

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 428

van **ANNABEL TAVERNIER**

datum: 4 maart 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen - Klachten

Als burgers in aanraking komen met een gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening bij de Brusselse ziekenhuizen of spoeddiensten, dan kunnen ze daarover een klacht indienen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. Dit online meldpunt werd door de Vlaamse Regering opgericht in 2011 om de taalproblemen in de Brusselse gezondheidszorg in kaart te kunnen brengen en ressorteert onder het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Het meldpunt stuurt de meldingen van taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen vervolgens door naar het Steunpunt Taalwetwijzer, dat de burger informeert over zijn of haar taalrechten en welke stappen hij of zij kan ondernemen.

In opvolging van mijn schriftelijke vraag nr. 530 van 25 maart 2021 (aan minister Beke) stel ik graag de volgende vragen.

1. Hoeveel klachten ontving het Vlaams Meldpunt Taalklachten in 2021? Graag met uitsplitsing naar de verschillende ziekenhuizen.
2. Welke van deze klachten hadden specifiek betrekking op de spoedgevallendienst en/of een medische urgentiedienst van een Brussels ziekenhuis? Graag de cijfers, met uitsplitsing naar de verschillende ziekenhuizen.
3. Ontving het Steunpunt Taalwetwijzer klachten m.b.t. de Brusselse ziekenhuizen via andere kanalen dan het Vlaams Meldpunt Taalklachten? Graag de cijfers per kanaal, en met uitsplitsing naar de verschillende ziekenhuizen.
4. Hoeveel en welke klachten werden sinds de oprichting van het meldpunt in 2011 door het Agentschap Zorg en Gezondheid overgemaakt aan de bevoegde overheid/politiek verantwoordelijken? Welk gevolg werd er aan deze klachten gegeven?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Wouter Beke (428), Benjamin Dalle (103)

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 428 van 4 maart 2022

van **ANNABEL TAVERNIER**

1-3. Volgende klachten werden geregistreerd in 2021.

In totaal werden er 13 klachten geregistreerd:

Kanaal	Ziekenhuis	Spoedgeval/MUG	Andere
TWW	onbekend, ambulancedienst	Spoedgeval	
VMT	Sint-Elizabethziekenhuis	Spoedgeval	
VMT	Kliniek Sint-Jan	Spoedgeval	
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann – Victor Horta site		Behandeling
VMT	Erasmusziekenhuis		Onthaal
VMT	Iris Ziekenhuizen Zuid – Etterbeek-Elsene site		Onthaal
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc		Behandeling
VMT	Kliniek Sint-Jan		Onthaal/behandeling
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugmann - Paul Brien site	Spoedgeval	Verdere behandeling
VMT	Universitair Ziekenhuis St-Luc	MUG	
VMT	Universitair Medisch Centrum St-Pieters		Onthaal/ behandeling
VMT	Polikliniek Mutsaert		Behandeling
VMT	Lijn 1710		Onthaal

Afkortingen:

- VMT: Vlaams Meldpunt voor Taalklachten in Brusselse Ziekenhuizen
- TWW: Taalwetwijzer

4. Vanuit Vlaanderen worden al decennia lang inspanningen gedaan om de taalproblematiek, in overleg met de verschillende Gewesten en de federale overheid, op de agenda te zetten.

Op de IMC van 11 december 2002 was er een akkoord om een federaal meldpunt in te stellen. Hoewel Vlaanderen is blijven aandringen op de taalproblematiek in de zorgverlening, en de oprichting van dit federaal meldpunt steeds opnieuw geagendeerd heeft op de verschillende IMC's, is dit toch steeds uitgesteld.

Op de IMC van 2 maart 2009 was er een principieel akkoord over het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst tussen de gewestregeringen en de federale overheid over de oprichting van een meldpunt. Wat later stelde men de doelstelling opnieuw in vraag en werd gevraagd aan alle Gewesten om de klachten te inventariseren om de

noodzaak aan structurele maatregelen te onderbouwen. Op de IMC van april 2010 bleek dat enkel Vlaanderen deze oefening had gemaakt.

Concrete klachten met betrekking tot ziekenhuizen werden voor onderzoek en behandeling overgemaakt aan het Brussels Gewest. Klachten met betrekking tot het ziekenvervoer werden overgemaakt aan de federale overheid. Er zijn geen cijfers bijgehouden over het aantal dossiers dat werd overgemaakt.

Omdat op geen enkel doorgestuurd dossier enige reactie of gevolg is gekomen, heeft de Vlaamse regering op 24 september 2010 beslist om het Vlaams Meldpunt voor taalklachten in de zorgverlening op te richten, dat nauw verweven is met het Steunpunt Taalwetwijzer. Op deze manier wordt aan de burger een kanaal geboden langs waar klachten kunnen worden gemeld. Belangrijk is dat via het Steunpunt Taalwetwijzer de burger gehoord wordt en advies krijgt over de juridische mogelijkheden, aangegeven wordt bij welke instanties klacht kan worden ingediend en ondersteuning krijgt bij hoe bepaalde zaken geformuleerd kunnen worden.

Uit bovenvermelde aantallen blijkt dat het merendeel van de klachten intussen via het Vlaams Meldpunt worden gemeld. De doelstelling om taalklachten te kanaliseren en burgers in contact te brengen met de experts van het Steunpunt Taalwetwijzer is dus geslaagd.