

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 798

van **ANNABEL TAVERNIER**

datum: 15 juni 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen - Klachten

Wanneer burgers in aanraking komen met een gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening bij de Brusselse ziekenhuizen of spoeddiensten, dan kunnen zij daarover een klacht indienen bij het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. Dat 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 schriftelijke vragen nr. 530 van 25 maart 2021, nr. 428 van 4 maart 2022 en nr. 539 van 28 april 2022 stel ik graag aan de ministers de volgende vragen.

1. Hoeveel klachten ontving het Vlaams Meldpunt Taalklachten in 2022? Graag met uitsplitsing naar de verschillende ziekenhuizen.
2. Welke van die 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 door het Agentschap Zorg en Gezondheid overgemaakt aan de bevoegde overheid/politiek verantwoordelijken? Welk gevolg werd er aan die klachten gegeven?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Hilde Crevits (798), Benjamin Dalle (168)



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 798 van 15 juni 2023

van **ANNABEL TAVERNIER**

1. In 2022 werden 10 taalklachten ontvangen. Onderstaande tabel geeft de gevraagde uitsplitsing per ziekenhuis.
2. Twee klachten hadden betrekking op het onthaal op de spoedgevallendienst (zie onderstaande tabel).
3. 90 % van de klachten werd ontvangen via het Vlaams Meldpunt Taalklachten en 10% via de Taalwetwijzer (zie onderstaande tabel).

Kanaal	Ziekenhuis	Aard van de klacht / betrokken dienst
VMT	Universitair Verplegingscentrum Brugman	Onthaal en behandeling geriatrische afdeling
VMT	Iris Ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek - Elsene	Onthaal en behandeling
TWW	Privé ziekenhuis (naam onbekend)	Behandeling
VMT	Cesar de Paepe	Onthaal en behandeling
VMT	Medisch Centrum Edith Cavel	Onthaal
VMT	Iris ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek – Elsene	Onthaal
VMT	Iris ziekenhuizen Zuid, campus Etterbeek – Elsene	Behandeling
VMT	Erasmus ziekenhuis	Behandeling spoedgevallendienst
VMT	Universitair medisch centrum St-Pieters	Onthaal en behandeling
VMT	Universitair ziekenhuis St-Luc	Onthaal spoedgevallendienst

4. Er werden geen klachten door het Agentschap Zorg en Gezondheid overgemaakt aan de bevoegde overheid. Taalwetwijzer gaf advies met betrekking tot alle klachten. Zes klachten werden door Taalwetwijzer doorverwezen naar de ombudsdienst van het ziekenhuis. Zeven klachten werden doorverwezen naar de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Wat betreft de samenwerking tussen de overheden verwijs ik u ook naar het antwoord op de schriftelijke vraag nr. 772 van 9 juni 2023.