

Activiteitenverslag Steunpunt Taalwetwijzer

2016

De taalwetwijzer

Welke taal
wanneer?



Inleiding

Het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat veertien jaar. Na een voorbereidingsperiode werd het Steunpunt Taalwetwijzer op 20 november 2002 officieel gelanceerd. De beslissing tot oprichting van het steunpunt dateert reeds van 22 september 2000, toen de Vlaamse Regering akkoord ging met het actieplan van de Vlaamse minister, bevoegd voor Hoofdstedelijke aangelegenheden, om de taalwetgeving beter te doen naleven.

In uitvoering van dat plan werd het Steunpunt Taalwetwijzer opgericht om een nieuwe vorm van dienstverlening te organiseren die, als uniform aanspreekpunt, de bestaande noden zou trachten te lenigen met als opdracht allerhande vragen omtrent de toepassing van de taalwetgeving correct en juridisch te beantwoorden. Het Steunpunt werd gepositioneerd binnen het team Coördinatie Brussel (toenmalig bij het Departement Coördinatie, Administratie Kancelarij en Voorlichting, afdeling Kancelarij, thans bij het Agentschap Binnenlands Bestuur).

Er is er geen juridische verankering voor de Taalwetwijzer. Noch in het Besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, noch in het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de omvorming van de beleidsdomeinen voor het Algemeen Regeringsbeleid en Bestuurszaken tot het Beleidsdomein kancelarij en Bestuur is er sprake van de Taalwetwijzer. Deze dienstverlening vertaalt zich alleen in het ondernemingsplan en de daaraan gekoppelde VTE

Door het ontslag van de jurist medio 2016 was de opvolging van de dossiers afhankelijk van de basiskennis van de taalwetgeving in het team Brussel alsook de inschakeling van andere juridische diensten binnen het Agentschap binnenlands Bestuur of de Vlaamse administratie.

Om de continuïteit van de dienstverlening in de toekomst beter te verzekeren werd beslist om in het kader van een nieuwe aanwervingsprocedure het Steunpunt Taalwetwijzer te herpositioneren binnen het Agentschap Binnenlands Bestuur bij de Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum waar het een bredere inbedding zal krijgen.

In dit activiteitenverslag worden de activiteiten, zowel organisatorisch als inhoudelijk, en partners van het Steunpunt Taalwetwijzer belicht voor het jaar 2016.

Colofon

Het activiteitenverslag is een uitgave van het team Coördinatie Brussel van de Vlaamse overheid.

Vlaamse overheid

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR
Afdeling Beleid Steden, Brussel en Vlaamse Rand
Team Coördinatie Brussel
Boudewijnlaan 30 bus 70
1000 Brussel

Contact: taalwetwijzer@vlaanderen.be

Uitgave: september 2017

Inhoud

1. Opdrachten.....	4
2. Organisatie.....	4
2.1. Bereikbaarheid.....	4
2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn.....	4
2.3. Samenwerking met vzw 'de Rand'	5
2.4. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid	5
2.5. Personeelsbezetting en positionering steunpunt	5
2.6. Informatieverstrekking.....	5
2.7. Klachtenbehandeling.....	6
2.8. Cijfers over vragen en klachten.....	6
3. Evaluatie.....	13
4. Conclusie	15

1. Opdrachten

Het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat uit:

- Het ontsluiten en verspreiden van informatie. Burgers, ondernemingen, overheden en andere organisaties kunnen bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met allerlei vragen over de taalwetgeving. Via een folder, een brochure en een website (www.taalwetwijzer.be) informeert de Taalwetwijzer de verschillende doelgroepen.
- De Taalwetwijzer heeft ook een doorverwijsfunctie: de vraagsteller wordt doorverwezen naar de bevoegde klachteninstantie(s). Deze functie is dossiergebonden en sluit nauw aan bij de taken hierboven beschreven.
- Aan deze laatste functie wordt een beperkte begeleidingsfunctie gekoppeld. Dat houdt in dat de Taalwetwijzer elementaire standaardhulp kan bieden, indien de burger een klacht wenst in te dienen. De Taalwetwijzer heeft zelf geen onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid en kan geen bindende beslissingen nemen.
- Het verwerken van taalklachten met betrekking tot de Brusselse ziekenhuizen via het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen.

2. Organisatie

2.1. Bereikbaarheid

Het Steunpunt Taalwetwijzer is telefonisch bereikbaar via de Vlaamse Infolijn, of schriftelijk via e-mail en per brief. Het overgrote deel van de vragen wordt via e-mail gesteld. De coördinaten van het Steunpunt Taalwetwijzer zijn:

Telefoon	1700 (Vlaamse Infolijn) of 02 553 54 51
Mail	taalwetwijzer@vlaanderen.be
Website	www.taalwetwijzer.be
Post	Vlaamse overheid Boudewijnlaan 30 bus 70, kamer 2C71 1000 Brussel

2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn

De Vlaamse overheid streeft er naar om de Vlaamse Infolijn te positioneren als eerste externe aanspreekpunt waar de burgers bij terecht kunnen. De operatoren van de infolijn beschikken over een script zodat ze zelf eenvoudige taalvragen kunnen beantwoorden, zowel telefonisch als via e-mail. Complexere vragen en klachten worden aan de medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer bezorgd om een meer gespecialiseerd, afdoende, correct en juridisch onderbouw antwoord te verschaffen. Het Steunpunt Taalwetwijzer geldt dan ook als een zogenaamde sectorale infolijn, die gespecialiseerde informatie ter beschikking stelt.

2.3. Samenwerking met vzw 'de Rand'

Vzw 'de Rand' werd bij decreet opgericht met als doel het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse Rand te ondersteunen. Het is een privaatrechtelijk extern verzelfstandigd agentschap (EVA) van de Vlaamse overheid. Als onderdeel van de werking werd een Taalloket opgericht, waar inwoners van de Vlaamse Rand terecht kunnen met vragen over taalgebruik door particulieren en overheden. Aangezien 'de Rand' echter geen gespecialiseerde jurist in dienst heeft, beantwoordt het Steunpunt Taalwetwijzer deze vragen.

2.4. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid

Met het oog op de betere verzameling van klachten over het gebrek aan Nederlandstalige zorgverlening door Brusselse ziekenhuizen of spoeddiensten werd midden 2011 een afzonderlijk 'Vlaams Meldpunt Taalklachten' opgericht, dat vanuit het Agentschap Zorg & Gezondheid klachten verzamelt met het oog op verdere registratie en behandeling door het Steunpunt Taalwetwijzer. Burgers kunnen via het formulier op de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid hun klacht aangaande de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening kenbaar maken. Het steunpunt informeert de betrokkene over de mogelijke stappen die hij/zij kan zetten, maar biedt voor het overige geen juridische ondersteuning.

2.5. Personeelsbezetting en positionering steunpunt

Het Steunpunt Taalwetwijzer werd tot 30 mei 2016 bemand door één jurist die daarnaast ook andere taken uitvoerde voor het team Coördinatie Brussel. Daarna werd de dienstverlening behartigd door het teamhoofd van het team Coördinatie Brussel en werden ook andere juridische diensten binnen de Vlaamse administratie ingeschakeld.

Bij de opstart van de nieuwe aanwervingsprocedure werd een herpositionering van de dienstverlening van het Steunpunt Taalwetwijzer overwogen binnen het Agentschap Binnenlands Bestuur. De territoriale spreiding van de behandelde vragen hebben al jaar op jaar grotendeels betrekking op het homogeen Nederlands taalgebied. Inhoudelijk valt ook op dat bijna de helft van de dossiers betrekking heeft op de taalwetgeving in bestuurszaken en/of betrekking heeft op diensten die onderworpen zijn aan de Bestuursstaalwet (cf. lokale overheden, zoals gemeentelijke diensten of OCMW's, diensten van binnen de Vlaamse overheid en andere overheidsniveaus (federale overheid, intercommunales,...)).

Rekening houdend met zowel deze regionale als inhoudelijke spreiding zal het steunpunt in 2017 een bredere inbedding krijgen bij de Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum.

Werking

2.6. Informatieverstrekking

De taalwetgeving vormt een complex geheel aan regels die niet voor alle burgers, organisaties en ook overheden zelf toegankelijk zijn. Zo wordt niet enkel het taalgebruik geregeld voor de bestuurlijke overheden, maar ook voor de gerechtelijke overheden, het onderwijs, landsverdediging, het bedrijfsleven en de sociale betrekkingen. Zowel over de inhoud, draagwijdte als de mogelijkheden om op te treden tegen overtredingen bestaan er onduidelijkheden. Omdat een gebrek aan kennis en inzicht vaak tot onbegrip en (ongegrond) klachten leidt, is het belangrijk om correcte en toegankelijke informatie over deze materie te

verspreiden. Dit gebeurt zowel op actieve als passieve wijze. Het aanbieden van begrijpbare informatie via een brochure, de website en specifieke adviesverlening of vorming is dan ook een belangrijk onderdeel van het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer. Daarnaast lost het Steunpunt Taalwetwijzer ook concrete vragen op of biedt het beperkte begeleiding aan bij het neerleggen van een klacht.

De brochure *'De Taalwetwijzer: welke taal wanneer?'* biedt een overzicht van de belangrijkste regels omtrent het taalgebruik van de overheid, het bedrijfsleven en het onderwijs en is een goede bron van informatie. Deze brochure kan zowel schriftelijk, telefonisch als elektronisch worden aangevraagd en kan tevens via de website worden gedownload. Zowel lokale besturen, als geïnteresseerde burgers en bedrijven, vragen de brochure aan.

Tevens werd de website (www.taalwetwijzer.be) begin 2015 herwerkt. De website bevat naast algemene en juridische informatie ook de contactgegevens van klachtinstanties en voorbeelden van veel gestelde vragen en bijhorende antwoorden en is dus een handig hulpmiddel.

De medewerker van het steunpunt kan ook bij het lokaal bestuur ter plaatse vorming of toelichting geven over (specifieke aspecten van) de bestuurstaalwet, al dan niet in het kader van de uitwerking van een eigen taalbeleid en/of in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering.

De brochure en de website kunnen uiteraard niet het volledige spectrum van mogelijke vragen beantwoorden. Het is nog steeds mogelijk om rechtstreeks of via de Vlaamse Infolijn specifieke vragen te stellen. Binnen een redelijke termijn geeft de medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer een antwoord op de vraag. Het antwoord kan zowel schriftelijk als telefonisch worden gegeven. In sommige gevallen verwijst de medewerker ook door naar andere instanties, bijvoorbeeld indien een mogelijk bestaat om klacht in te dienen naar aanleiding van een schending van de taalwetgeving, of indien andere instanties beter vertrouwd zijn met de materie.

2.7. Klachtenbehandeling

De klachtenbegeleiding hangt nauw samen met de doorverwijsfunctie. Wanneer de klacht wordt doorverwezen naar de bevoegde instanties kan de klager bij het indienen van zijn/haar klacht, op diens vraag, standaardhulp ontvangen van het Steunpunt Taalwetwijzer. Deze hulp blijft evenwel zeer beperkt, zoals hierboven reeds werd aangehaald, gezien het steunpunt zelf geen klachtenbehandelaar is, noch de functie van ombudsman vervult. De mogelijkheden om een onderzoek in te stellen, documenten op te vorderen of op te treden behoort dan ook niet tot het huidige bevoegdheidspakket. Ingeval klacht kan worden neergelegd, verwijst de medewerker de klager naar de wettelijk bevoegde instanties en geeft de nodige uitleg omtrent de te volgen procedure en de vormvoorschriften.

2.8. Cijfers over vragen en klachten

2.8.1. Indeling in categorieën en meest gestelde vragen

De wetgeving rond taalgebruik is van belang in verschillende domeinen van de samenleving vb. overheid, bedrijfsleven en onderwijs. De binnenkomende vragen worden daarom onderverdeeld in negen categorieën: taalvrijheid, taalgebruik in het onderwijs, taalgebruik van de notaris, taalgebruik in gerechtszaken, taalgebruik in consumentenzaken, taalgebruik in bestuurszaken,

taalgebruik van de syndicus, taalgebruik in het bedrijfsleven en het taalgebruik in de medische sector.

De categorie van de *taalvrijheid* heeft betrekking op vragen of in een bepaalde situatie de taalwetgeving al dan niet van toepassing is of kan zijn. Gelet op de grondwettelijke verankering van de taalvrijheid, dient hierop veelal ontkennend te worden geantwoord.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mag een immobiliënkantoor in Vlaanderen Engels- of Franstalige borden uithangen aan woningen die te koop staan?
- Mag een gemeente taalvereisten verbinden aan de toestemming voor het organiseren van een privé evenement?
- Mag een gesubsidieerde vzw in andere talen communiceren?
- eentalige Franse obers aan de kust : kan dit volgens de taalwetgeving?

De categorie *taalgebruik in bestuurszaken* behelst de dossiers die betrekking hebben op de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (ook gekend als de bestuurstaalwet) en de wettelijke bepalingen die het taalgebruik regelen van de deelstaten. Het grote aandeel van de bestuurstaalwet heeft te maken met het ruime toepassingsgebied van deze wet en de vele vragen gesteld door de overheden en de vragen rond de toepasselijkheid ervan.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mogen onze diensten een andere taal dan de bestuurstaal gebruiken in contacten met nieuwkomers?
- Moet de dienst bevolking een anderstalig document in aanmerking nemen?
- In welke taal moet er gecommuniceerd worden met de inwoners van de rand- en taalgrensgemeenten?
- Als nieuwe inwoner van de gemeente word ik uitgenodigd door de gemeente op een verwelkomingsbijeenkomst. .Wat opvalt is dat de uitnodiging in het Nederlands opgesteld is, maar ook dat er een verkorte uitnodiging bijzit in drie andere talen.
- De afdeling Milieu-integratie en –subsiëringen krijgt de vraag van een faciliteitengemeente om hun flyer te mogen vertalen zodat beide versies (Ned en Fr) kunnen verspreid worden in de gemeente. Kunnen wij dit toestaan?
- Als dienst burgerzaken krijgen wij zeer dikwijls anderstalige documenten voorgelegd met de vraag om deze af te stempelen. Zo is er o.a. het attest van leven voor (buitenlandse) pensioenen. Het betreft een anderstalig document waarbij gevraagd wordt om de anderstalige tekst te vervolledigen. Mogen wij dit eigenlijk zomaar doen?
- Wij zijn een openbaar ziekenhuis. Dienen we bij een overheidsopdracht alle documenten in het Nederlands te worden opgesteld? Concreet:
Mogen technische bepalingen in het Engels? Mogen buitenlandse ondernemingen geheel of gedeeltelijk in het Engels antwoorden?

De dossiers in de categorie *taalgebruik in het bedrijfsleven* hebben betrekking op aangelegenheden geregeld door artikel 52 van de bestuurstaalwet, het decreet van 19 juli 1973 (ook gekend als het Septemberdecreet) en andere gelijkaardige voorschriften. Veelal wordt de vraag gesteld of een bepaald sociaal document in een bepaalde taal moet worden opgesteld. In vele gevallen is de taalwet van toepassing.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mag op de Belgische zetel van een internationaal bedrijf intern mailverkeer in het Engels verlopen?
- Mag een anderstalige arbeidsovereenkomst worden opgesteld?
- Is de taalwetgeving ook van toepassing op vacatures? Wat met sollicitatiegesprekken?

De categorie *taalgebruik in gerechtszaken* omvat alle vragen en klachten met betrekking tot de wet van 15 juni 1935 op het gebruik van de talen in gerechtszaken.

Voorbeeldvragen zijn:

- Ik heb een Franstalig proces-verbaal gekregen voor een verkeersovertreding in Brussel terwijl ik in Vlaanderen woon. Mag dit?
- Welke taal moet de gerechtsdeurwaarder gebruiken bij een betekening?

Onder het *taalgebruik in het onderwijs* vallen de zaken die geregeld worden door de wet van 30 juli 1963 op het gebruik der talen in het onderwijs. Verder worden er ook vragen gesteld over de taalregeling in het hoger onderwijs.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mag de school een meertalige uitnodiging voor het jaarlijkse schoolfeest versturen?
- Een hogeschool lanceert binnenkort een vacature waarbij kennis van Engels en Frans vereist is. Tijdens het selectiegesprek zouden we die kennis willen testen door een deel van het gesprek in het Engels en/of Frans te voeren.
- Het verspreiden van een flyer door een universiteit aan buitenlandse studenten. Bij de start van het academiejaar zouden we de studenten willen informeren over inbraakbeveiliging op kot. Tijdens een infomoment voor studenten zullen we bladwijzers met tips uitdelen. Graag zouden we de buitenlandse studenten hiervan een vertaling overhandigen in het Engels (meest voorkomende taal).

De categorie *taalgebruik in consumentenzaken* omvat de aangelegenheden onderworpen aan het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek van economisch recht en andere soortgelijke wetten. Dit omvat o.a. het taalgebruik voor handleidingen, gebruiksaanwijzingen, menukaarten en verplichte vermeldingen op etiketten.

Voorbeeldvragen zijn:

- In welke taal zijn de vermeldingen op voedselverpakkingen opgesteld?
- Welke vermeldingen op een factuur moeten in het Nederlands? Wat met de algemene voorwaarden?
- Wat is de regel voor Brusselse bedrijven omtrent taal in Brussel en de faciliteitengemeenten in de communicatie met de klant?
- De facturen die wij van onze aannemer ontvangen zijn in het Frans opgesteld. Aannemer heeft de nl. de Franse nationaliteit (zetel in Brussel. Onze woning ligt in Vlaanderen.
- Ik heb een vraag betreffende de Belgische taalwetgeving en het uitstellen van een leveranciersverklaring inzake oorsprong van een product. Standaard maken we de aangiftes in het Nederlands op, omdat onze firma in het Vlaams Gewest gevestigd is. Wat is de regelgeving met betrekking tot officiële douaneverklaringen, zoals meer bepaald de leveranciersverklaring?

Over het *taalgebruik van de syndicus* worden er vooral vragen gesteld sinds de inwerkingtreding sinds september 2010 van een nieuw artikel 577-11/2 van het Burgerlijk Wetboek over de mede-eigendom dat aan mede-eigenaars het recht geeft om van de vereniging van mede-eigenaars een

vertaling te bekomen van alle documenten in omtrent de mede-eigendom naar de taal van het gebied waar het goed gelegen is.

Voorbeeldvragen zijn:

- Welke taal dient er gebruikt te worden op de algemene vergadering van mede-eigenaars?
- Ik ben eigenaar van een appartement in Brussel. Alle AV van het mede-eigendom én alle communicatie met de syndicus (opvraging voorschot kosten, verslagen, enz...) worden uitsluitend in het Frans verstuurd. Kan ik eisen dat ik dit in het Nederlands krijg?

Het *taalgebruik van de notaris* vormt een kleine maar bijzondere categorie van vragen, gezien de notaris zowel als openbaar ambtenaar kan optreden als ten behoeve van private partijen.

Voorbeeldvragen zijn:

- Moet een (ver)koopakte van een onroerend goed in Vlaanderen in het Nederlands opgemaakt zijn?
- Welke taal moet gebruikt worden om een openbare verkoop aan te kondigen?

Het *taalgebruik in de medische sector* is een afzonderlijke categorie, hoewel er geen specifieke wetgeving bestaat. Het is afhankelijk van het statuut van de dienst of organisatie die zorg verleent of bepaalde taalwetgeving van toepassing is.

Voorbeeldvragen zijn:

- Op de spoeddienst van een ziekenhuis gelegen in Brussel kon ik niet in het Nederlands worden geholpen. Kan dit?
- Ik werd door mijn huisarts doorverwezen naar een specialist in een Brussels ziekenhuis. Deze specialist sprak geen Nederlands en bovendien werd mij nadien een Franstalige factuur opgestuurd. Mag dit?

2.8.2. Evolutie van het aantal gestelde vragen

Jaar	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
#	290	*	42*	300	281	*	140*	269	242	248	171*	283	179	289

De jaren en gegevens met een asterisk (*) hebben betrekking op periodes toen het Steunpunt Taalwetwijzer onbemand was waardoor er geen systematische registratie van het aantal dossiers gebeurde. Het publiek werd in die periodes meegedeeld dat het beantwoorden van vragen niet mogelijk was. Om die reden is het dan ook niet mogelijk om zeer uitgebreide analyses te maken over de evolutie van het aantal dossiers.

Over de jaren met volledige cijfers heen bedraagt het gemiddelde 222 dossiers of vragen per jaar. De jaren met het hoogste aantal vragen, namelijk 2003 en 2006, zijn tevens de jaren waarin een uitgebreide publiekscampagne werd opgezet. In 2012 leidden de gemeenteraadsverkiezingen ook tot een merkbare toename van het aantal vragen vanuit de lokale besturen. Wat het hoge aantal vragen in 2014 betreft, is er niet meteen een dergelijke verklaring te vinden. Feit is wel dat het steunpunt in 2014 na een onderbreking van 7 maand opnieuw operationeel werd. In 2015 waren er 179 vragen. In 2016 waren er 289 vragen.

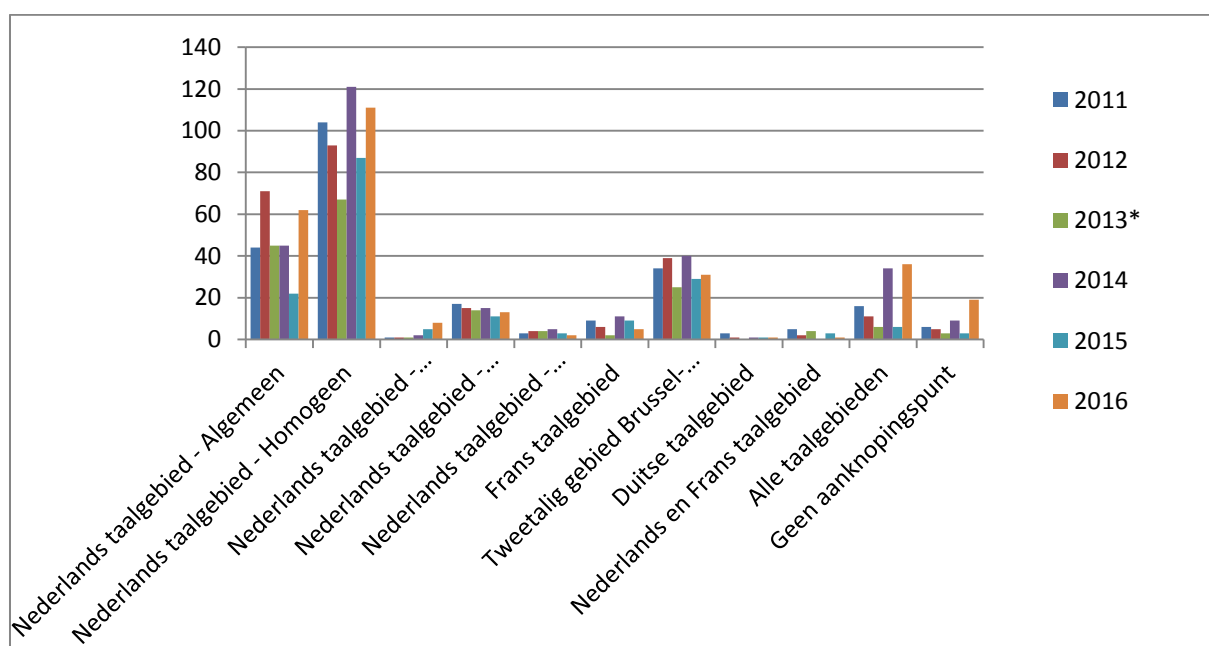
2.8.3. Territoriale spreiding

Bij ieder dossier wordt geregistreerd op welk gebied het betrekking heeft en dus niet op de herkomst van de vraag (bijvoorbeeld indien een inwoner van Gent zich de vraag stelt of het wel

kan dat hij voor een verkeersovertreding in Wallonië een Franstalig proces-verbaal krijgt, dan wordt dit als een vraag over het Franstalig gebied beschouwd). De faciliteitengemeenten (randgemeenten en de Vlaamse taalgrensgemeenten¹) vormen een afzonderlijke categorie. Daarnaast zijn er ook vragen die betrekking hebben op meerdere of zelfs alle taalgebieden en vragen die geen enkel territoriaal aanknopingspunt hebben.

Wat de cijfers betreft, zijn deze voor 2013 onvolledig ten gevolge een personeelwissel en het feit dat het steunpunt om die reden gedurende zeven maanden onbemand is gebleven. In 2015 was het steunpunt vier maand onbemand en in 2016 was het steunpunt onbemand vanaf 1 juni 2016.

	2011	2012	2013*	2014	2015	2016
<i>Nederlands taalgebied - Algemeen</i>	44	71	45	45	22	62
<i>Nederlands taalgebied - Homogeen</i>	104	93	67	121	87	111
<i>Nederlands taalgebied - Faciliteitengemeenten</i>	1	1	1	2	5	8
<i>Nederlands taalgebied - Randgemeenten</i>	17	15	14	15	11	13
<i>Nederlands taalgebied - Taalgrensgemeenten</i>	3	4	4	5	3	2
<i>Frans taalgebied</i>	9	6	2	11	9	5
<i>Tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad</i>	34	39	25	40	29	31
<i>Duitse taalgebied</i>	3	1	0	1	1	1
<i>Nederlands en Frans taalgebied</i>	5	2	4	0	3	1
<i>Alle taalgebieden</i>	16	11	6	34	6	36
<i>Geen aanknopingspunt</i>	6	5	3	9	3	19



Er vallen ondanks een aantal verschillen geen bijzondere evoluties over de jaren heen te noteren. De cijfers beamen grotendeels de cijfers uit de eerdere activiteitenverslagen. Opvallend is dat bijna 70% van de dossiers betrekking heeft op het Nederlandse taalgebied. Ongeveer 40% van de

¹ Wemmel, Wezembeek-Oppem, Kraainem, Linkebeek, Drogenbos, Sint-Genesius-Rode, Ronse, Voeren, Bever, Herstappe, Mesen en Spiere-Helkijn.

vragen komt uit het homogene Nederlandse taalgebied. Het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad was in 2016 verantwoordelijk voor ongeveer een tiende van het totale aantal vragen.

Niettegenstaande het steunpunt niet over volledige cijfers beschikt voor 2013 (steunpunt bleef zeven maanden onbemand), 2015 (steunpunt was gedurende vier maand onbemand) en 2016 (steunpunt was onbemand vanaf 1 juni 2016) kan toch worden geconcludeerd dat de bestaande trends worden doorgetrokken en er geen significante wijzigingen optreden.

De cijfers over de territoriale spreiding bekrachtigen de vaststelling dat de vragen grotendeels betrekking hebben op het homogeen Nederlands taalgebied. Niettegenstaande het specifieke probleem van de erkenning van het Nederlands als bestuurstaal in de het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad als één van de aanleidingen voor de oprichting van het steunpunt werd aangehaald, blijkt dit een minderheid van de dossiers te betreffen. Deze tendens zet zich in 2016 verder, niettegenstaande er procentueel een lichte stijging van het aantal vragen is.

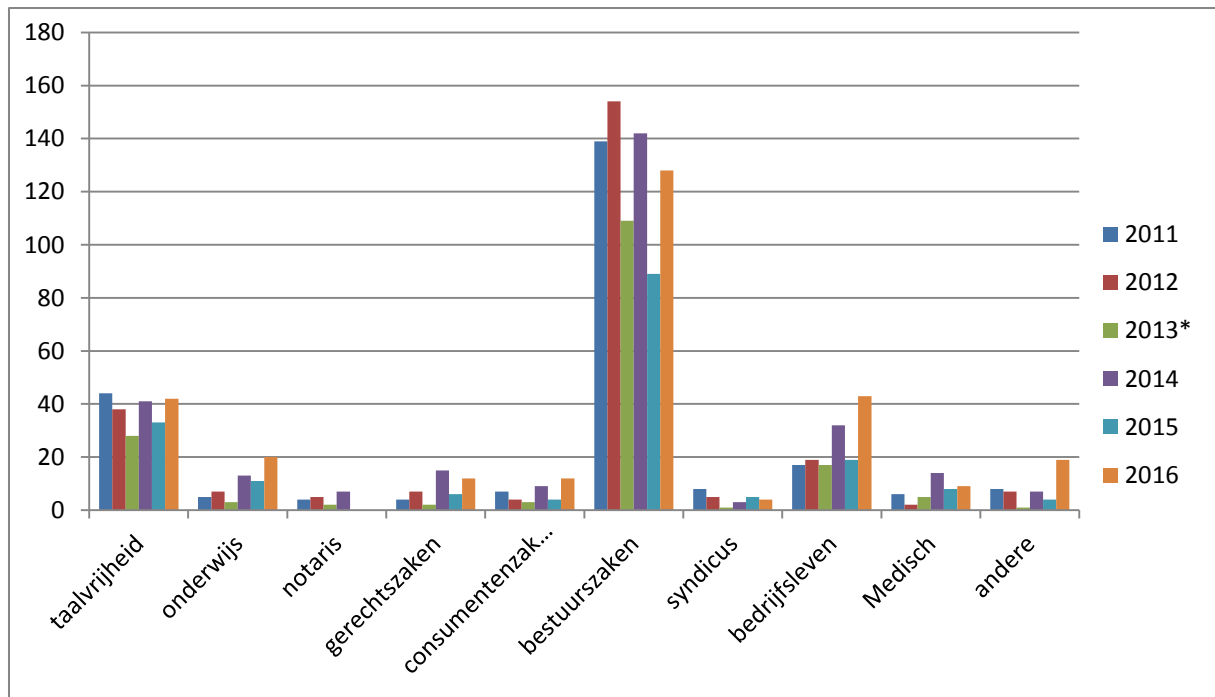
Tot slot dient te worden opgemerkt dat de vragen steeds vaker een link met het buitenland bevatten. Zo stellen burgers zich bijvoorbeeld vragen betreffende het voorleggen van anderstalige buitenlandse overheidsdocumenten aan de eigen overheidsdiensten en willen gemeenten weten in welke talen ze evenementen in het buitenland kunnen promoten.

2.8.4. Inhoudelijke spreiding

Ieder dossier valt onder één van de categorieën die hoger (pp. 6-9 activiteitenverslag) omschreven zijn. Ingeval een dossier meerdere aspecten van de taalwetgeving raakt, wordt het meest doorslaggevende element bepalend voor de categorisering. Er is ook een verwaarloosbare restcategorie nu er soms vragen worden gesteld over zeer specifieke taalregelingen.

In onderstaande tabel wordt er een onderverdeling naar tien categorieën gemaakt: negen afgebakende onderwerpen en één restcategorie.

	2011	2012	2013*	2014	2015	2016
<i>taalvrijheid</i>	44	38	28	41	33	42
<i>onderwijs</i>	5	7	3	13	11	20
<i>notaris</i>	4	5	2	7	0	0
<i>gerechtszaken</i>	4	7	2	15	6	12
<i>consumentenzaken</i>	7	4	3	9	4	12
<i>bestuurszaken</i>	139	154	109	142	89	128
<i>syndicus</i>	8	5	1	3	5	4
<i>bedrijfsleven</i>	17	19	17	32	19	43
<i>Medisch</i>	6	2	5	14	8	9
<i>andere</i>	8	7	1	7	4	19



* (Wederom dient bij bovenstaande grafiek de opmerkingen worden gemaakt dat de gegevens van het 2013 onvolledig zijn.)

De inhoudelijke spreiding toont het belang aan van de taalwetgeving in bestuurszaken, die het grootste deel, met name bijna de helft, van de dossiers omvat. In tweede instantie komen in 2016 de vragen over het taalgebruik in het bedrijfsleven, zowel vanwege de werkgevers als werknemers, gevolgd door de vragen aangaande de taalvrijheid.

Een beperkter aantal vragen betreft de onderwijstaalwetgeving en de rechten op het vlak van taal als consument of patiënt. De medische vragen betroffen allemaal de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in Brusselse ziekenhuizen.

Evenzeer opvallend is dat het aantal vragen over de taalwetgeving in gerechtszaken of bij de notaris zeer gering blijft. Verondersteld kan worden dat dit vragen zijn waar reeds andere vormen van juridische bijstand worden aangesproken. Advocaten dienen bijvoorbeeld goed op de hoogte te zijn van de taalregeling in gerechtelijke procedures.

Bijna de helft van de vragen uit 2016 handelden dus over de toepassing van de bestuurstaalwet op overheidsdiensten. Het overgrote deel had te maken met lokale besturen, zoals gemeentelijke diensten en instellingen, OCMW's... Meestal waren de gemeenten zelf de vraagsteller. Dit toont aan dat het steunpunt nog steeds een toonaangevend aanspreekpunt is voor de lokale besturen wat hun vragen over de bestuurstaalwet betreft. Ze contacteren ook het steunpunt in het kader van de uitwerking van een eigen taalbeleid, al dan niet in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering.

Daarnaast komt een deel van de vragen van binnen de Vlaamse overheid en van andere overheidsniveaus (federale overheid en instellingen,.....).

Daarnaast kan worden vastgesteld dat ook burgers vragen hebben over de toepassing van de taalwetgeving, zowel door hun eigen gemeente als door de Vlaamse of federale overheid als door de autonome overheidsbedrijven zoals Proximus, de Post en NMBS. Deze vragen komen

ofwel via de Vlaamse Infolijn ofwel rechtstreeks bij het steunpunt terecht, nu de contactgegevens via de website makkelijk vindbaar zijn.

3. Evaluatie

Een globale evaluatie van territoriale en inhoudelijke spreiding van de dossiers, gekoppeld aan een analyse van de herkomst van de vragen, toont aan dat ook in 2016 de overheden in het homogeen Nederlands taalgebied de belangrijkste vraagstellers blijven, naast de burger. De bestaande trends van de voorbije jaren worden dus voortgezet. Gemeenten worden steeds vaker geconfronteerd met anderstalige inwoners of onderhouden internationale contacten en vragen zich dan ook af wat de mogelijkheden voor anderstalige communicatie zijn. Enerzijds ontbreekt het deze overheden vaak aan gespecialiseerde kennis, anderzijds dienen de vragen aan het steunpunt ook als bevestiging van de eigen visie, als 'tweede opinie'.

De burger zelf wil ook informatie over taalregelgeving in de eigen rechten bij contacten met overheden. Daarnaast stelt de burger zich vragen over het bestaan en de toepassing van taalregels in andere domeinen van de samenleving, bijvoorbeeld op het vlak van onderwijs, tewerkstelling, gerecht en consumentenzaken. Ook hier blijkt duidelijk dat de burger zich steeds meer bevraagt over de rechten en plichten inzake taalgebruik.

Desalniettemin blijven de cijfers net als in de vorige activiteitenverslagen enigszins contra-intuïtief: de typevoorbeelden over schendingen van de taalwetgeving op werkvloer, in handelszaken, in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, klachten omtrent gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in de Brusselse ziekenhuizen enz., die bij de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer werden aangehaald, blijven ook in 2016 eerder beperkt.

Dit kan drie oorzaken hebben: ofwel aanvaarden burgers in veel omstandigheden dat de wet (waarschijnlijk) wordt overtreden, maar stoort men zich er niet verder aan of meent men dat optreden geen zin heeft, ofwel vindt men steun via andere kanalen (eigen opzoekingen, organisaties als vakbonden of politieke organisaties), ofwel is het Steunpunt Taalwetwijzer onvoldoende toegankelijk of zichtbaar. In dat opzicht zal in de nabije toekomst dan ook worden nagegaan wat de toekomstperspectieven voor het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen zijn nu het aantal vragen dat aan dit meldpunt wordt gesteld verder afneemt. Vraag is dus of dit apart meldpunt nog steeds dient te bestaan en er dus een nieuwe mediacampagne dient te worden opgezet dan wel of het meldpunt moet worden opgedoekt. In dat laatste scenario zullen de taalklachten over Brusselse ziekenhuizen rechtstreeks bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht komen. Dit zou in de praktijk geen grote verandering inhouden nu de klachten sowieso al door het steunpunt worden behandeld.

De bestuurstaalwet lijkt in tijden van communautaire vrede op zich minder een inzet te zijn van het politiek debat, te meer nu in een aantal 'controversiële' dossiers, zoals de omzendbrieven van de Vlaamse regering over het gebruik van de talen door de lokale besturen en de omzendbrieven van de Brusselse Hoofdstedelijke Gewestregering inzake de zogenaamde taalhoffelijkheid, de draagwijdte en geldigheid is getoetst door de Raad van State.

De Vlaamse Regering bevestigt in het Vlaams regeerakkoord 2014-2019 alvast dat wat haar eigen communicatie ten aanzien van de faciliteitengemeenten betreft, zij trouw blijft aan de principes uit de omzendbrief.

De grote uitdaging bestaat er nu vooral in de naleving van de taalwetgeving te plaatsen tegenover de toenemende internationalisering en ontnederlandsing van de samenleving. Er is

onmiskbaar een spanningsveld tussen het strik naleven van de bestuurstaalwet en andere taalregelgeving enerzijds en het organiseren van een goed functionerende overheid ten aanzien van de groeiende anderstalige bevolking anderzijds. Steeds vaker vinden contacten plaats over de landsgrenzen heen, vestigen anderstaligen zich (al dan niet permanent) in België en worden er contracten gesloten met buitenlandse actoren of anderstalige werknemers aangenomen. Een goed voorbeeld ter zake is de wijziging van het decreet tot regeling van het gebruik van de talen voor de sociale betrekkingen tussen de werkgevers en de werknemers, alsmede van de door de wet en de verordeningen voorgeschreven akten en bescheiden van de ondernemingen van 19 juli 1973 naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof van Justitie die stelde dat een bepaling uit het decreet een schending van het vrij verkeer van werknemers in Europa inhoudt. Het decreet is intussen gewijzigd waardoor het mogelijk is dat, naast de Nederlandstalige versie, ook een rechtsgeldige anderstalige versie van de individuele arbeidsovereenkomst kan worden opgemaakt, mits voldaan aan enkele voorwaarden.

Voornamelijk lokale besturen worden in toenemende mate geconfronteerd met anderstalige inwoners. De bestuurstaalwet biedt hen geen mogelijkheid om in een andere taal met hen te communiceren. Dit is nochtans noodzakelijk om bepaalde essentiële (administratieve) informatie over te brengen. Dit heeft voor gevolg dat er door de jaren heen een advies- of toezichtspraktijk gegroeid is die weliswaar ondertussen bekend is bij de betrokkenen, maar geen juridische basis heeft, met name de adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

Deze adviespraktijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht biedt een uitweg: indien vier cumulatieve voorwaarden voldaan zijn, mag anderstalige communicatie met deze welbepaalde doelgroep. Deze voorwaarden bieden echter ook onzekerheid nu ze voor interpretatie vatbaar zijn. Hoe dan ook mogen goedbedoelde maatregelen voor Nederlandsonkundige nieuwkomers niet leiden tot ongebreidelde meertaligheid waarbij het Nederlands een ondergeschikte rol krijgt. Maar het omgekeerde geldt uiteraard ook: taaleisen ten aanzien van nieuwkomers kunnen geen inbreuk plegen op grondrechten van de burger of tot doel hebben hen uit het openbare leven te bannen.

Steeds meer gemeenten wensen een eigen taalbeleid uit te werken opdat iedere ambtenaar of dienst op dezelfde manier zou omgaan met anderstaligheid. Maar wat is een taalbeleid zonder duidelijke wettelijke richtlijnen? Een wettelijke regeling zou hier nochtans de nodige houvast kunnen geven, een kapstok zijn waaraan de overheden hun taalbeleid kunnen ophangen. Dit zou de rechtszekerheid ten goede komen. Het Steunpunt Taalwetwijzer is er zich van bewust dat de haalbaarheid van een wijziging of explicietere toelichting bij de bestaande taalwetgeving echter erg klein is.

In dat opzicht lijkt het ook wenselijk om binnen de Vlaamse overheid aan een eigen uniform taalbeleid te werken. Tot op heden wordt te divers en versnipperd omgegaan met de bestuurstaalwet: de éne dienst laat weinig ruimte voor meertaligheid terwijl een andere dienst dit net promoot. Een eigen taalbeleid zou niet enkel voor de burgers maar ook voor de Vlaamse ambtenaren duidelijkheid scheppen en een als voorbeeld kunnen dienen voor lokale besturen.

In de beleidsnota 2014-2019 integratie en inburgering staat dat het horizontaal integratiebeleid werk maakt van een overheidsbreed taalbeleid. In uitvoering van een Horizontaal Integratiebeleidsplan zal de Commissie Integratiebeleid van het Vlaams Parlement een overheidsbrede visie op taalbeleid uitwerken die gericht is op het wegnemen van taaldrempels en het creëren van maximale oefenkansen Nederlands

4. Conclusie

Het Steunpunt Taalwetwijzer is de voorbije veertien jaar uitgegroeid tot een centraal aanspreekpunt inzake taalwetgeving. De huidige werkwijze van het steunpunt blijft behouden. Burger, overheden, bedrijven en andere vraagstellers ontvangen informatie of een volledig en juridisch onderbouwd vrijblijvend advies. De vrijblijvendheid van de versterkte adviezen is belangrijk: het Steunpunt Taalwetwijzer pretendeert niet hét officiële en enige correcte antwoord te hebben.

Het Steunpunt Taalwetwijzer profileert zich uitdrukkelijk niet als een 'klachtenlijn' of 'taalombudsdienst', laat staan als 'kliklijn' of 'taalpolitie'. Dit zou overheden immers weigerachtig maken om hun vragen aan het steunpunt te stellen en/of hulp in te roepen bij het uitdenken van een eigen taalbeleid. Het steunpunt stelt zich neutraal op en verwijst, indien nodig, naar de bevoegde klachteninstanties. Deze neutraliteit stuit soms op onbegrip, te meer nu sommige vraagstellers verwachten dat het steunpunt zelf hun klacht zal behandelen dan wel hen zal bijstaan in het indienen en opvolgen van de klacht. Dit behoort evenwel niet tot het takenpakket van het steunpunt zoals het de voorbije en huidige legislaturen georganiseerd wordt. Het steunpunt bewaart een evenwicht tussen het bijstaan van burgers met informatie over de taalwetgeving en het aanreiken van klachtmogelijkheden, en het bewaren van haar neutraliteit als onderdeel van de Vlaamse overheid. Het steunpunt houdt zich dan ook afzijdig en onpartijdig in te controversiële kwesties, zeker wanneer andere overheden betrokken zijn.

De blijvende uitdaging voor het steunpunt bestaat in het aanleveren van een correcte juridische omkadering, rekening houdend met de verzuchtingen van de vraagstellers. Het steunpunt dient er over te waken dat een te strikte naleving van de wet een pragmatische oplossing niet in de weg staat door naast informatie over de wetgeving, tevens praktische oplossingen aan te reiken. Burgers, bedrijven en overheden verwachten deze praktische antwoorden, die overeenstemmen met de wet en alternatieven die afwegingen en keuzes mogelijk maken.