



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 198

van **ORTWIN DEPOORTERE**

datum: 16 maart 2016

aan **SVEN GATZ**

VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Vlaams Meldpunt Taalklachten en Taalwetwijzer - Stand van zaken

Met de oprichting tijdens de vorige legislatuur van het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen heeft de Vlaamse Regering, weliswaar voor Brussel, een kanaal gecreëerd waarlangs de Vlaming terecht komt bij mensen gespecialiseerd in de taalwetgeving. Zij helpen door de betrokkene te informeren en desgewenst bij te staan bij het indienen van een klacht bij de bevoegde instantie, met name de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), die onder de federale bevoegdheid Binnenlandse Zaken valt. De drempel om effectief klacht in te dienen, blijkt in een aantal gevallen hoog.

Volgens minister Vandeurzen (in zijn antwoord op vraag om uitleg nr. 611 in de commissie Welzijn op 5 januari 2016) zou de minister overwegen om een nieuwe publiciteitscampagne rond de Taalwetwijzer te lanceren.

1. Hoeveel klachten werden via het Vlaams Meldpunt Taalklachten geregistreerd in de voorbije jaren?
2. Hoe werden de klachten verder opgevolgd? Hoeveel klachten werden uiteindelijk ingediend bij de VCT? Waar waren de klachten op gebaseerd?
3. Wordt in een verdere opvolging voorzien door het meldpunt?
4. Wat houdt de publiciteitscampagne rond de Taalwetwijzer in?
5. Welke stappen kan de minister bijkomend nemen om het taalmeldpunt opnieuw bekend te maken?

ANTWOORD

op vraag nr. 198 van 16 maart 2016

van **ORTWIN DEPOORTERE**

1. De meldingen die via het Vlaams Meldpunt Taalklachten worden gedaan, komen terecht bij het Steunpunt Taalwetwijzer. Het meldpunt ontving in 2013 5 meldingen, in 2014 9 en in 2015 5 effectieve meldingen die specifiek verband houden met een gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening door een Brussels ziekenhuis¹. Wat het cijfer voor 2013 betreft, dient te worden rekening gehouden met het feit dat het steunpunt gedurende zeven maanden onbemand is gebleven ingevolge een personeelwissel en het derhalve op heden niet mogelijk is om voor iedere klacht de exacte draagwijdte na te gaan. De klachten handelden in dat jaar over de dienstverlening door het Erasmus ziekenhuis te Anderlecht het U.Z. St Luc te Sint-Lambrechts-Woluwe.

Daarnaast werd het Steunpunt Taalwetwijzer ook rechtstreeks gecontacteerd, via mail of telefonisch betreffende de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in verschillende Brusselse ziekenhuizen. Voor zowel 2014 als 2015 betrof dit telkens drie meldingen.

Voor de jaren 2014 en 2015 bieden onderstaande schema's een duidelijk overzicht van de betrokken Brusselse ziekenhuizen.

Meldingen in 2014	Aantal
U.Z. St-Luc	1
Erasmus Ziekenhuis	1*
Kliniek Sint-Jan	1
Iris Ziekenhuizen Zuid - Site Joseph Bracops	1
Universitair kinderziekenhuis koningin Fabiola	1
UMC Sint-Pieter - Site Sint-Pieter	1*
Europa ziekenhuis St-Elisabeth - Ukkel	1
Valida ziekenhuis, Site Sint-Agatha-Berchem	2 (1*)
U.V.C. Brugmann - Site Koningin Astrid	1
U.V.C. Brugmann - Site Paul Brien	1
U.V.C. Brugmann - Site Victor Horta	1
* = melding rechtstreeks via Steunpunt Taalwetwijzer	

Wat het onderwerp van de meldingen aan het Vlaams Meldpunt Taalklachten in 2014 betrof, kan volgend onderscheid worden gemaakt:

- Vijf klachten handelden over de onbestaande of gebrekkige kennis van het Nederlands bij artsen-specialisten en verpleegkundigen;
- Vier klachten handelden over de onbestaande of gebrekkige kennis van het Nederlands bij de spoeddiensten.

¹ In dit antwoord wordt geen rekening gehouden met vragen die door de Vlaamse Infolijn werden beantwoord.

Meldingen in 2015	Aantal
Erasmus Ziekenhuis	1
Kliniek Sint-Jan	2
U.M.C. Sint-Pieter - Site Sint-Pieter	2*
Europa ziekenhuis St-Elisabeth - Ukkel	1
Valida ziekenhuis, Site Sint-Agatha-Berchem	2 (1*)
* = melding rechtstreeks via Steunpunt Taalwetwijzer	

Wat het onderwerp van de meldingen aan het Vlaams Meldpunt Taalklachten in 2015 betrof, kan volgend onderscheid worden gemaakt:

- Drie klachten handelden over de onbestaande of gebrekkige kennis van het Nederlands bij artsen-specialisten en verpleegkundigen;
- Eén klacht handelde over de onbestaande of gebrekkige kennis van het Nederlands bij de spoeddiensten;
- Eén klacht handelde over Franstalige administratieve handeling (factuur).

Tot slot wens ik hier op te merken dat sinds begin 2015 burgers ook via de website www.taalwetwijzer.be meer informatie kunnen terugvinden over hun recht op Nederlandstalige dienstverlening en de mogelijkheden om op te treden indien zij niet in het Nederlands werden geholpen. Burgers hoeven het steunpunt dus niet meer te contacteren om hierover algemene informatie terug te vinden.

2. Uit navraag bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (hierna: V.C.T.) blijkt dat het aantal klachten aangaande de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in 2013 0, in 2014 3 en in 2015 opnieuw 0 betrof.

Wat de drie klachten voor het jaar 2014 betreft, waren twee dossiers het gevolg van raadgeving door het steunpunt (meer bepaald aangaande het Valida ziekenhuis te Sint-Agatha-Berchem en het U.V.C. Brugmann - Site Paul Brien). In beide dossiers oordeelde de V.C.T. dat de klacht aangaande een gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening door artsen en verpleegkundigen ontvankelijk en gegrond was. De betrokken ziekenhuizen waren zich in een reactie aan de V.C.T. bewust van de gebrekkige dienstverlening. Het U.V.C. Brugmann deelde mee alles in het werk te stellen om dit in de toekomst te vermijden. Het derde dossier betrof het U.V.C. Brugmann - site Horta en werd niet aan het Vlaams meldpunt, noch aan het steunpunt gemeld.

3. Aan alle burgers die een melding maken via het Vlaams meldpunt of via het steunpunt wordt standaard klachtenbegeleiding gegeven. Het Steunpunt Taalwetwijzer is geen klachtenbehandelaar, noch vervult het de functie van ombudsdienst. De betrokkene wordt geïnformeerd over de mogelijkheden die hij/zij bezit om actie te ondernemen (ombudsdienst ziekenhuis contacteren en/of klacht neerleggen bij de V.C.T.). Het steunpunt deelt de contactgegevens van de bevoegde instanties mee en informeert over de klachtprocedures en de hieraan verbonden formaliteiten. Het steunpunt heeft dus niet de mogelijkheid om zelf een onderzoek in te stellen, documenten op te vorderen of zelf actief op te treden.
4. Het is de bedoeling om dit jaar opnieuw een kleinschalige campagne op te zetten waarin voornamelijk de focus zal worden gelegd op de opleidingen rond de bestuurstaalwet die het Steunpunt Taalwetwijzer aanbiedt aan voornamelijk lokale besturen. In dat kader zal bekeken worden hoe we ervoor kunnen zorgen dat het meldpunt aan bekendheid wint. Mogelijke pistes zijn verhoogde zichtbaarheid op websites zoals www.zorgzoeker.be, dan wel het verspreiden van informatie via

Brusselse ziekenfondsen. Dit moet nog met de administratie verder worden uitgewerkt.

5. Het aantal klachten bij de VCT is wat het is. De problematiek blijft bestaan. Intussen worden er op meerdere vlakken initiatieven genomen in een betere Nederlandstalige dienstverlening te voorzien. Zo hebben het Brusselse Huis van het Nederlands en het Huis voor Gezondheid samen met de ziekenhuizen van de IRIS- en CBI-koepel enkele initiatieven hiertoe genomen zoals: taalbaden, taalcheques, taaltraining en het digitaal leerplatform "Hopitaal".

Ik blijf de werking van het taalmeldpunt steunen zoals hierboven in de schriftelijke vraag toegelicht. Maar zoals minister Vandeurzen in zijn antwoord op een vraag om uitleg van de heer Peter Persyn (Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van woensdag 5 januari 2016) heeft geantwoord is Vlaanderen niet bevoegd om vaststellingen te doen, laat staan te sanctioneren in Brusselse ziekenhuizen.