jo vandeurzen

vlaams minister van welzijn, volksgezondheid en gezin

antwoord

op vraag nr. 218 van 8

van willy segers

1. De oprichting van een Vlaams meldpunt Taalklachten in de zorgverlening heb ik eind vorig jaar aan­gekondigd in de Vlaamse regering. De voorbije weken werd de start voorbereid. Er is afstem­ming en taakverdeling tussen het steunpunt Taalwetwijzer, de Vlaamse infolijn en het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid. Er werd een webformulier ontwikkeld voor de melding van taal­klachten en de communicatie naar het publiek werd ontwikkeld.

Concreet kan het Vlaams meldpunt Taalklachten in de zorgverlening vanaf medio maart opera­tioneel zijn.

1. De concrete werking van het Vlaams meldpunt Taalklachten in de zorgverlening werd vastgelegd in een afsprakennota tussen het steunpunt Taalwetwijzer, de Vlaamse infolijn en het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid. Elk heeft immers zijn specifieke rol.

De Vlaamse infolijn neemt de rol op zich om centrale toegangspoort te zijn voor inkomende meldingen. Personen met klachten zullen, waar nodig, bijgestaan worden voor het formuleren van de melding. Melders worden op de hoogte gebracht dat hun klacht wordt overgemaakt aan het steunpunt Taalwetwijzer.

Het steunpunt Taalwetwijzer zal betrokkene maximaal ondersteunen door onder meer het aan­reiken van informatie over mogelijke kanalen langs waar informatie kan worden bekomen, door het aangeven van de juridische mogelijkheden voor het behandelen van de klacht, … Het steun­punt Taalwetwijzer neemt dus de rol van begeleider van de melder van de klacht op zich.

Het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid zal klachten die moeten worden overgemaakt aan de politieke verantwoordelijken, bezorgen aan de betrokken instanties. Het agentschap staat ook in voor de opvolging van deze specifieke dossiers. Periodiek zullen ook beleidsaanbevelingen, onderbouwd met cijfermateriaal, worden geformuleerd.

1. Het is onze overtuiging dat de oprichting van het Vlaams meldpunt Taalklachten in de zorgver­lening een noodzaak is. We willen personen met een klacht een kanaal bieden langs waar de klachten geformuleerd kunnen worden en waar ondersteuning in hun concrete casus kan ont­vangen worden. Daarom dat we het Steunpunt Taalwetwijzer zeer actief betrokken hebben in dit meldpunt. Dit steunpunt beschikt immers over de expertise, zowel praktisch als juridisch, om deze ondersteunende rol op een kwalitatieve wijze te vervullen. We willen objectief het aantal en de aard van de klachten inventariseren, om verdere oplossingen voor deze aanhoudende problematiek te onderbouwen. En we willen tenslotte een duidelijk signaal geven dat Vlaanderen begaan is met elke Nederlandstalige inwoner die in de Brusselse gezondheidszorg botst op een gebrekkige communicatie en dit in vaak moeilijke omstandigheden.
2. We hebben vanuit Vlaanderen al tien jaar inspanningen gedaan om deze problematiek, in overleg met de verschillende Gewesten en de federale overheid, op de agenda te zetten, vooral via de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid.

Dit bracht geen resultaat.

Vlaanderen heeft daarom beslist om nu zelf over te gaan tot concrete acties: de ondersteuning van de Nederlandstalige inwoners die taalproblemen in de zorg ondervindt. Op deze manier willen we de kwaliteit van de zorg voor de Nederlandstalige patiënt in Brussel proberen te bevorderen.