

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 224
van **PETER PERSYN**
datum: 6 januari 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen - Meldingen

Tijdens de vorige legislatuur werd het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen opgericht. Het meldpunt geeft een beperkt beeld van hoe het gesteld is met de kennis van het Nederlands bij het zorgpersoneel in de Brusselse ziekenhuizen. Zo kan een klacht ingediend worden over Nederlandsonkundigheid binnen de ziekenhuizen en de 100-diensten.

1. Hoeveel klachten werden in 2013, 2014, 2015 en 2016 geregistreerd ten aanzien van Brusselse ziekenhuizen via de geijkte kanalen (het meldpunt en de Taalwetwijzer)? Graag een onderverdeling per ziekenhuis en per kanaal. Graag ook een opdeling van de aard van de klacht.
2. Hoeveel klachten werden uiteindelijk bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) ingediend? Hoe werden ze opgevolgd?
3. We weten dat de naambekendheid van het meldpunt en de Taalwetwijzer gering is. Welke stappen zal de minister bijkomend nemen om het meldpunt en de Taalwetwijzer meer bekend te maken?

ANTWOORD

op vraag nr. 224 van 6 januari 2017

van **PETER PERSYN**

1. Volgende klachten zijn geregistreerd in 2013, 2014, 2015 en 2016:

2013: 11 klachten (geen verdere gegevens beschikbaar over aard van de klachten)

2014: 10 klachten:

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc (spoed)
- 2 over het Europa ziekenhuis St Elisabeth (onderzoek & facturatie)
- 2 over het universitair medisch centrum St-Pieters (spoed & facturatie)
- 3 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann (onderzoek, vaccinatie, consultatie)
- 1 over het Universitair kinderziekenhuis K. Fabiola (vaccinatie)
- 1 over de Iris Zuid Ziekenhuizen (IZZ) - Site Joseph Bracops (spoed)

2015: 8 klachten

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc
- 1 over de Europa ziekenhuis St Elisabeth (facturatie)
- 1 over het universitair medisch centrum St-Pieters (opname/behandeling)
- 1 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann (langdurige opname)
- 1 over Valida Hospitalier (spoed)
- 2 over de Kliniek Sint-Jan (spoed en opnameprocedure)
- 1 klacht over het Erasmus ziekenhuis

2016: 8 klachten

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc (spoed)
- 2 over het universitair medisch centrum St-Pieters (onthaal/behandeling)
- 1 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann - site Victor Horta (spoed)
- 1 over Valida Hospitalier (alg. klacht behandeling)
- 2 over het Erasmus ziekenhuis (spoed)
- 1 over het ziekenhuiscentrum Etterbeek-Elsene IRIS-Zuid (facturen)

2. Klachten bij het meldpunt of bij het Steunpunt Taalwetwijzer worden door een jurist van het Steunpunt taalwetwijzer beantwoord. Het antwoord bestaat uit een algemene schets van de taalverplichtingen van Brusselse ziekenhuizen en een opsomming van de klachtmogelijkheden. Het steunpunt legt zelf geen verdere klacht neer.

We hebben geen gegevens over hoeveel klachten er uiteindelijk bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) werden ingediend.

3. We verwijzen hiervoor naar het antwoord op de vraag om uitleg nr. 125. Er was een campagne vooropgesteld om de zichtbaarheid en bekendheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te verhogen, maar die is omwille van de discontinuïteit in de personeelsbezetting bij dit Steunpunt niet kunnen doorgaan. Het is weinig opportuun om promotie te voeren voor het meldpunt en de taalwetwijzer als er geen optimale dienstverlening kan worden gegarandeerd.