

Activiteitenverslag Steunpunt Taalwetwijzer

2014-2015

De taalwetwijzer

Welke taal
wanneer?



Inleiding

Het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat dit jaar 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, dat momenteel nog steeds gesitueerd is binnen het team Coördinatie Brussel van het Agentschap Binnenlands Bestuur. Het is de doelstelling van de Vlaamse Overheid om met het steunpunt allerlei vragen omtrent de toepassing van de taalwetgeving correct en juridisch te beantwoorden.

Dit activiteitenverslag is het vijfde van het Steunpunt Taalwetwijzer. De verslaggeving gebeurde tot op heden niet systematisch gelet op de verschillende personeelsverschuivingen over de jaren heen. Het eerste verslag gaat over de periode 2002-2003. Het tweede betreft 2006, het derde de periode 2009-2012 en het vierde beslaat de periode 2013-medio 2014. Huidig verslag behelst de aansluitende periode augustus 2014-2015.

In dit activiteitenverslag worden de activiteiten, zowel organisatorisch als inhoudelijk, en partners van het Steunpunt Taalwetwijzer belicht. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de werking van het steunpunt en worden de vragen die bij het steunpunt terecht komen dieper geanalyseerd. Na deze analyse volgen enkele aanbevelingen betreffende de toekomstige rol van het steunpunt om te eindigen met een conclusie.

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: juni 2016

Depotnummer:



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. Medewerkers.....	5
3. Werking.....	5
3.1. Informatieverstrekking.....	5
3.2. Klachtenbehandeling.....	6
3.3. Cijfers over vragen en klachten.....	6
4. Evaluatie.....	13
5. 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. Medewerkers

Het Steunpunt Taalwetwijzer wordt bemand door één jurist die daarnaast ook andere taken uitvoert voor het team Coördinatie Brussel. Voor de logistieke ondersteuning wordt beroep gedaan op de administratieve medewerkers van het team.

3. Werking

3.1. 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 (ongegronde) 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.

3.2. 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.

3.3. Cijfers over vragen en klachten

3.3.1. 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 restaurant een anderstalige naam hebben?
- Mag een gesubsidieerde vzw in andere talen communiceren?

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?
- Proximus stuurt mij Franstalige sms'jes. Mag dit?
- Mag de gemeenten een anderstalige subsidieaanvraag om die reden weigeren?
- In welke taal moet er gecommuniceerd worden met de inwoners van de rand- en taalgrensgemeenten?

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:

- Kan ik mijn kind inschrijven in een Waalse of Brusselse school?
- Mag de school een meertalige uitnodiging voor het jaarlijkse schoolfeest versturen?
- Mag een nieuwe universitaire opleiding volledig Engelstalig zijn?
- Dient een schoolrapport integraal Nederlandstalig te zijn?

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:

- Mag de volledige menukaart van een restaurant anderstalig zijn?
- In welke taal zijn de vermeldingen op voedselverpakkingen opgesteld?
- Welke vermeldingen op een factuur moeten in het Nederlands? Wat met de algemene voorwaarden?

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?
- Moet de syndicus voorzien in Nederlandstalige verslagen van de algemene vergadering van mede-eigenaars?

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?
- Moet een arts die in een in Vlaanderen gelegen ziekenhuis werkt Nederlands kennen?

3.3.2. Evolutie van het aantal gestelde vragen

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

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.

Een publiekscampagne zou aanleiding kunnen geven tot een verhoging van het aantal vragen, maar het effect is in tijd beperkt. Ook zonder campagne vinden particulieren, bedrijven en overheidsdiensten hun weg naar het Steunpunt Taalwetwijzer. Dit lijkt vooral te maken te hebben met de bekendheid van de Vlaamse Infolijn, de goede vindbaarheid van het Steunpunt Taalwetwijzer via internetzoekmachines en het groeiend aantal gespecialiseerde organisaties en diensten, zoals belangenorganisaties of sectororganisaties, die naar het Steunpunt Taalwetwijzer verwijzen als informatiebron.

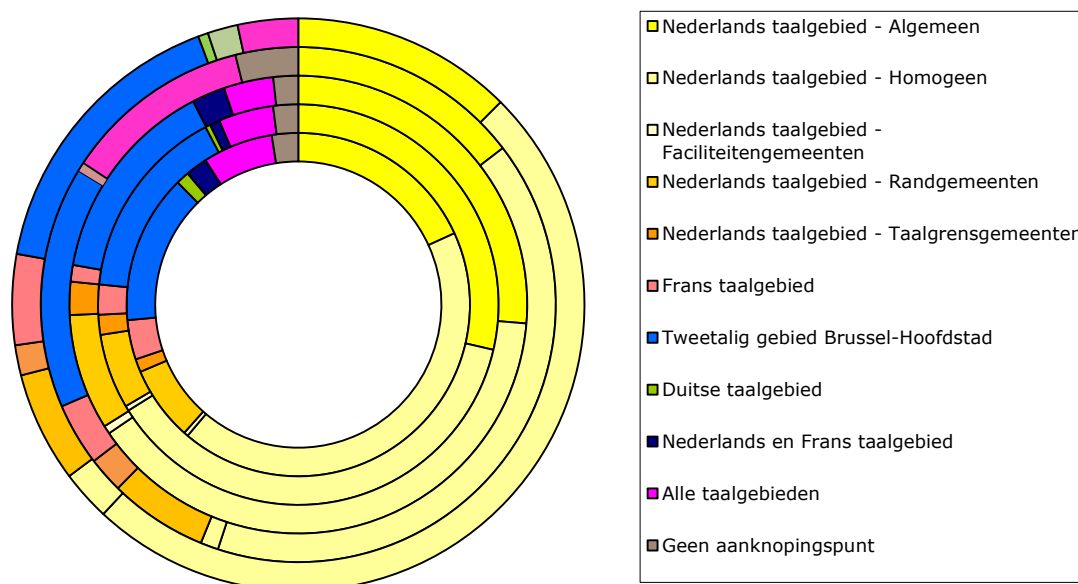
3.3.3. Territoriale spreiding

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 dan weer vier maand onbemand.

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

	2011	2012	2013*	2014	2015
<i>Nederlands taalgebied - Algemeen</i>	44	71	45	45	22
<i>Nederlands taalgebied - Homogeen</i>	104	93	67	119	87
<i>Nederlands taalgebied - Faciliteitengemeenten</i>	1	1	1	2	5
<i>Nederlands taalgebied - Randgemeenten</i>	17	15	14	15	11
<i>Nederlands taalgebied - Taalgrensgemeenten</i>	3	4	4	5	3
<i>Frans taalgebied</i>	9	6	2	11	9
<i>Tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad</i>	34	39	25	40	29
<i>Duitse taalgebied</i>	3	1	0	1	1
<i>Nederlands en Frans taalgebied</i>	5	2	4	0	3
<i>Alle taalgebieden</i>	16	11	6	34	6
<i>Geen aanknopingspunt</i>	6	5	3	9	3



De binnenste cirkel betreft de cijfers over 2011, de tweede over 2012, de derde over 2013, de vierde over 2014 en de buitenste over 2015. Er vallen ondanks een aantal verschillen geen bijzondere evoluties over de jaren heen te noteren. De cijfers beamen ook de cijfers uit de eerdere activiteitenverslagen. Opvallend is dat bijna driekwart van de dossiers betrekking heeft op het Nederlandse taalgebied. Ongeveer de helft van de vragen komt uit het homogene Nederlandse taalgebied. Een op de negen vragen heeft betrekking op de faciliteitengemeenten, vooral de zes randgemeenten rond Brussel. Het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad was in 2015 verantwoordelijk voor ongeveer een zesde van het totale aantal vragen.

Niettegenstaande het steunpunt niet over volledige cijfers beschikt voor 2013 (steunpunt bleef zeven maanden onbemand) en 2015 (steunpunt was gedurende vier maand onbemand) 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 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 2015 verder, niettegenstaande er procentueel een lichte stijging van het aantal vragen is.

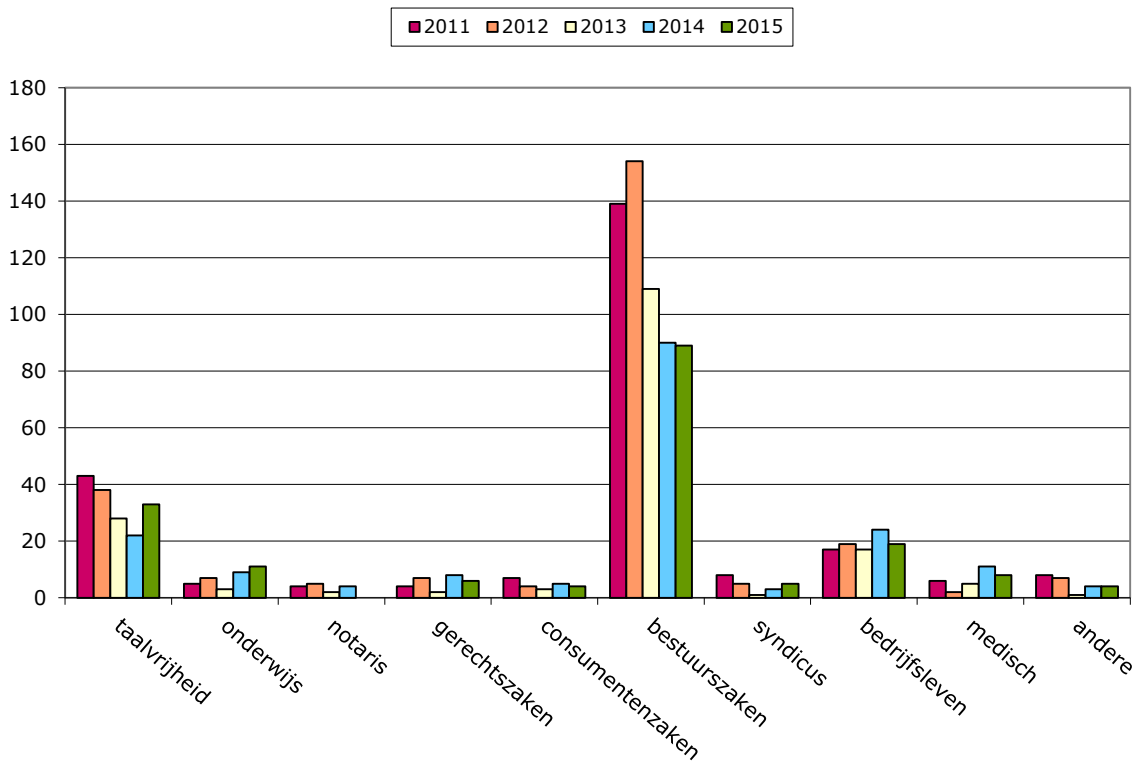
Tot slot dient te worden opgemerkt dat de vragen steeds vaker een link met het buitenland bevatten. Zo stellen burgers zich bijvoorbeeld vragen betreffende het voorleggen van anderstalige buitenlandse overheidsdocumenten aan de eigen overheidsdiensten en willen gemeenten weten in welke talen ze evenementen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

3.3.4. Inhoudelijke spreiding

Ieder dossier valt onder één van de categorieën die hoger (pp. 6-8 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
<i>taalvrijheid</i>	43	38	28	41	33
<i>onderwijs</i>	5	7	3	13	11
<i>notaris</i>	4	5	2	7	0
<i>gerechtszaken</i>	4	7	2	15	6
<i>consumentenzaken</i>	7	4	3	9	4
<i>bestuurszaken</i>	139	154	109	142	89
<i>syndicus</i>	8	5	1	3	5
<i>bedrijfsleven</i>	17	19	17	32	19
<i>Medisch</i>	6	2	5	14	8
<i>andere</i>	8	7	1	7	4



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

Over de jaren heen vallen er geen significante stijgingen of dalingen van het aantal vragen binnen een bepaald domein te bemerken. De inhoudelijke spreiding toont wel het belang aan van de taalwetgeving in bestuurszaken, die het grootste deel, met name ongeveer de helft, van de dossiers omvat. In tweede instantie kwamen tot voor 2015 nipt de vragen over het taalgebruik in het bedrijfsleven, zowel vanwege de werkgevers als werknemers, gevolgd door de vragen aangaande de taalvrijheid. In 2015 namen de vragen rond taalvrijheid de tweede plaats in. Dit toont aan dat burgers en besturen zich steeds meer vragen stellen die zich situeren op de grens van de taalvrijheid en de domeinen waar wel taalwetgeving geldt, bijvoorbeeld mag een gemeente een gesubsidieerde vereniging bepaalde taalvoorwaarden opleggen, mag een immobielkantoor een Franstalig bord uithangen?

Een beperkter aantal vragen betreft de onderwijstaalwetgeving en de rechten op het vlak van taal als consument of patiënt. De medische vragen uit 2014 en 2015 betroffen allemaal de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in Brusselse ziekenhuizen. Dit toont aan dat dit nog steeds een probleem vormt, ondanks de verschillende initiatieven ter zake (cfr. Activiteitenverslag Steunpunt Taalwetwijzer 2013-2014) en de terugloop van het aantal vragen.

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.

De helft van de vragen uit 2015 handelden dus over de toepassing van de bestuurstaalwet op overheidsdiensten. Het overgrote deel van deze 79 vragen hadden bovendien te maken met lokale besturen, zoals gemeentelijke diensten of OCMW's. Meestal waren de gemeenten zelf de

vraagsteller. Ook de besturen van randgemeenten stellen vragen die grotendeels te maken hebben met de toepassing van de faciliteiten ten aanzien van Franstalige inwoners. Dit toont aan dat het steunpunt nog steeds een toonaangevend aanspreekpunt is voor de lokale besturen wat hun vragen over de bestuurswet betreft. Steeds vaker wordt het steunpunt ook gecontacteerd 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 vervolgens een klein deel van andere overheidsniveaus (provincies, federale overheid, intercommunales...).

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 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.

4. 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 2015 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 enz., die bij de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer werden aangehaald, blijven ook in 2015 erg beperkt. Het beperkte aantal klachten omtrent gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in de Brusselse ziekenhuizen is hier een schoolvoorbeeld van.

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 opzoeken, organisaties als vakbonden of politieke organisaties), ofwel is het Steunpunt Taalwetwijzer onvoldoende ingespeeld op deze situaties of onvoldoende toegankelijk. 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. Toch dient er waakzaamheid aan de dag te worden gelegd, nu het debat over de bestuurstaalwet ieder moment kan worden aangewakkerd. Zo werden er door de Raad van State in juni 2014 in de zaak over de niet-benoeming van de burgemeesters van enkele randgemeenten geoordeeld dat de omzendbrieven van de Vlaamse Overheid wat de faciliteitengemeenten betreft geen correcte interpretatie geven aan de bestuurstaalwet waardoor een aanpassing van de omzendbrieven zich opdringt². 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 onmiskenbaar 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.

Voorname 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.

² RvS 20 juni 2014, nr. 227.775, <http://www.raadvst-consetat.be/arr.php?nr=227775&l=nl> en RvS 20 juni 2014, nr. 227.776, <http://www.raadvst-consetat.be/arr.php?nr=227776&l=nl>.

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. Dit taalbeleid kan dan vertaald worden in een nieuwe omzendbrief die het beleid naar de faciliteitengemeenten niet hoeft te doorkruisen.

5. 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.