

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 13
van **KARL VANLOUWE**
datum: 10 oktober 2014

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Steunpunt Taalwetwijzer - Werking

Het Steunpunt Taalwetwijzer is het "aanspreekpunt van de Vlaamse overheid voor alle vragen betreffende de taalwetgeving". Het verleent advies op vragen van burgers en ambtenaren over het gebruik van de Nederlandse taal in publieke, privé- en overheidsomgeving. Daarnaast heeft het ook een doorverwijs- en begeleidingsfunctie en verwerkt het taalklachten die specifiek betrekking hebben op de Brusselse ziekenhuizen.

1. Hoeveel dossiers werden geopend in 2013 en in 2014 (overzicht per maand)? Hoeveel vragen moeten nog beantwoord worden? Wat is de achterstand?
2. Kunnen de ontvangen klachten worden ingedeeld per jaar per 9 gebruikte categorieën: taalvrijheid, taalgebruik in het onderwijs, taalgebruik van de notaris, taalgebruik in consumenten-, bestuurs- en gerechtszaken, taalgebruik van de syndicus, taalgebruik in het bedrijfsleven, en het taalgebruik in de medische sector?
3. Hoeveel van de ontvangen vragen zijn afkomstig van de Vlaamse Infolijn, van het Taalloket en van het Vlaams Meldpunt Taalklachten van het Agentschap Zorg en Gezondheid?
4. Over welk team (aantal medewerkers) beschikt het Steunpunt? Is dit voldoende om het aantal vragen snel en correct te beantwoorden?
5. Hoe werd de werking van het Steunpunt verbeterd de laatste jaren? Werden er nieuwe werkrachten aangenomen?
6. Bestaan er plannen om bekendmakingscampagnes te organiseren voor de rest van 2014 en de komende jaren?
7. Hoeveel campagnes vonden reeds plaats sinds de oprichting van het Steunpunt, en hoeveel waren specifiek op het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest gericht?
8. Hoeveel keer werd een medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer de afgelopen jaren uitgenodigd om vorming of toelichting te geven over de taalwetgeving?

ANTWOORD

op vraag nr. 13 van 10 oktober 2014

van **KARL VANLOUWE**

Het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat in november 12 jaar. De jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer zijn gepubliceerd op de website:

<http://brussel.vlaanderen.be/beleidsstukkenbrussel.html>.

1. In 2013 werden in totaal 171 schriftelijke vragen aan het Steunpunt Taalwetwijzer gesteld. De verdeling van het aantal gestelde vragen per maand was als volgt:

MAAND	AANTAL
januari	19
februari	21
maart	28
april	10
mei	21
juni	20
juli	9
augustus	7
september	14
oktober	9
november	9
december	4

De cijfers voor 2013 dienen wel met enig voorbehoud te worden benaderd, gelet op het feit dat het Steunpunt Taalwetwijzer gedurende zes maanden onbemand gebleven is als gevolg van een personeelsswissel.

In 2014 werden tot 30 september in totaal 226 (schriftelijke en mondelinge) vragen aan het Steunpunt Taalwetwijzer gesteld. De verdeling van het aantal gestelde vragen per maand was als volgt:

MAAND	AANTAL
januari	17
februari	35
maart	34
april	33
mei	28
juni	17
juli	16
augustus	15
september	31

De vragen worden binnen een tijdspanne van 1 tot 5 dagen beantwoord, zodat er geen achterstand te melden is. Alleen bij het tijdelijk wegvallen van de juridische medewerker en de daaraan verbonden personeelsswissel bleven een aantal vragen onbeantwoord tussen juni 2013 en januari 2014. Deze tijdelijke achterstand werd door de nieuwe medewerker weggewerkt in het voorjaar 2014.

2. De vragen kunnen inhoudelijk als volgt onderverdeeld worden:

INHOUD	2013	2014 (tot 30/9)
Taalgereguleerder	28	29
Onderwijs	3	10
Notaris	2	5
Gerechtszaken	2	11
Consumentenzaken	3	8
Bestuurszaken	109	116
Syndicus	1	3
Bedrijfsleven	17	26
Medisch	5	12
Andere	1	6

3. Er is tijdens de voorbije jaren geen informatie bijgehouden over het aantal vragen dat via andere kanalen bij het Steunpunt Taalwetwijzer werd ingediend.
Voor 2014 (januari-september) kan deze informatie wel meegedeeld worden:

	2014 (tot 30/9)
Vlaamse Infolijn	31
Taalloket vzw 'de Rand'	7
Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen	8

4. Het Steunpunt wordt bemand door één jurist. Dit volstaat om alle opdrachten tijdig en correct uit te voeren.

5. De dienstverlening, met name het ontsluiten en verspreiden van informatie, is over de jaren heen grotendeels ongewijzigd gebleven.

Via een folder, een brochure en een website (www.taalwetwijzer.be) wordt getracht aan de behoefte aan basisinformatie te voldoen. Verder staat het Steunpunt in voor de beantwoording van meer specifieke vragen van burgers, ondernemingen, overheden en andere organisaties over de taalwetgeving.

Daarnaast heeft de Taalwetwijzer ook een doorverwijfsfunctie. Deze functie is dossiergebonden en sluit nauw aan bij de hiervoor beschreven taken.

Aan de doorverwijfsfunctie wordt tevens een beperkte begeleidingsfunctie gekoppeld. Dat houdt in dat het Steunpunt Taalwetwijzer elementaire standaardhulp kan bieden, wanneer een burger een klacht wenst in te dienen. De Taalwetwijzer heeft evenwel geen onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid en kan ook geen bindende beslissingen nemen.

Het Steunpunt Taalwetwijzer staat ook in voor het verwerken van taalklachten met betrekking tot de Brusselse ziekenhuizen. Hiervoor werd tijdens de vorige legislatuur het Vlaams Meldpunt Taalklachten opgericht. Het betreft een samenwerking tussen het Steunpunt Taalwetwijzer en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, dat bevoegd is voor de erkenning en de kwaliteitsbewaking van de Vlaamse ziekenhuizen.

Zoals reeds hoger is aangegeven wordt deze dienstverlening verzekerd door één ambtenaar (van niveau A), die hieraan overigens geen voltijdse job heeft. De invulling van de functie wordt gecombineerd met andere juridische en administratiefrechtelijke taakinvullingen in het team Coördinatie Brussel, en momenteel ook voor het team Geografische Informatie, dat onder dezelfde afdeling ressorteert.

Zoals reeds werd aangehaald, heeft het Steunpunt Taalwetwijzer sinds zijn oprichting al verschillende periodes van onbeschikbaarheid gekend ten gevolge van personeels-

wissels. Tijdens deze periodes treedt er wel een systeem van parallelle dienstverlening in werking waarbij andere entiteiten ingeschakeld worden om de vraagstellers, waar mogelijk, de nodige informatie te bezorgen:

- vragen van de Vlaamse overheidsdiensten zelf: binnen de juridische dienstverlening van de afdeling Kancelarij van het departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) waar het Steunpunt eveneens toe behoort
- vragen van de lokale besturen: door het Agentschap voor Binnenlands Bestuur
- voor vragen van werknemers over het taalgebruik in de bedrijven: in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE)
- vragen van particulieren in de Vlaamse Rand: door de vzw 'de Rand'.

Ik verwijs in dat verband naar het antwoord op de schriftelijke vraag die gesteld werd door de heer Paul Delva, voormalig Vlaams Volksvertegenwoordiger, op 24 juni 2013 (zie www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showSchriftelijkeVraag.action?id=885310).

6. Voor 2014 en 2015 zijn er geen bekendmakingscampagnes gepland. De instroom van vragen (zowel rechtstreeks als via andere kanalen) toont aan dat het Steunpunt voldoende bekend is bij het brede publiek.

7. Er werden mediacampagnes opgezet in 2002, 2005-2006, 2007 en 2010. In 2002 en in 2005-2006 diende de campagne in de Vlaamse media om de (herop)start van het Steunpunt aan te kondigen bij het brede publiek.

Geen van deze campagnes was specifiek en uitsluitend gericht op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Wel werden er in de campagne van 2010 onder meer affiches verspreid betreffende het taalgebruik door Brusselse overheidsdiensten.

In de nabije toekomst staat geen grootschalige mediacampagne gepland. Wel zal onderzocht worden of het zinvol is om een campagne op te zetten die specifiek gericht is op welbepaalde pijnpunten.

8. Tussen 2010 en 2013 werden door het Steunpunt vijf vormingsinitiatieven georganiseerd.

Dit jaar werden door lokale besturen vier informatie-/vormingssessies aangevraagd. Een daarvan is al doorgegaan, en een ander is gepland voor de maand november. De twee andere vormingssessies zijn voorzien voor het begin van 2015.

Daarnaast werd ook meermaals een vergadering belegd met een vertegenwoordiger van een lokaal bestuur of van een organisatie om meer gerichte duiding te geven bij de taalwetgeving.

Er wordt vanuit het Steunpunt onderzocht of in de toekomst nauwer kan samenwerken met het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, teneinde de vormingsopdracht van het Steunpunt nog beter te uit te dragen en uit te breiden.