Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 163
van **KLAAS SLOOTMANS**
datum: 26 november 2020

---

aan **HILDE CREVITS**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Meertalige dienstverlening

Van internen verneem ik dat VDAB in de contactcentra het principe hanteert van de 'taalhoffelijkheid', waarbij men overschakelt naar het Frans of Engels wanneer cliënten daar beter mee geholpen zijn. Dit resulteert echter in een systematische meertaligheid van de diensten, zo blijkt. In o.a. de Vlaamse Rand, waar bijna 1 op de 2 niet-werkende werkzoekenden anderstalig is, impliceert dit de facto een bijkomende faciliteitenregeling die de integratie niet ten goede komt en een fout signaal de wereld instuurt naar anderstaligen.

Nochtans is VDAB een Vlaamse overheidsdienst en dus gebonden aan de taalwetten. Een medewerker van VDAB is bijgevolg verplicht om Nederlands te spreken in al zijn contacten. Dit geldt voor de schriftelijke en de mondelinge contacten.

De toezichtinstanties inzake de taalwetgeving, zoals de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, staan in uitzonderlijke gevallen toch toe dat vreemde talen worden gebruikt als de dienst dat nuttig acht. Uit de bestaande adviezen kan men weliswaar geen definitieve criteria afleiden, maar toch blijken een viertal criteria cumulatief aanwezig te zijn om het gebruik van andere talen dan het Nederlands te kunnen verantwoorden:

1° De dienst/instantie maakt geen systematisch gebruik van de vreemde taal, maar slechts ten uitzonderlijke titel of als overgangsmaatregel (d.w.z. tijdelijk) en in beperkte gevallen.

2° Het gebruik van de vreemde taal dient een bijzonder doel, zoals het informeren van bepaalde doelgroepen over het bestaan van een welbepaalde dienstverlening.

3° De anderstalige boodschap wordt in de eerste plaats ook in het Nederlands gesteld en is slechts een vertaling van de Nederlandse tekst (er wordt dus niet meer of andere informatie gegeven in de vreemde taal dan in het Nederlands); bovendien wordt aangegeven dat de anderstalige tekst een vertaling is (door dit te vermelden op het document).

4° De anderstalige tekst is bestemd voor een bijzonder doelpubliek.

Het gebruik van vreemde talen mag geen systematische meertaligheid betekenen. Een aandachtspunt is bovendien dat de bewuste informatie bij de juiste doelgroep terechtkomt.

Er wordt best voor gezorgd dat de anderstalige informatie enkel in handen komt van de personen die effectief geen of nauwelijks de toepasselijke bestuurstaal verstaan.

Kortom: het gebruik van een andere taal dan het Nederlands mag slechts uitzonderlijk worden aangewend en mag nooit neerkomen op een systematische meertaligheid. Dit is mijns inziens echter wel het geval vandaag.

1. Welke richtlijnen gelden voor de VDAB-medewerkers in het kader van deze 'taalhoffelijkheid'?
2. Welke grenzen de facto worden gesteld aan de taalhoffelijkheid in het licht van de dwingende taalwetgeving? Op welke wijze wordt vermeden dat deze 'taalhoffelijkheid' geen de facto meertalige dienstverlening wordt?
3. Zijn er cijfers voorhanden per arrondissement/gemeente inzake de verschillende contacttalen die men hanteert bij VDAB? Meer concreet: kan de minister aangeven hoeveel werkzoekenden die zich aandienden bij VDAB in 2019 in een andere taal dan het Nederlands werden geholpen enerzijds en in het Nederlands anderzijds, met graag een opsplitsing per arrondissement?
4. Welke stappen neemt de minister om de vigerende taalwetten te doen naleven bij VDAB?

HILDE CREVITS
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD
op vraag nr. 163 van 26 november 2020
van **KLAAS SLOOTMANS**

---

1. VDAB past het principe van taalhoffelijkheid toe voor burgers die woonachtig zijn in een ander taalgebied zoals de taalwetgeving voorschrijft : "*Iedere plaatselijke dienst, die in het Nederlandse, het Franse of het Duitse taalgebied is gevestigd, gebruikt uitsluitend de taal van zijn gebied voor zijn betrekkingen met de particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan de particulieren, die gevestigd zijn in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.*" Taalhoffelijkheid is voor burgers van andere landen, andere taalgebieden of faciliteitengemeenten.

   Onder begeleiding van het Agentschap Integratie en Inburgering werken we aan een instrument op maat van VDAB, dat bemiddelaars ondersteunt om enerzijds goed in te schatten wanneer en hoe ze een andere taal mogen en kunnen gebruiken, en anderzijds ook de nodige taalondersteunende instrumenten aanreikt.

2. Nederlands is en blijft de voertaal in alle opdrachten van VDAB. Het gebruik van een andere taal is toegestaan in een bemiddelingscontext maar is van tijdelijke aard. Elk bemiddelingsgesprek start in het Nederlands om het belang ervan te duiden. Nederlandse taalverwerving vormt in elk gesprek een belangrijk element doordat de bemiddelaar de kennis systematisch bevraagt en oefenkansen Nederlands creëert door zelf (deels) Nederlands te spreken. De schriftelijke anderstalige boodschap is steeds een vertaling van een Nederlandstalige tekst.

3. VDAB registreert niet per werkzoekende of het gesprek in het Nederlands of een contacttaal gebeurt.

4. Ik ben van oordeel dat VDAB de taalwetgeving naleeft.