



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 192
van **JAN LAEREMANS**
datum: 8 januari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen - Klachten

In zijn antwoord op mijn vraag om uitleg in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding liet minister Beke weten dat men een klacht kan indienen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen wanneer men niet in het Nederlands wordt geholpen.

1. Daarom zou ik graag cijfers willen krijgen van het aantal klachten dat in de vorige jaren (2014-2019) is binnengekomen bij dit meldpunt, met bovendien een uitsplitsing per jaar en naar de verschillende ziekenhuizen.
2. Daarnaast zou ik willen vernemen wat er met die klachten is gedaan en of ze iets hebben bijgedragen tot een oplossing.
3. Welke initiatieven neemt de minister om dit meldpunt meer bekend te maken?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Wouter Beke (192), Benjamin Dalle (58)

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 192 van 8 januari 2020

van **JAN LAEREMANS**

1. Het **Steunpunt Taalwetwijzer** registreerde volgende klachten via het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen in 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 en 2019:

2014: 10 klachten:

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc
- 2 over het Europa ziekenhuis St Elisabeth
- 2 over het Universitair medisch centrum St-Pieters
- 3 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann
- 1 over het Universitair kinderziekenhuis K. Fabiola
- 1 over de Iris Ziekenhuizen Zuid (IZZ) - Site Joseph Bracops

2015: 8 klachten

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc
- 1 over het Europa ziekenhuis St Elisabeth
- 1 over het Universitair medisch centrum St-Pieters
- 1 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann
- 1 over Valida Ziekenhuis
- 2 over de Kliniek Sint-Jan
- 1 klacht over het Erasmus ziekenhuis

2016: 8 klachten

- 1 over het Universitair ziekenhuis St-Luc
- 2 over het Universitair Medisch Centrum St-Pieters
- 1 over het Universitair Verplegingscentrum Brugmann - site Victor Horta
- 1 over Valida Ziekenhuis
- 2 over het Erasmus ziekenhuis
- 1 over de Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek - Elsene

2017: 3 klachten

- 1 over het Universitair Ziekenhuis St-Luc
- 1 over het Erasmusziekenhuis
- 1 over de Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Molière Longchamp

2018: 5 klachten

- 1 over het Erasmusziekenhuis
- 1 over het Universitair Ziekenhuis St-Luc
- 1 over het Europaziekenhuis Ukkel
- 1 over de Brusselse Wachtdienst vzw (huisartsenwachtpost)
- 1 over de Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek-Baron Lambert

2019: 4 klachten

- 1 over de Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulpverlening
- 1 over Universitair Ziekenhuis St-Luc
- 1 over Erasmusziekenhuis
- 1 over het Europaziekenhuis Ukkel

Volledigheidshalve deel ik u mee dat het Steunpunt Taalwetwijzer ook via andere kanalen taalklachten ontvangt i.v.m. de Brusselse ziekenhuizen.

In 2017 ontving het Steunpunt Taalwetwijzer 3 klachten via een andere weg:

- 1 over de Europaziekenhuizen, site St-Elisabeth, via het Agentschap Zorg en Gezondheid
- 1 over het taalgebruik van een MUG-dienst te Sint-Genesius-Rode, via 1700/de Vlaamse Infolijn
- 1 over het Rode Kruis Brussel-Hoofdstad, rechtstreeks

In 2018 ontving het Steunpunt Taalwetwijzer geen klachten via een andere weg.

In 2019 ontving het Steunpunt Taalwetwijzer 1 klacht rechtstreeks:

- 1 klacht over het Erasmusziekenhuis.

2. Het **Steunpunt Taalwetwijzer** is het "aanspreek- en informatiepunt van de Vlaamse overheid voor alle vragen betreffende de taalwetgeving". Het verleent advies op vragen over het gebruik van de Nederlandse taal in de publieke of de private sfeer. Daarnaast heeft het Steunpunt Taalwetwijzer ook een doorverwijs- en begeleidingsfunctie. Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft geen juridische basis om de correcte naleving van de taalwetgeving af te dwingen t.a.v. de betreffende ziekenhuizen, noch de mogelijkheid om zelf een onderzoek in stellen, documenten op te vorderen of zelf actief op te treden.

Het Steunpunt Taalwetwijzer ontvangt de meldingen die via het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen worden ingediend. Dit wil zeggen dat de burgers die via het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen een melding doen, door het Steunpunt Taalwetwijzer geïnformeerd worden over de mogelijkheden die hij/zij bezit om actie te ondernemen. Dit kan een verwijzing zijn naar de ombudsdienst van het ziekenhuis en/of een klacht neerleggen bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Het Steunpunt deelt de contactgegevens van de bevoegde instanties mee en informeert over de klachtprocedures en de hieraan verbonden formaliteiten.

Er is geen zicht op het aantal klachten dat, n.a.v. een advies van het Steunpunt Taalwetwijzer, werd ingediend bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht of andere instanties. Het is evenmin geweten hoe deze klachten verder werden opgevolgd.

3. Er zijn momenteel geen initiatieven gepland om **het Steunpunt Taalwetwijzer** meer bekend te maken. De voorbije jaren bleef het aantal geregistreerde vragen toenemen, wat bewijst dat het Steunpunt Taalwetwijzer weldegelijk gekend is.