

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 103

van **ANNABEL TAVERNIER**

datum: 25 maart 2020

---

aan **BENJAMIN DALLE**

VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

---

*Steunpunt Taalwetwijzer - Jaarverslag 2018-2019*

Het Steunpunt Taalwetwijzer is hét centrale aanspreek- en informatiepunt over de taalwetgeving. Het heeft de taak om burgers, overheden, ondernemingen en andere organisaties te informeren over de taalwetgeving en vragen hierover te beantwoorden. Het Steunpunt Taalwetwijzer verstrekt juridisch advies en verwijst ook klachten door naar de bevoegde instanties, zonder ze zelf te behandelen.

In het werkjaar 2018-2019 registreerde het Steunpunt Taalwetwijzer 355 vragen over de taalwetgeving, een aantal dat, net zoals in het werkjaar 2017-2018, vrij hoog is in vergelijking met de voorgaande jaren. Dat blijkt uit het Jaarverslag 2018-2019. Het toegenomen aantal vragen in zowel werkjaar 2017-2018 als werkjaar 2018-2019 zou, volgens het jaarverslag, verklaard kunnen worden door een kleine promotiecampagne in het werkjaar 2017-2018 en door het plaatsvinden van verkiezingen in 2018 (lokaal en provinciaal) en in 2019 (regionaal, federaal, Europees).

Het jaarverslag rapporteert daarnaast onder meer volgende zaken.

- De meeste vragen situeren zich in het Nederlandse taalgebied (220 vragen, 62 procent). Het aantal vragen over het taalgebruik in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad (49 vragen, 13,8 procent) stijgt licht, maar het aandeel blijft erg klein in vergelijking met het aandeel vragen over het Nederlandse taalgebied. In het jaarverslag wordt dit als opmerkelijk omschreven, aangezien bij de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer de focus eerder gericht was op het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.
- Het steunpunt registreerde slechts twee vragen over het taalgebruik in de medische sector, met inbegrip van de Brusselse ziekenhuizen. Dit komt neer op minder dan één procent van het totale aantal geregistreerde vragen. Dit is opnieuw opmerkelijk, aangezien de problematiek van taalklachten in Brusselse ziekenhuizen een van de aanleidingen was tot de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer.
- Het Steunpunt Taalwetwijzer verstreekte tijdens het werkjaar in kwestie twee vormen: een vorming over het taalgebruik in bestuurszaken en een vorming over de werking en het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer.

In het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 177 van 24 februari 2020, gericht aan de minister van Binnenlands Bestuur Bart Somers, gaf minister Somers aan dat hij niet bevoegd is voor deze aangelegenheid en dat het Steunpunt Taalwetwijzer onder de bevoegdheid van de minister van Brussel, Jeugd en Media valt. Een verrassend antwoord, aangezien het Steunpunt Taalwetwijzer ressorteert onder het Agentschap

Binnenlands Bestuur, meer bepaald onder de afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum.

1. Hoe evalueert de minister het Jaarverslag 2018-2019 van het Steunpunt Taalwetwijzer?
  - a) Wat zijn volgens de minister, op basis van de vaststellingen in het verslag, de sterke punten van de werking van het steunpunt?
  - b) Wat zijn volgens de minister, op basis van de vaststellingen in het verslag, de zwakke punten van de werking van het steunpunt? Waar is ruimte voor verbetering?
  - c) Bereikt het Steunpunt Taalwetwijzer, op basis van de vaststellingen in het verslag, het beoogde doelpubliek en het gewenste doeleinde?
  - d) Plant de minister in de toekomst een nieuwe promotiecampagne om de zichtbaarheid en bekendheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te verhogen? Zo neen, om welke reden? Zo ja, wanneer wordt deze promotiecampagne gelanceerd en hoeveel middelen worden er aan toegekend?
2. Er is een grote discrepantie tussen het aandeel vragen over het Nederlandse taalgebied enerzijds en het aandeel vragen over het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad anderzijds.

Wat zal de minister ondernemen om het Steunpunt Taalwetwijzer bekender te maken bij de Brusselaars?
3. Hoe verklaart de minister het lage aantal vragen over het taalgebruik in de medische sector, met inbegrip van taalklachten over de Brusselse ziekenhuizen?
  - a) Wat zal de minister ondernemen om de mogelijkheid om klachten over het taalgebruik in Brusselse ziekenhuizen in te dienen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten (dat ze dan aan het Steunpunt Taalwetwijzer bezorgt) bekender te maken bij de burger?
  - b) Gelet op het lage aantal vragen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten werd in het verleden gealludeerd op een mogelijk opgaan van het meldpunt in het steunpunt.

Wat is hiervan de stand van zaken?
4. Hoe werden de twee vormen van het Steunpunt Taalwetwijzer geëvalueerd? Voor welk doelpubliek werden deze vormen georganiseerd? Hoeveel vormen staan in het huidige werkjaar op de planning en over welke onderwerpen?
5. Kan de minister toelichten om welke reden het Steunpunt Taalwetwijzer onder zijn bevoegdheid valt?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 103 van 25 maart 2020

van **ANNABEL TAVERNIER**

---

1. a) Het Steunpunt Taalwetwijzer is een laagdrempelig en zeer toegankelijk centraal aanspreekpunt met een specifieke expertise dat informatie verstrekt over de taalwetgeving in zeer uiteenlopende thema's. Zo verstrekt het Steunpunt Taalwetwijzer onder meer informatie over het taalgebruik in bestuurszaken, het bedrijfsleven en het onderwijs. Deze thema's vallen onder verschillende Vlaamse beleidsdomeinen, zoals Binnenlands Bestuur, Werk en Sociale Economie en Onderwijs en Vorming. Daarnaast verstrekt het Steunpunt Taalwetwijzer informatie over het taalgebruik in consumentenzaken, gerechtszaken en het taalgebruik door de syndicus. Dit betreffen federale beleidsdomeinen. Een deelaspect van het taalgebruik in bestuurszaken, bijvoorbeeld het taalgebruik door centrale (federale) diensten, en het taalgebruik van ondernemingen in Brussel-Hoofdstad, zijn evenmin Vlaamse materies.

Het Steunpunt Taalwetwijzer levert zeer kwalitatieve adviezen af in deze zeer uiteenlopende thema's.

Ook het doelpubliek van het Steunpunt Taalwetwijzer is ruim: burgers, overheden, ondernemingen en andere vraagstellers kunnen vrijblijvend juridisch advies over de taalwetgeving ontvangen. Het Steunpunt Taalwetwijzer is er dus voor bijna iedereen. Het Steunpunt Taalwetwijzer is bovendien op een laagdrempelige wijze bereikbaar. Vraagstellers kunnen een vraag bezorgen via het online contactformulier of via e-mail. Daarnaast kan men zijn vraag telefonisch aan 1700 stellen.

b) Er moet worden vastgesteld dat het onmogelijk is om de taalbepalingen in zeer specifieke regelgeving op te volgen. Denk daarbij aan de zeer omvangrijke Europese regelgeving met betrekking tot consumentenbescherming. Ik stel ook vast dat verschillende administraties en agentschappen meer beroep doen op de expertise van het Steunpunt Taalwetwijzer dan op interne expertise. Tot slot blijft het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad beperkt in vergelijking met het aandeel van de vragen over het Nederlandse taalgebied.

c) Op 22 september 2000 verklaarde de Vlaamse regering zich akkoord met het politieke luik van een actieplan om de taalwetgeving te doen respecteren. Het plan, een initiatief van de toenmalige Vlaamse minister bevoegd voor Brusselse aangelegenheden, was hoofdzakelijk ingegeven door problemen met de naleving van taalwetten in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Er was een reële nood aan informatie over de taalwetgeving. Uit de actualiteit en de vragen en klachten die toen op het kabinet van de minister bevoegd voor Brusselse Aangelegenheden en de administratie toekwamen, bleek dat de complexiteit van de taalwetgeving en de diversiteit aan instellingen die het toezicht op de naleving ervan uitoefenen, ertoe bijdragen dat de burger in vele gevallen geen duidelijk zicht heeft op de toepasselijke wetgeving en dat hij vaak niet weet welke de eventuele stappen zijn die hij kan ondernemen indien de regels niet gerespecteerd worden. Er was een reële nood aan informatie over de regelgeving inzake taalgebruik.

De Vlaamse regering heeft toen de beslissing genomen om in de schoot van het team Coördinatie Brussel (toenmalig Departement Coördinatie, Administratie Kanselarij en Voorlichting, afdeling Kanselarij) een nieuwe vorm van dienstverlening te organiseren die, als uniform aanspreekpunt, de bestaande noden zou trachten te lenigen. De nieuwe dienstverlening was operationeel in het najaar 2002.

Het Steunpunt Taalwetwijzer groeide uit tot een centraal aanspreek- en informatiepunt voor vragen over de taalwetgeving. Het doel van het Steunpunt Taalwetwijzer is om op een toegankelijke manier informatie te verstrekken over de toepassing van de taalwetgeving.

Bij de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer opteerde men bovendien, zoals in punt a reeds ter sprake kwam, ervoor om het begrip "taalwetgeving" zeer ruim te interpreteren. Ook het doelpubliek van het Steunpunt Taalwetwijzer is ruim: burgers, ondernemingen en overheden kunnen er terecht met allerlei vragen over de toepassing van de taalwetgeving.

Uit het jaarverslag van het werkjaar 2018-2019, maar ook uit de vorige jaarverslagen, blijkt dat de nood aan informatie er wel degelijk is. Het aantal vragen neemt de laatste jaren immers toe. Het Steunpunt Taalwetwijzer komt met toegankelijke, juridisch onderbouwde adviezen tegemoet aan deze nood.

Ik stel inderdaad vast dat het Steunpunt Taalwetwijzer vooral door particulieren en overheden in het Nederlandse taalgebied wordt bevroegd. Desondanks beantwoordde het Steunpunt Taalwetwijzer ook vragen m.b.t. andere taalgebieden en m.b.t. verschillende thema's. Uit de cijfers blijkt bovendien dat niet enkel particulieren en overheden adviesvragen stellen, maar dat ook ondernemingen en onderwijsinstellingen het Steunpunt Taalwetwijzer consulteren.

Het Steunpunt Taalwetwijzer bereikt volgens mij dus in voldoende mate zijn doeleinde en doelpubliek.

- d) Ik plan momenteel geen nieuwe promotiecampagne om het Steunpunt Taalwetwijzer meer bekendheid te geven. Uit de cijfers van de werkjaren 2017-2018 en 2018-2019 blijkt dat mensen ook zonder promotiecampagne hun weg naar het Steunpunt Taalwetwijzer blijven vinden. De voorbije jaren bleef het aantal geregistreerde vragen toenemen, wat bewijst dat het Steunpunt Taalwetwijzer weldegelijk gekend is. Bovendien bereikt het Steunpunt Taalwetwijzer momenteel in voldoende mate zijn doeleinde en doelpubliek. Er is volgens mij dus geen nood om een algemene of grote promotiecampagne te voeren.

Het Steunpunt Taalwetwijzer bereidt intern wel een nieuwe website voor. De lancering van deze website zal niet ongezien voorbij gaan. De lancering van de nieuwe website staat normaal gepland voor het najaar van 2020.

2. Er kan inderdaad worden vastgesteld dat er een grote discrepantie is tussen het aantal vragen die betrekking hebben op het Nederlandse taalgebied en deze die het tweetalige taalgebied Brussel-Hoofdstad betreffen. Deze discrepantie is niet nieuw, maar heeft zich steeds voorgedaan. Ik acht een promotiecampagne voor het Steunpunt Taalwetwijzer momenteel niet noodzakelijk, ik verwijs hiervoor naar mijn antwoord op vraag 1 d).

Uiteraard is tweetaligheid in onze Vlaamse hoofdstad voor mij een heel belangrijk aandachtspunt. Ik heb in mijn beleidsnota toegelicht hoe ik hier naar kijk.

3. 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.

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.

- a) Naar aanleiding van de lancering van de nieuwe website van het Steunpunt Taalwetwijzer zal er ook bekendheid gegeven worden aan het Vlaams Meldpunt Taalklachten.
  - b) Deze eventuele mogelijkheid moet bekeken worden in overleg met mijn collega Vlaams minister Beke.
4. In het werkjaar 2018-2019 verstrekten het Steunpunt Taalwetwijzer 2 vormingen. Een eerste vorming werd georganiseerd op vraag van het Agentschap Integratie en Inburgering. Deze vorming was gericht aan consulenten van het Agentschap Integratie en Inburgering. De vorming ging over het taalgebruik in bestuurszaken. Daarnaast was het Steunpunt Taalwetwijzer aanwezig op de Inspiratiedag Vlaamse Rand (ABB, 26 juni 2019). Het Steunpunt Taalwetwijzer organiseerde op deze Inspiratiedag twee informatiesessies over de werking en het takenpakket van de Taalwetwijzer. Er staan momenteel geen nieuwe vormingen op de planning.
5. Het Steunpunt Taalwetwijzer werd oorspronkelijk opgericht in het kader van de toepassing van de taalwetgeving in Brussel, en ressorteerde sinds de oprichting onder de minister bevoegd voor Brusselse aangelegenheden, dit niettegenstaande het feit dat al gauw bleek dat het merendeel van de vragen afkomstig waren uit het Nederlandstalig taalgebied. Ik verwijs in dit verband ook naar de verschillende jaarverslagen die gepubliceerd zijn op de website van het Steunpunt Taalwetwijzer.