

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 438

van **SUZY WOUTERS**

datum: 9 maart 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaams Meldpunt voor Taalklachten en Taalwetwijzer - Taalklachten in gezondheidszorg

Onlangs was er in de Vlaams Rand een zoveelste incident waar het MUG-team bij een medische interventie Nederlandsonkundig was. Die problematiek wordt al decennialang aangeklaagd in gemeente- en provincieraden en parlementen, maar er komt helaas geen verandering in.

In het antwoord op schriftelijke vraag nr. 192 van collega Jan Laeremans betreffende cijfers over dergelijke voorvallen en het aantal klachten kregen we het bedroevende nieuws dat er slechts een handvol klachten ingediend worden per jaar.

De verklaring hiervoor is wellicht tweeledig: (1) slachtoffers zijn niet snel geneigd klacht in te dienen wanneer zij zich in een afhankelijke positie bevinden en (2) de mogelijkheid om klacht in te dienen bij het Vlaams Meldpunt voor Taalklachten en Taalwetwijzer is onvoldoende bekend.

Om aan dit laatste enigszins tegemoet te komen, kan eraan gedacht worden om een affichecampagne te starten - wat in dokterspraktijken een courante praktijk is (conform medische aangelegenheden). Deze campagne kan patiënten wijzen op het bestaan van en een duidelijke verwijzing inhouden naar beide meldpunten, wanneer zij te maken hebben met taalwantoestanden in de gezondheidszorg. In de eerste plaats zou deze campagne uitgerold moeten worden in de gehele Vlaamse Rand, bij Vlaamse artsen in Brussel en in de taalgrensgemeenten.

1. Is de minister op de hoogte van deze reeds zeer lang aanslepende problematiek?
2. Heeft de minister hierover reeds overleg gepleegd met zijn federale collega-minister? Zo ja, wat was het resultaat van dit overleg? Zo niet, plant hij hieromtrent overleg?
3. Wat is de visie van de minister op zo'n affichecampagne? Neemt hij - in samenspraak met zijn federale collega-minister - ter zake zo'n initiatief?
4. Welke initiatieven neemt de minister om ervoor te zorgen dat elke persoon in Vlaanderen in het Nederlands geholpen kan worden in de gezondheidszorg?

ANTWOORD

op vraag nr. 438 van 9 maart 2022

van **SUZY WOUTERS**

1. De taalproblematiek bij interventies van MUG-teams in de Vlaams Rand is ons bekend.

Onze bevoegdheid ter zake is echter beperkt, de taalwetgeving en toepassing hiervan is in hoofdzaak federale materie.

De schriftelijke vraag nr. 192 van de heer Laeremans waarnaar in deze vraag wordt verwezen had betrekking op taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. Reeds in 2011 richtte de Vlaamse Regering het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen op 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. Burgers kunnen klachten over de (gebrekkige) Nederlandstalige dienstverlening van de Brusselse ziekenhuizen of de 112-diensten indienen bij dat online meldpunt. Het Meldpunt noch het Steunpunt Taalwetwijzer hebben een 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.

Deze schriftelijke vraag betreft het taalgebruik in de gezondheidszorg in het Nederlandse taalgebied en meer bepaald in de Vlaamse Rand. Klachten over de schending van de taalwetgeving in bestuurszaken kunnen ingediend worden bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT). De VCT onderzoekt de klachten en verleent adviezen. De VCT heeft verdergaande bevoegdheden als de klager in Brussel-Hoofdstad of in een faciliteitengemeente woont. Als de overtreder zich niet schikt naar het verleende advies, kan de VCT in uitzonderlijke gevallen naar de bevoegde rechter of de Raad van State stappen of zich in de plaats van de in gebreke blijvende overheid stellen.

2. Omtrent dit punt heb ik nog geen overleg gepleegd met mijn federale collega.
3. Het Steunpunt Taalwetwijzer (bevoegd minister Dalle) heeft in december 2020 een communicatiecampagne gelanceerd om de bekendheid en de zichtbaarheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te vergroten (voor het Brusselse doelpubliek). De campagne bestond uit de volgende elementen:

- Een vernieuwde website, waarop de bezoeker basisinformatie vindt over de taalwetgeving in meerdere thema's. De website bevat per thema ook een aantal veel gestelde vragen en herkenbare situaties. Een zoekmotor helpt de bezoeker bovendien om snel een antwoord te vinden op concrete vragen. Voor specifieke vragen of meer informatie kan de bezoeker op verschillende manieren contact opnemen met het Steunpunt Taalwetwijzer (online contactformulier, e-mail, telefoon of post). Het online formulier van het Meldpunt Taalklachten is voortaan zowel via de vernieuwde website Steunpunt Taalwetwijzer als via de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid te bereiken;
- Offline communicatie, bestaande uit een folder en een notitieschriftje. In de folder stipt de Taalwetwijzer op een ludieke manier verschillende thema's kort aan. De folder is een eerste kennismaking van een breed doelpubliek met het informatieaanbod van de Taalwetwijzer. Het notitieboekje bevat naast die

informatie verdere toelichting bij de belangrijkste taalregels in Brussel-Hoofdstad. Voor meer informatie verwijzen we via QR-codes naar de nieuwe website van het Steunpunt Taalwetwijzer;

- Online communicatie via digitale nieuwsbrieven en op sociale media, ter bekendmaking van de dienstverlening van de Taalwetwijzer. Het online communicatiepakket bevat zowel voor Brusselse partners als voor Vlaamse partners een standaardbericht voor nieuwsbrieven en kant-en-klare thematische inhoud voor berichten op sociale media.

Steeds meer Vlamingen en Brusselaars vinden de weg naar het Steunpunt Taalwetwijzer, dat blijkt uit het jaarverslag 2020–2021. In totaal kreeg het Steunpunt in het werkjaar 2020-2021 430 vragen over de taalwetgeving. Dat is een stijging van bijna 11% in vergelijking met het vorige werkjaar. Ruim de helft (61%) van alle vragen situeren zich in het Nederlandse taalgebied.

4. In het Nederlandse taalgebied moet elke persoon in het Nederlands geholpen (kunnen) worden. Het afdwingen van de toepassing van de taalwetgeving valt niet onder mijn bevoegdheden.