

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 839

van **DANIELLE GODDERIS-T'JONCK**

datum: 7 september 2017

aan **JO VANDEURZEN**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Niet-dringend liggend ziekenvervoer - Kwaliteitsnormen taalkennis

De onafhankelijke commissie niet-dringend liggend ziekenvervoer is belast met de bepaling, de actualisering en de voortgangsbewaking van de minimumkwaliteitseisen op grond waarvan een dienst voor niet-dringend liggend ziekenvervoer een kwaliteitscertificaat kan krijgen. Deze onafhankelijke commissie, bestaande uit vertegenwoordigers van de ziekenfondsen, de ambulancediensten, het Vlaams Patiëntenplatform, Test-Aankoop en de koepelorganisatie van ziekenhuizen, ondertekende in juni 2016 een nieuwe protocolakkoord met nieuwe kwaliteitseisen, waarbij de ambulancediensten zich engageerden zich binnen het jaar te zullen laten accrediteren door een externe controle-organisatie.

Een nieuw decreet is in de maak met tot doel minimale kwaliteitseisen afdwingbaar te maken. In het voorontwerp van decreet wordt gesteld dat niet-dringend liggend ziekenvervoer alleen mag worden uitgevoerd door vergunde diensten. Tevens wordt het principe van zelfregulering door de sector maximaal aangehouden.

Een van de gestelde kwaliteitseisen voor het niet-dringend liggend ziekenvervoer is dat de ziekenvervoerders een gesprek in het Nederlands moeten kunnen voeren met de Nederlandstalige patiënt.

1. Zijn de ambulancediensten intussen geaccrediteerd door een externe controle-organisatie? Werd de taaleis daarbij gecontroleerd? Zo ja, hoe?
2. Plant de minister om op basis van besluiten van de Vlaamse Regering deze taaleis bij dit niet-dringend liggend ziekenvervoer te laten controleren? Welke rol ziet hij voor de overheid in die controle?
3. Hoe wil de minister deze taaleis duurzaam afdwingen? Zal conformering essentieel zijn om vergund te zijn en/of te blijven? Hoe zal de overheid hierop directe of indirecte controle uitoefenen?
4. Worden gegevens over klachten met betrekking tot de dienstverlening en meer specifiek klachten over taal vandaag reeds gecentraliseerd? Plant de minister de evolutie van de klachten met betrekking tot taal op geregelde basis op te volgen nadat het nieuwe decreet in werking treedt en de tweedelijnsklachtenprocedure is ingesteld?

ANTWOORD

op vraag nr. 839 van 7 september 2017

van **DANIELLE GODDERIS-T'JONCK**

1. De kwaliteitseisen, zoals bepaald in 2009, hadden geen afdwingbaar karakter. Artikel 6 van het decreet van 30 april 2004 betreffende het niet-dringend liggend ziekenvervoer stelt dat een dienst voor niet-dringend liggend ziekenvervoer zich kan laten certificeren op basis van de kwaliteitseisen. Er is geen verplichting om het certificaat te hebben om de dienstverlening te mogen uitvoeren. Slechts enkele ziekenwagendiensten hebben zich, bij wijze van proefaudit, laten certificeren. Het afdwingbaar maken van een aantal minimale kwaliteitseisen is de voornaamste reden voor het maken van een nieuw decreet.
2. Het protocolakkoord, ondertekend door de leden van de onafhankelijke commissie, vormt de basis voor de concretisering van de minimale kwaliteitseisen. Een gesprek kunnen voeren in het Nederlands met een Nederlandstalige patiënt is expliciet vermeld als kwaliteitsvoorwaarde en zal verankerd worden in het Besluit van de Vlaamse Regering. Een goede dialoog met de patiënt is immers onderdeel van een kwalitatieve dienstverlening. Daarom wordt dit als een vergunningsvoorwaarde ingeschreven in de regelgeving.
3. Niet dringend liggend ziekenvervoer zal, nadat het Besluit van de Vlaamse Regering van kracht is, enkel nog kunnen door daartoe vergunde diensten. De procedure voor het bekomen van een vergunning zal beschreven zijn in het Besluit van de Vlaamse Regering. We voorzien dat door de minister gemachtigde controle-organisaties controle doen op de naleving van de vergunningsvoorwaarden. Dit zal gebeuren door plaatsbezoeken. De controle-organisatie zal aan de minister verslag doen van de bevindingen, op basis waarvan de minister al dan niet de vergunning verleent. De controles moeten op een gestandaardiseerde wijze en objectief verlopen. Daartoe moet een standaard checklist van te controleren vergunningsvoorwaarden worden opgemaakt. Aan de onafhankelijke commissie zal gevraagd worden advies te verlenen over deze checklist. We zullen erover waken dat taalkennis op een correcte wijze wordt geverifieerd.
4. Op vandaag worden taalklachten gecentraliseerd door het Steunpunt Taalwetwijzer. Vlaanderen heeft echter niet de bevoegdheid op te treden bij problemen. Doordat de taalkennis nu wordt ingeschreven als vergunningsvoorwaarde zal Vlaanderen, in tegenstelling tot voorheen, kunnen optreden in geval er klachten hieromtrent betreffende een bepaalde dienst voor niet-dringend liggend ziekenvervoer worden geformuleerd.