

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 577
van **PETER PERSYN**
datum: 21 juni 2018

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

Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen - Klachten

Tijdens de vorige legislatuur werd het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen opgericht. Het meldpunt geeft ons 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 worden ingediend over Nederlandsonkundigheid binnen de ziekenhuizen en de 100-diensten.

We weten dat de naambekendheid van het Meldpunt en de Taalwetwijzer gering is. In het antwoord op schriftelijke vraag nr. 224 van 6 januari 2017 lazen we dat de vooropgestelde campagne om de zichtbaarheid en bekendheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te verhogen in 2016 niet is doorgegaan omdat er een discontinuïteit was in de personeelsbezetting, waardoor een optimale dienstverlening niet kon worden gegarandeerd.

1. Hoeveel klachten werden er in 2013, 2014, 2015, 2016 en 2017 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 er uiteindelijk bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) ingediend? Hoe werden deze opgevolgd?
3. Is er momenteel nog steeds een discontinuïteit in de dienstverlening? Zo neen, welke stappen zal de minister dan nu bijkomend nemen om het Meldpunt en de Taalwetwijzer meer bekend te maken?

ANTWOORD

op vraag nr. 577 van 21 juni 2018

van **PETER PERSYN**

1. Volgende klachten zijn geregistreerd in 2013, 2014, 2015, 2016 en 2017:

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 het 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)

2017: 6 klachten:

- 1 over het Rode Kruis Brussel-Hoofdstad, Steunpunt Taalwetwijzer (factuur ambulancevervoer)
- 1 over het Universitair Ziekenhuis St-Luc , Vlaams Meldpunt Taalklachten (Documenten n.a.v. onderzoeken)
- 1 over de Europaziekenhuizen, site St-Elisabeth, aan het Steunpunt Taalwetwijzer bezorgd via het Agentschap Zorg en Gezondheid, (spoed/ behandeling op gespecialiseerde afdeling)
- 1 over het Erasmusziekenhuis, Vlaams Meldpunt Taalklachten, (MUG-dienst)
- 1 over het Molière Longchamp ziekenhuis (Iris), Vlaams Meldpunt Taalklachten, (algemene klacht taalkennis en -gebruik van het personeel)
- 1 over het taalgebruik van een MUG-dienst te Sint-Genesius-Rode, Vlaamse Infolijn, (MUG-dienst)

2. Er is geen zicht op het aantal klachten dat ingediend werd bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Het is evenmin geweten hoe deze klachten worden opgevolgd.

3. Er werd een nieuwe Taalwetwijzer-jurist aangeworven.

In het najaar van 2017 werd een eerste, beperkte promotiecampagne gevoerd om het Steunpunt Taalwetwijzer meer bekendheid en zichtbaarheid te geven. Zo werd er in de nieuwsbrief van het Agentschap Zorg en Gezondheid (december 2017) een bericht gepubliceerd over de Taalwetwijzer.

Daarnaast werd in het najaar van 2017 eveneens een bericht over de Taalwetwijzer gepubliceerd in de nieuwsbrief van het Agentschap Binnenlands Bestuur (november 2017) en de Brusselbrief (september 2017).

Tot slot werd er ook een bericht over de Taalwetwijzer gepubliceerd door het Agentschap Binnenlands Bestuur op Linked-In.