzendbrief BA 97/22 van 16 december 1997 met betrekking tot het taalgebruik in de gemeentebesturen van het Nederlandse taalgebied, die stelt dat, indien Franstaligen in de Rand- en taalgrensgemeenten van het Nederlandse taalgebied het Frans wensen te gebruiken, zij daar telkens uitdrukkelijk moeten om verzoeken.

De Vlaamse Zorgkas respecteert deze richtlijnen. Iedereen wordt in het Nederlands bediend, enkel inwoners van faciliteitengemeenten kunnen een Franstalige brief krijgen als zij daarom verzoeken.

De Vlaamse Zorgkas is net zoals alle andere zorgkassen en Vlaamse overheidsinstellingen verplicht de taalwetgeving na te leven.