



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 372

van **JAN LAEREMANS**

datum: 4 februari 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Garde Bruxelloise-Brusselse Wachtdienst (GBBW) - Tweektalige dienstverlening

Enkele jaren geleden beslisten de Vlaamse en de Franstalige wachtdiensten in Brussel om samen te werken en voortaan de wachtdienst in Brussel als één organisatie te organiseren onder de benaming Garde Bruxelloise-Brusselse Wachtdienst.

Daar kwam toen al fel protest tegen vanwege een minderheid van de Brusselse Huisartsenkring, die daarvoor de Nederlandstalige wachtdienst uitbaatte, uit vrees dat dit tot onaanvaardbare taaltoestanden zou leiden voor de Brusselse Vlamingen.

Wat in de sterren stond geschreven is inmiddels kennelijk ook uitgekomen. Op de webstek van de Brusselse Huisartsenkring lezen we in verband met de GBBW: "Bij gebrek aan voldoende Nederlandstalige artsen is de Nederlandskundigheid (momenteel) enkel gegarandeerd tijdens de formele wacht (weekend en feestdagen), niet in de week. Ook enkel voor de rijdende wacht en de centrale wachtpost 1000 (Athena)".

1. Welke waarborgen bestaan er op papier voor een perfecte tweektaligheid van de dienstverlening van de GBBW?
2. Hoe organiseert de GBBW zich om die tweektaligheid steeds na te streven?
3. Hoe zit het actueel in de praktijk met de tweektaligheid van de GBBW?
 - a) Hoeveel Franstalige artsen engageren zich in de GBBW en hoeveel van hen zijn tweektalig (dus beschikken over een attest van Selor ter zake)? Hoeveel Nederlandstalige artsen engageren zich in de GBBW?
 - b) Welke controles bestaan er op de tweektaligheid van de dienstverlening door de GBBW en hoe vaak zijn die controles tot op heden uitgevoerd?
 - c) Wat hebben die controles aan resultaten opgeleverd?
4. Klopt de mededeling op de webstek van de Brusselse Huisartsenkring dat de dienstverlening voor Nederlandstaligen wat de wachtposten betreft niet helemaal gegarandeerd is? Zo ja, kan de minister concretiseren op welke vlakken dat het geval is?
5. Welke besluiten trekt de minister daar beleidsmatig uit?

ANTWOORD

op vraag nr. 372 van 4 februari 2021

van **JAN LAEREMANS**

1. Na een grondige hervorming van de wachtdienst in Brussel vanaf het jaar 2010, werd de GBBW gecreëerd in 2014, onder de juridische vorm van een onafhankelijke vzw. Het maatschappelijk doel werd als volgt statutair omschreven: 'de huisartsenwachtdiensten organiseren, beheren, coördineren en promoten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG)'. Vanaf het begin van de onderhandelingen rond de oprichting van de GBBW, hebben de beide huisartsenkringen, actief op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zich geëngageerd om samen te werken binnen deze vzw, een voorloper van een functioneel samenwerkingsverband. In oktober 2016 werd hiertoe ook de samenwerkingsovereenkomst tussen de beide kringen ondertekend. Op deze manier werd aan de GBBW het mandaat overgedragen voor de volledige organisatie, coördinatie en promotie van de wachtdiensten in het BHG. In concreto gaat het over de samenwerking tussen enerzijds de voornamelijk Franstalige FAM GB erkend als huisartsenkring binnen de bicommunautaire financiering van de GGC (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie), en anderzijds over de Brusselse Huisartsenkring (BHAK), de Nederlandstalige kring erkend door de Vlaamse overheid.

Het Huishoudelijk Reglement van de GBBW dat door elke presterende wachttarts ondertekend wordt vooraleer hij zich kan inschrijven op de planning, vermeldt in punt 2.2.2 de garantie tot tweetaligheid. "A priori wordt elk lid van de FAMGB beschouwd als zijnde Franstalig en elk lid van de BHAK als Nederlandstalig. De GBBW behoudt zich het recht voor om de kennis van deze 'moedertaal' te verifiëren. ... De garantie op tweetaligheid vertaalt zich in de tweetalige shiften voorbehouden voor de mobiele wachtdienst, maar ook op het niveau van de centrale huisartsenwachtpost in Brussel tijdens de weekends en de feestdagen."

De jaarlijkse subsidie-overeenkomst met het RIZIV voor het globaal project van de Brusselse Wachtdienst vermeldt in de te realiseren doelstellingen ook de garantie op tweetaligheid, in het bijzonder "dat er in het kader van de uitvoering van de opdracht, rekening gehouden wordt met de taalkundige samenstelling van de bevolking."

2. De Garde Bruxelloise - Brusselse Wachtdienst beheert momenteel 8 verschillende wachttactiviteiten, met name: 6 huisartsenwachtposten, verspreid over het territorium van het BHG, 1 Rijdende Wacht met een centraal ankerpunt van waaruit alle huisbezoeken in het BHG georganiseerd worden en 1 COVID-plateau voor de telefonische consultaties in het kader van COVID-19. In uitvoering van het goedgekeurd strategisch plan van de GBBW, zullen er nog twee extra wachtposten geopend worden. Eén van deze nieuwe wachtposten zal in 2021 geopend worden op de ruime site van het UZ Brussel in Jette, waarbij het de ambitie is om ook daar een tweetalige (en dus zeker Nederlandstalige) wachtpermanentie aan te bieden.

Patiënten kunnen zich op verschillende manieren aanmelden bij de GBBW: ofwel spontaan en fysiek in een huisartsenwachtpost (HWP) ofwel via telefonische aanmelding voor een huisbezoek of een telefonische COVID-consultatie.

Patiënten bellen hiervoor naar de officiële eenvormige wachtnummers van de GBBW: ofwel naar het nummer '1733' (toegepast sinds 2019 in Fase 1, evenwel zonder medische triage) ofwel naar het nummer '02/201.22.22'

Officiële en niet-officiële wachturen - overeenkomst met het RIZIV en de wachtstructuur GBBW

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen de officiële wachturen en de niet-officiële wachturen. Als (voorlopig) enige wachtdienstorganisatie in België, wordt de GBBW op structurele wijze gefinancierd door de federale overheid, ook voor de niet-officiële wachturen, tijdens de week. Het gaat hierbij over de klassieke werkingskosten (niet over de artsenhonoraria). De GBBW is dus 7/7 geopend voor consultaties. Dit werd zo geïmplementeerd omdat het concept van een "huisarts van wacht" (eerstelijns niet-planbare zorg) niet voldoende bekend is bij de bevolking van het BHG waardoor het verkeerd gebruik van de Spoeddiensten significant hoger is dan in de andere regio's.

Uiteraard heeft de GBBW de ambitie om zorgverstrekking tijdens de wachtdiensten die ze organiseert, in 2 talen aan te bieden, maar o.a. door het systeem van vrijwillige aanmelding (waarover hieronder meer), is dit momenteel (nog) niet mogelijk.

Vrijwillige deelname aan de wachten

De Brusselse Wachtdienst werkt momenteel volgens het principe van de 'vrijwillige aanmelding' en dit betekent dat er in 2019 en 2020 gemiddeld 175 verschillende artsen maandelijks effectief wachten presteerden bij de GBBW. Het is dus niet vanzelfsprekend dat een arts die als gecertificeerd tweetalig ingeschreven staat bij de GBBW, ook jaarlijks actief een aantal wachtshiften voor zijn rekening zal nemen. De eerste premisse om ervoor te kunnen zorgen dat er in de toekomst méér tweetalige shiften gepland kunnen worden, is dat er méér artsen effectief wachten presteren. In tweede orde is het dan belangrijk om ervoor te zorgen dat er méér van de Franstalige artsen ook tweetalig gecertificeerd kunnen worden. Enkel op deze manier zal de beschikbare 'pool' van huisartsen voldoende groot zijn om overal en 7/7 tweetalige wachten te kunnen garanderen.

Er moet (in overleg met het RIZIV) ook rekening gehouden worden met het feit dat het economisch verantwoord moet blijven om een arts in een tweetalige shift te zetten. Hiervoor denkt de GBBW aan creatieve oplossingen, die ze graag op het terrein zou willen uittesten, indien daar de nodige middelen voor beschikbaar gesteld worden en indien er de nodige bereidheid bestaat bij de artsen.

Garantie tweetaligheid waar en wanneer?

In de samenwerkingsovereenkomst tussen beide kringen, ondertekend in 2016, in overleg met de subsidiërende overheden, werd gestipuleerd dat de "Tweetalige wachtdiensten gegarandeerd worden tijdens de officiële wachturen (weekends en feestdagen). Dit zowel voor de Mobiele Wacht (huisbezoeken) als voor de centraal gelegen wachtpost in 1000 Brussel." Tijdens het weekend en op feestdagen is er (naast de eentalige artsen) steeds ook een tweetalige mobiele arts ter beschikking voor de huisbezoeken, om het volledige grondgebied van het BHG te coveren, alsook een tweetalige zittende wachtarts in de centrale wachtpost. De tweetalige zorgverstrekking is dan gegarandeerd. De arts van wacht heeft in die gevallen een erkend certificaat B2 of gelijkgesteld diploma behaald in de andere landstaal.

Bij last-minute afmeldingen door artsen (wegens ziekte of overmacht) zal het coördinatieteam alles in het werk stellen om een tweetalige vervanger te vinden. Dit

wil niet zeggen dat er in de week of in de andere wachtposten nooit tweetalige artsen aanwezig zijn, noch dat een Nederlandstalige patiënt zorg zal worden ontzegd. Tijdens elke consultatie wordt gestreefd naar een zo gunstig mogelijke communicatie voor beide partijen. Vaak lukt dat ook in het Nederlands, ondanks het ontbreken van een officieel certificaat.

Wanneer een patiënt zich spontaan in één van de zes wachtposten aanbiedt, kan die aan het onthaal steeds in het Frans, het Nederlands en het Engels geïnformeerd en geregistreerd worden. De GBBW werft enkel twee- (of zelfs drietalige) werknemers aan voor het onthaal en voor de sleutelposities binnen de coördinatie .

Daarnaast stipuleert de samenwerkingsovereenkomst tussen beide huisartsenkringen eveneens de tweetalige service door het Call Center (24/24 en 7/7), alsook de tweetaligheid van de algemene directeur/regionale coördinator. Deze zijn in elk geval gegarandeerd.

De inzet en de aandacht voor de tweetaligheid van de artsen met wie de GBBW samenwerkt, laat zich ook zien in de dagelijkse praktijk. Artsen die vragen hebben over het leren van de andere landstaal kunnen advies inwinnen bij de taalbeleidsmedewerker van de GBBW, die ook 'boost'-cursussen organiseert voor artsen die de certificerende test Nederlands zullen afleggen.

Een taalbeleidsplan in de vorm van een meerjarenplan

Uiteraard laat de GBBW zijn ambitie om zoveel mogelijk artsen uit beide kringen te certificeren, niet los. Samen met de uitbreiding van het aantal artsen dat wachten presteert bij de GBBW, moet ook het aantal gecertificeerd tweetaligen vergroot worden, zodat ook buiten de officiële wachturen het volledige grondgebied van het BHG bediend kan worden door een gegarandeerd tweetalige huisarts van wacht.

De GBBW laat zich bij de uitrol van het eigen taalbeleidsplan adviseren en bijstaan door het Huis van het Nederlands in Brussel.

Het plan heeft de ambitie om de 'pool' van tweetalige artsen te vergroten en de werking van de GBBW nog meer tweetalig te maken via volgende acties, gespreid over meerdere jaren:

- Het toekennen van een tweetaligheidspremie aan de gecertificeerde artsen die in tweetalige wachtshiften presteren;
- Het aanbieden en organiseren door de GBBW van gratis taalopleidingen en taallessen;
- Het aanbieden en inrichten van testafname-momenten om gecertificeerd te kunnen worden;
- Het creëren van oefenkansen voor de artsen en het personeel;
- Het ter beschikking stellen van faciliterend materiaal;
- Het coördineren van dit project om zo veel mogelijk artsen te stimuleren en om het actieplan verder te ontwikkelen en uit te voeren: via een taalbeleidsmedewerker (knelpuntberoep!)

Jaarlijks dient de GBBW een facultatieve subsidieaanvraag in voor de projectfinanciering van de implementatie van dit meerjarenplan. Ook zo voor 2021. Sinds het jaar 2016 ontving de GBBW jaarlijks een subsidie van de GGC. Voor de subsidiëring in 2021 werd nog geen nieuws ontvangen. Een meerjarensubsidie, zou de voortgang van de uitrol van het taalbeleidsplan ook zeker gunstig kunnen beïnvloeden.

3. a) Gezien het systeem van de vrijwillige aanmelding, fluctueert en varieert het aantal artsen dat zich engageert voor de wacht in het BHG elk jaar. Bovendien

is het in de Brusselse grootstedelijke context niet voor de hand liggend om over 'Nederlandstaligen' of 'Franstaligen' te spreken, noch bij de presterende artsen, noch bij de patiënten. Sommige artsen identificeren zich met beide taalrollen of hebben daarentegen noch het Nederlands, noch het Frans als moedertaal. Wat betreft de patiënten weten we dat er zich jaarlijks 67 verschillende talen aanmelden, waarbij het aantal Nederlandstalige patiënten jaarlijks gemiddeld 10% uitmaakt van het totaal aantal aanmeldingen.

Maandelijks namen gemiddeld 175 verschillende artsen in 2020 deel aan de wachten. Over het gehele jaar 2020 uitgespreid, engageerden 385 artsen zich voor het presteren van één of meerdere wachtshiften bij de GBBW, op een totale pool van ongeveer 1450 artsen. De BHAK beschikt over een pool van een 100-tal actieve artsen (niet vrijgesteld voor de wacht), waarvan bijna elke arts ook gecertificeerd tweetalig is. Jaarlijks nemen ongeveer 75% van de artsen van de BHAK actief deel aan de wachten. De FAMGB beschikt over een pool van 1350 artsen, waarvan momenteel ongeveer 4% gecertificeerd tweetalig is. Jaarlijks nemen ongeveer 24% van de artsen van de FAMGB actief deel aan de wachten. De helft van de effectief gecertificeerd tweetalige artsen (4%) van de FAMGB, neemt tweetalige shiften op.

Talenkennis presterende artsen

Binnen de 'pool' van artsen die presteren bij de GBBW is een enorme rijkdom aan talenkennis vast te stellen en deze wordt ook bijna op wekelijkse basis aangewend. Dit is ook meer dan logisch als men de meertaligheid van de populatie in Brussel in ogenschouw neemt. Het artsenbestand van de GBBW reflecteert dezelfde diversiteit en meertaligheid. Het gaat dan naast de drie voor de hand liggende talen (Nederlands, Frans en Engels) over Arabisch, Spaans, Italiaans, Pools, Roemeens, Vietnamees, Portugees, Chinees, Russisch,... De Brusselse huisartsen zijn vaak polyglotten.

Hierbij moet genoteerd worden dat de GBBW enkel artsen kan certificeren volgens een bepaald taalniveau (B2), in de officiële talen Nederlands en Frans. Vandaar ook dat het taalbeleidsplan verder wil inwerken op de versterking van de kennis van deze twee talen. Het zijn de artsen die officieel gecertificeerd tweetalig zijn, die zich kunnen inschrijven voor een tweetalige wacht shift. Artsen worden als tweetalig gecertificeerd wanneer ze:

- ofwel voldoen aan de diplomavereiste en zo gecertificeerd werden via 'gelijkstelling': het diploma secundair onderwijs in NL/FR en het diploma van het universitair onderwijs in de andere taal FR/NL
- ofwel het certificaat voor een niveau B2 (ERK) behaalden, via een examen aan een hiervoor erkende instelling (CLL voor het Frans, Huis van het Nederlands voor het Nederlands). Sinds eind 2018 werden er andere officieel erkende partners gezocht, gezien Selor liet weten dat zij de dienstverlening niet meer konden verzekeren

b) Zowel op intern als op extern niveau zijn er controles.

Er is in de eerste plaats een interne controle.

Indien de GBBW klachten (van medische of andere aard) ontvangt over zijn werking, worden die steeds met de grootste zorg intern behandeld en opgevolgd. Afhankelijk van de klacht zal deze ofwel door het coördinatieteam ofwel door de hiervoor aangeduide medische referenten van het Bestuursorgaan behandeld worden.

De GBBW zelf heeft de laatste 4 jaar slechts 1 klacht ontvangen over de tweetaligheid van de werking, die na grondige analyse (ook in overleg met het VCT) ongegrond bleek te zijn.

Daarnaast wordt er bij elk selectieproces van personeel van de GBBW, ook een intern controle-mechanisme geactiveerd. Van een personeelslid van de GBBW wordt, afhankelijk van de functie, een bepaald niveau van beide landstalen verwacht en als dusdanig ook getest.

Bij de artsen wordt telkens de tweetaligheid gecontroleerd van zij die zich aanmelden en inschrijven voor een bepaalde tweetalige shift. Voor het invullen van de wachtshifts door de Brusselse huisartsen wordt gewerkt met eentalige (Franstalige) en tweetalige (Frans- en Nederlandstalige) wacht rollen. In dat laatste geval is de huisarts van wacht in het bezit van een erkend certificaat B2 in de andere landstaal, zo niet zal de inschrijving op een tweetalige shift verworpen worden. Het niveau B2 van het ERK verzekert een nagenoeg feilloze communicatie tussen patiënt en arts: "een gebruiker met dat niveau is een onafhankelijke gebruiker, die ook een ingewikkelde tekst kan begrijpen over een onderwerp buiten zijn/haar eigen leefwereld. Deze gebruiker kan vloeiend en spontaan reageren in een gesprek met een moedertaalspreker en kan spreken over een breed scala van onderwerpen."

Voor het opnemen van een tweetalige wachtshift is een officieel taalcertificaat een noodzakelijke voorwaarde, waarop in geen geval een uitzondering gemaakt wordt door de planningsverantwoordelijke(n).

De GBBW ging de laatste jaren in overleg met de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT). De VCT heeft de bevoegdheid om externe controle uit te voeren op de naleving van de gecoördineerde taalwetten in het BHG. In het geval van specifieke vragen of klachten voert de Commissie een onderzoek uit en formuleert een advies. Ook wordt er dan onderzocht of de vraag gegrond is, wat niet altijd het geval is. De laatste 4 jaar werden er zo 2 klachten onderzocht, waarbij één ongegrond werd bevonden en één niet rechtstreeks binnen de werking van de GBBW gesitueerd kon worden.

c) De werking wordt telkens waar nodig en indien het gaat om een gegronde klacht, bijgestuurd en aangepast. In sommige gevallen wordt dit geagendeerd voor een vergadering van het Bestuursorgaan, waar beide kringen vertegenwoordigd zijn .

4. De BHAK vermeldt op de website het volgende:

"Bij gebrek aan voldoende Nederlandstalige artsen is de Nederlandskundigheid (momenteel) enkel gegarandeerd tijdens de formele wacht (weekend en feestdagen), niet in de week.

Ook enkel voor de rijdende wacht en de centrale wachtpost 1000"

Deze mededeling behoeft nuancering.

De patiënten worden te allen tijde, ook gedurende de week, in de landstaal van hun keuze te woord gestaan wanneer zij het wachtnummer 1733 of 02/201.22.22 opbellen. De patiënten worden bovendien in elke wachtpost, niet alleen in HWP 1000, in de landstaal van hun keuze onthaald door het onthaalpersoneel van de GBBW .

Het klopt dat na die eerste contacten, met het Call Center of met de onthaalmedewerker van de betreffende wachtpost, de Nederlandstalige dienstverlening op het niveau van het contact met de arts buiten de formele wacht

en buiten de centrale wachtpost niet gegarandeerd is door een officieel taalcertificaat. Dat betekent dus dat men gedurende de week geen garantie heeft dat de arts van wacht een certificaat B2 voor het Nederlands heeft behaald. In de praktijk zal de patiënt uiteraard wel geholpen worden naar best taalvermogen van de zittende huisarts. Het klopt niet dat de dienstverlening voor Nederlandstaligen in de wachtposten helemaal niet gegarandeerd is want dit is wel degelijk het geval tijdens de officiële wachturen.

5. Wat de bevoegdheidsverdeling betreft, moeten we rekening houden met volgende aspecten: de wachtdienst organiseren buiten de reguliere uren is een federale bevoegdheid, het impulsfonds is een bevoegdheid van Brussel.

De oprichting van de GBBW kwam er op voorstel van de FOD Volksgezondheid om voor Brussel één unieke tweetalige wachtdienst op te zetten. De BHAK heeft in 2016 de organisatie van haar zorgcontinuïteit overgedragen aan de GBBW met behoud van de eindverantwoordelijkheid bij de betrokken kringen.

In de gegeven omstandigheden is dit nog altijd een te verdedigen optie.

Het observatorium heeft reeds lang aangetoond dat er een absoluut tekort is aan Nederlandstalige huisartsen in Brussel en met de vergrijzing van het korps zijn er slechts twee opties om hieraan te verhelpen:

- 1) ofwel meer Nederlandstalige huisartsen aantrekken naar Brussel
- 2) ofwel meer Franstalige huisartsen bewegen tot Nederlandstaligheid