jo vandeurzen

vlaams minister van welzijn, volksgezondheid en gezin

antwoord

op vraag nr. 480 van 21

van mark demesmaeker

1. Sinds de opstart van het Taalmeldpunt in juni vorig jaar werden veertig meldingen geregistreerd. Het betreffen hier het aantal relevante, geregistreerde meldingen van een klacht over het taalgebruik. Hiermee wordt geen uitspraak gedaan over de (juridische) gegrondheid van de klacht.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ziekenhuis, dienst 100 of MUG** | **Aantal** |
| Europa-Ziekenhuizen - St Elisabeth | 7 |
| UVC Brugmann - Site Victor Horta | 5 |
| UZ St-Luc | 5 |
| Erasmus Ziekenhuis | 5 |
| UZ Brussel | 2 |
| Chirec - Park Leopold | 2 |
| Kliniek Sint-Jan | 2 |
| Iris Ziekenhuizen Zuid - Site Joseph Bracops | 2 |
| Iris Ziekenhuizen Zuid - Site Molière Longchamp | 2 |
| Hoofdstedelijke Dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulp | 2 |
| Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola | 1 |
| Centre Hospitalier Valida - Ziekenhuis Albert Laurent | 1 |
| UVC Brugmann - Site Paul Brien | 1 |
| Cheric - Edith Cavell | 1 |
| Chirec - Basiliek-Ziekenhuis | 1 |
| UMC Sint-Pieter - Site Sint-Pieter | 1 |
| ***Totaal*** | ***40*** |

1. Bij de veertig verzamelde klachten vallen de volgende zaken op.
* Ongeveer de helft van de klachten heeft betrekking op de taal van de verpleging of het ambulancepersoneel. Bijna een vijfde van meldingen slaat op de taal van (één van) de behandelende arts(en). De overige klachten hebben betrekking op het onthaalpersoneel, het administratieve taalgebruik of andere informatie die wordt meegedeeld aan de patiënt.
* Bij de verdeling van de klachten over het type ziekenhuizen zien we dat een derde van de klachten gaat over openbare ziekenhuizen (die integraal onderworpen zijn aan de taalwetgeving), een derde over bicommunautaire, private ziekenhuizen en het resterende derde over unicommunautaire, academische ziekenhuizen.
* Zeven klachten hebben betrekking hebben op het taalgebruik bij een interventie door de (Brusselse) MUG, waarbij de betrokkene dus voorafgaandelijk geen vrije keuze had om door een bepaalde dienst te worden opgehaald. Volgens de adviespraktijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht zijn deze MUG-diensten steeds onderworpen aan de taalwetgeving, ook al hangt deze af van een privaat ziekenhuis.

Algemeen gesteld tonen de meldingen wel aan dat er zich nog steeds problemen voordoen, zowel in de openbare als in de private sector, zowel op het niveau van de behandeling als van de verpleging en zowel bij de ziekenhuizen als bij de diensten 100 of MUG’s.

Een moeilijkheid die zich stelt bij de verdere analyse van de resultaten is dat slechts een minderheid van de melders ingaat op de mogelijkheid om verdere stappen te zetten in samenwerking met het Meldpunt. De meerderheid lijkt het Meldpunt te gebruiken als een middel om de negatieve ervaring mee te delen in de hoop dat hiermee het beleid rekening kan houden, zonder dat men ook de formele klachtmogelijkheden maximaal wenst uit te putten. Omgekeerd zijn er evenzeer personen die wel klacht wensen in te dienen, maar waarbij er juridisch gesproken geen grond toe bestaat (bijvoorbeeld bij behandeling in een privaat ziekenhuis). Het aantal gevallen van actieve begeleiding vormt hierdoor een kleine minderheid van de meldingen.

Het Meldpunt kan door bepaalde acties beter bekend gemaakt worden bij het publiek. Er kan meer de nadruk gelegd worden op de mogelijkheid om door het Meldpunt ondersteund te worden bij het neerleggen van een formele klacht. Omgekeerd mag een publiekscampagne niet leiden tot onrealistische verwachtingen, gezien het Meldpunt in een aantal gevallen niet meer kan doen dan registreren. Ik zal aan de betrokken diensten vragen om voorstellen voor gerichte campagnes te formuleren en daarbij ook de gemeentebesturen van Halle-Vilvoorde en de Vlaamse Gemeenschapscommissie te betrekken.

1. Het succes van het Meldpunt kon moeilijk vooraf voorspeld worden, gezien het aantal meldingen grotendeels afhangt van de bereidheid en motivatie van betrokkenen om de ervaring te laten registreren. Bij het Steunpunt Taalwetwijzer, dat de juridische opvolging van het Meldpunt verzekert, liepen voor de opstart van het Meldpunt ongeveer een vijftiental klachten per jaar binnen over ziekenhuizen of urgentiediensten. Door het Meldpunt bekend te maken via het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid zijn er dus alleszins meer meldingen geregistreerd. Voor de Vlaamse Regering is daarbij zonder meer de inhoudelijke kwaliteit van de klachten van een groter belang dan de kwantiteit: hoe en waar komt het probleem van de (on)toegankelijkheid voor Nederlandstaligen van de zorg in Brussel en de Vlaamse Rand tot uiting?

Omwille van het blijvend aantal klachten kan alvast geconcludeerd worden dat het probleem van de Nederlandsonkundigheid in de zorg in Brussel en de Vlaamse Rand geen mythe is. De complexiteit van het probleem, zoals het rekruteringsprobleem dat zich algemeen stelt in de zorgverlening en de complexiteit van de juridische en beleidsmatige instrumenten die kunnen worden ingezet om het gebruik van het Nederlands te verzekeren, mag niet worden onderschat. Het Meldpunt wil ook geen afbreuk doen aan de positieve initiatieven die lopen om de kennis van het Nederlands te verhogen. De relevantie van het Meldpunt voor het beleid is immers de mogelijkheid om met feiten en onderbouwde argumenten naar gesprekspartners, zoals andere overheden of de ziekenhuizen zelf, te kunnen stappen.