SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 58
van **JAN LAEREMANS**
datum: 18 januari 2022

---

aan **BENJAMIN DALLE**
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

Vlaamse Rand - Nederlandsonkundig personeel bij medische interventies

Onlangs kreeg ik melding van een bijzonder pijnlijk incident in Dilbeek, waar de MUG werd opgeroepen om iemand te reanimeren, wat helaas niet mocht baten. De aanwezige dokter wenste enkel in het Frans te communiceren met de familie, wat boven op het pijnlijke nieuws getuigt van een schaamteloze vernedering van de slachtoffers. Wie als dokter afstudeert, zou op zijn minst een basiskennis van de andere landstaal moeten hebben en het is onbegrijpelijk dat een MUG-dienst een Vlaming in zijn eigen streek niet in het Nederlands te woord kan staan.

Al vele jaren wordt deze ontoelaatbare toestand terecht aangeklaagd in de gemeenteraden, de provincieraad [1] en ook in dit parlement[2] [3], maar er komt maar geen verandering in.

Graag kreeg ik van de minister:

1. cijfers over dergelijke voorvallen sinds het begin van de vorige legislatuur (2014-2019);
2. een overzicht van de al genomen initiatieven (sinds 2014) om er iets aan te doen;
3. te horen of hij hierop bij de verantwoordelijke instanties zal reageren;
4. te horen op welke manier hij verdere stappen zal zetten om hierin eindelijk een doorbraak te realiseren.

[1]https://www.hln.be/binnenland/provincie-vlaams-brabant-wil-mug-dienst-in-halle~a3c88cc9/

[2]https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/plenaire-vergaderingen/557198/verslag/557829

[3] https://docs.vlaamsparlement.be/website/htm-vrg/510387.html

BENJAMIN DALLE
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

ANTWOORD
op vraag nr. 58 van 18 januari 2022
van **JAN LAEREMANS**

---

1. Er is geen registratie van taalklachten bij de MUG. Ik kan u alleen een overzicht bezorgen van de taalklachten in Brusselse Ziekenhuizen die de Taalwetwijzer (TWW) en het Vlaams Meldpunt voor Taalklachten (VMT) de afgelopen jaren ontvingen.

- **2015: 8 klachten**

Kanaal	**Ziekenhuis**	**Aard van de klacht/ Betrokken dienst**
VMT	Universitair ziekenhuis St-Luc	Niet gekend
VMT	Europa ziekenhuis St Elisabeth	Facturatie
VMT	Universitair medisch centrum St-Pieters	Opname behandeling
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann	Opname
VMT	Valida Ziekenhuis	Spoedgeval
VMT	Kliniek Sint-Jan	Spoedgeval
VMT	Kliniek Sint-Jan	Spoedgeval
VMT	Erasmus ziekenhuis	Niet gekend

- **2016: 8 klachten**

Kanaal	**Ziekenhuis**	**Aard van de klacht/ Betrokken dienst**
VMT	Universitair ziekenhuis St-Luc	Spoedgeval
VMT	Universitair Medisch Centrum St-Pieters	Onthaal behandeling
VMT	Universitair Medisch Centrum St-Pieters	Onthaal behandeling
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann - site Victor Horta	spoedgeval
VMT	Valida Ziekenhuis	Behandeling
VMT	Erasmus ziekenhuis	Spoedgeval
VMT	Erasmus ziekenhuis	Spoedgeval
VMT	Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek - Elsene	Facturatie

- **2017: 6 klachten**

Kanaal	**Ziekenhuis**	**Aard van de klacht/ Betrokken dienst**
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc	Behandeling
VMT	Erasmusziekenhuis	Spoedgeval
VMT	Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Molière Longchamp	Spoedgeval
TWW	Belgische Rode Kruis, ambulancedienst	Spoedgeval
AZG	Europa ziekenhuis St Elisabeth	Spoedgeval
1700	Erasmusziekenhuis	MUG

- **2018: 5 klachten**

Kanaal	Ziekenhuis	Aard van de klacht/ Betrokken dienst
VMT	Erasmusziekenhuis	Spoedgeval
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc	Spoedgeval
VMT	Europaziekenhuis Ukkel	Spoedgeval
VMT	Brusselse Wachtdienst vzw (huisartsenwachtpost)	Spoedgeval
VMT	Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek-Baron Lambert	Spoedgeval

- **2019: 4 klachten**

Kanaal	Ziekenhuis	Aard van de klacht/ Betrokken dienst
VMT	Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulpverlening	Spoedgeval
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc	Spoedgeval
VMT	Erasmusziekenhuis	Onthaal
TWW	Europaziekenhuis Ukkel	Spoedgeval

- **2020: 5 klachten**

Kanaal	Ziekenhuis	Aard van de klacht/ Betrokken dienst
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc	Spoedgeval
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann	MUG
VMT	Kliniek Sint-Jan	Spoedgeval
VMT	Europaziekenhuis Ukkel	Spoedgeval behandeling
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann - Paul Brian site	MUG

- **2021: 2 klachten**

Kanaal	Ziekenhuis	Aard van de klacht/ Betrokken dienst
TWW	onbekend, ambulancedienst	Spoedgeval
VMT	Sint-Elisabethziekenhuis	Spoedgeval

Afkortingen:
- VMT: Vlaams Meldpunt voor Taalklachten in Brusselse Ziekenhuizen
- TWW: Taalwetwijzer
- 1700: het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid
- AZG: Agentschap Zorg en Gezondheid

2. Burgers kunnen klachten over de (gebrekkige) Nederlandstalige dienstverlening van Brusselse ziekenhuizen of de 100-diensten indienen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. De Vlaamse Regering richtte dat online meldpunt op in 2011 in de schoot van het Agentschap Zorg en Gezondheid om een

krachtig en gecoördineerd optreden vanuit Vlaanderen mogelijk te maken om de Nederlandstalige hulpverlening in de Brusselse gezondheidszorg beter te garanderen.

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.

3-4. Bij de oprichting van het Meldpunt werd onder andere de afspraak gemaakt dat het Agentschap klachten die relevant zijn voor doorverwijzing naar politiek verantwoordelijken, zou overmaken aan het Agentschap die dan op zijn beurt deze klachten moet overmaken aan de bevoegde overheid/politiek verantwoordelijken.

Op mijn vraag heeft het Steunpunt Taalwetwijzer zijn samenwerking verder versterkt met het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Sinds september van afgelopen jaar rapporteert het Steunpunt Taalwetwijzer maandelijks aan het Agentschap Zorg en Gezondheid over alle vragen met betrekking tot de medische sector die het Steunpunt Taalwetwijzer rechtstreeks of via het Vlaams Meldpunt Taalklachten ontvangt.