

# Verslag 2002-2003

---

## Taalwetwijzer



# Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2 Opdrachten</b>	<b>1</b>
<b>3 De start</b>	<b>1</b>
<b>4 Organisatie</b>	<b>2</b>
4.1 Bereikbaarheid	
4.2 Samenwerking met de Vlaamse infolijn	
4.3 Samenwerking met het Taalloket	
4.4 Medewerkers	
<b>5 Werking</b>	<b>3-9</b>
5.1 Informatieverstrekking aan de burger	3
5.2 Klachtenbegeleiding	3
5.3 Cijfers over vragen en klachten van burgers	4-7
5.4 Beleidsondersteuning	8
5.5 Cijfers over beleidsondersteuning	9
<b>6 Slotbeschouwing</b>	<b>10-11</b>
6.1 Algemeen	
6.2 Evaluatie van de werking van het steunpunt Taalwetwijzer	

## 1 Inleiding

Op 22 september 2000 ging de Vlaamse regering akkoord met een actieplan van de minister bevoegd voor de Hoofdstedelijke Aangelegenheden om de taalwetgeving beter te doen naleven. De belangrijkste aanleiding hiervoor was een aantal klachten over de gebrekkige toepassing van de taalwetten in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Het plan voorzag in de uitbouw van een nieuwe dienstverlening inzake taalwetgeving binnen de Vlaamse administratie.

In uitvoering daarvan werd het steunpunt Taalwetwijzer opgericht in de cel Administratieve Coördinatie Brussel van het ministerie. Met het steunpunt wil de Vlaamse overheid hoofdzakelijk een correct en juridisch onderbouwd antwoord geven op allerhande vragen in verband met de taalwetgeving en haar toepassing in Brussel en in Vlaanderen. Het staat zowel ten dienste van de burger als van openbare diensten.

Dit verslag geeft toelichting bij de opdrachten van het steunpunt en zijn werking. Het heeft niet de ambitie om alle vragen en klachten ter zake volledig te inventariseren. Het kan echter wel beschouwd worden als een staalkaart die aangeeft welke problemen er in een bepaalde sector van de taalwetgeving (kunnen) rijzen. Het verslag heeft betrekking op de voorbereidingsperiode (oktober 2001-november 2002) en het eerste echte werkjaar van het steunpunt (20 november 2002 - 31 december 2003).

## 2 Opdrachten

De taken van het steunpunt kunnen worden ingedeeld in drie grote categorieën:

- Informatieverstrekking. Iedereen die vragen heeft over de taalwetten kan daarmee terecht bij het steunpunt. Daarnaast wordt ook gezorgd voor een actieve verspreiding van informatie, los van concrete vragen.
- Klachtenbegeleiding. Het steunpunt geeft beperkt juridisch advies en begeleiding aan iedereen die denkt dat de taalwetgeving niet gerespecteerd werd.
- Beleidsondersteuning. Alle geledingen van de administratie en andere openbare diensten kunnen advies inwinnen of documentatie krijgen wanneer zij maatregelen treffen die verband houden met de taalproblematiek.

Deze opdrachten worden uitgebreid besproken in het onderdeel "Werking" (zie punt 5).

## 3 De start

Het steunpunt Taalwetwijzer is volledig operationeel sinds 20 november 2002. Tijdens de voorbereidingsperiode, die ruim één jaar in beslag heeft genomen, zijn de nodige informatie en documentatie verzameld. Daarnaast werden de nodige contacten gelegd met andere diensten en verenigingen die actief zijn op het stuk van de taalwetgeving. Het gaat onder meer om de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, de vice-gouverneur het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad, de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant, de Afdeling Inspectie Werkgelegenheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de cel Juridische Dienstverlening van het departement Coördinatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de afdeling Binnenlandse Aangelegenheden van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de Taalinspectie in het onderwijs. Ten slotte werd een scenario voor behandeling van vragen en klachten uitgewerkt en zijn er, in de mate van het mogelijke, ook reeds inhoudelijke dossiers behandeld.

Op 19 november 2002 heeft de Vlaamse minister bevoegd voor Hoofdstedelijke Aangelegenheden de nieuwe dienstverlening voorgesteld tijdens een persconferentie. De presentatie heeft ruime belangstelling van de media gekregen. Zo hebben de belangrijkste Vlaamse kranten het steunpunt Taalwetwijzer in hun berichtgeving opgenomen (de Morgen, De Standaard, de Tijd). Ook op radio (de Wandelgangen op Radio 1, Flanders Today op Radio Vlaanderen Internationaal, FM-Brussel) en regionale televisie (TV-Brussel en Ring-TV) heeft het nieuwe initiatief op journalistieke belangstelling kunnen rekenen.

De voorstelling aan het grote publiek is daarnaast hoofdzakelijk gebeurd via een advertentiecampagne in Nederlandstalige dagbladen en tijdschriften. Gedurende de laatste helft van de maand november en de maand december (2002) is op regelmatige tijdstippen een advertentie over het steunpunt Taalwetwijzer gepubliceerd. Deze campagne is – weliswaar op kleinere schaal – herhaald in maart 2003.

## 4 Organisatie

### 4.1 Bereikbaarheid

Het steunpunt Taalwetwijzer is telefonisch bereikbaar via de Vlaamse Infolijn, of schriftelijk via e-mail, een formulier op de website, per fax, of per brief.

telefoon	0800 3 02 01, rechtstreeks 02 553 56 56
e-mail	taalwetwijzer@vlaanderen.be
internet	www.taalwetwijzer.be
fax	02 553 56 34
brief	Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Boudewijnlaan 30, kamer 6A15 1000 BRUSSEL

### 4.2 Samenwerking met de Vlaamse infolijn

Het steunpunt Taalwetwijzer is een sectorale infolijn, die gespecialiseerde informatie ter beschikking stelt. Omdat de Vlaamse Gemeenschap ernaar streeft om de Vlaamse Infolijn te laten functioneren als uniforme vraagbaak voor de burger, verlopen de eerste telefonische contacten meestal via het gratis nummer van de Infolijn, elke werkdag tussen 9 en 19 uur bereikbaar.

De medewerkers van de Vlaamse Infolijn beschikken over een elektronisch eerstelijnschrift (een soort van draaiboek) waarmee ze eenvoudige vragen over de taalwetgeving zelf kunnen beantwoorden. Ingewikkelde vragen of te behandelen klachten worden door de Vlaamse Infolijn doorgeschakeld naar de juridisch medewerker van het steunpunt. Hetzelfde scenario wordt toegepast bij vragen via e-mail.

### 4.3 Samenwerking met het Taalloket

In 1999 werd bij de vzw De Rand een Taalloket opgericht. Het Taalloket, dat een beperkte ombudsfunctie heeft op het vlak van de taalproblematiek in de Rand, was tot voor kort ook belast met de juridische ondersteuning van personen die vragen of klachten hadden over de toepassing van de taalwetten. Om deze overlapping weg te werken besloot de minister bevoegd voor Hoofdstedelijke Aangelegenheden om de juridische dienstverlening van het Taalloket en het steunpunt Taalwetwijzer te integreren.

Het steunpunt Taalwetwijzer staat voortaan in voor de behandeling van de *juridische* aspecten van vragen en klachten over de taalproblematiek, ook deze die bij het Taalloket geregistreerd worden. Ten aanzien van het publiek vervult het Taalloket een functie die vergelijkbaar is met de taak van de Vlaamse Infolijn binnen de administratie: doorverwijzen en geven van eerstelijnsinformatie. Meer informatie over de samenwerking staat op de website van de vzw de Rand, onder de rubriek *Taalloket* ([www.derand.be](http://www.derand.be)).

### 4.4 Medewerkers

Binnen de cel Administratieve Coördinatie Brussel is één adjunct van de directeur-jurist belast met de behandeling van de vragen en klachten. Voor de administratieve en logistieke ondersteuning (onder meer versturen van bestelde brochures en folders, het databeheer enzovoort) wordt een beroep gedaan op de twee administratief medewerkers van de cel.

## 5 Werking

### 5.1 Informatieverstrekking aan de burger

Het is de ervaring dat heel wat burgers geen duidelijk zicht hebben op de exacte draagwijdte van de toepasselijke taalwetten en de mogelijke remedies tegen overtredingen. Omdat een gebrek aan kennis en inzicht vaak tot onbegrip en tot (ongegronde) klachten leidt, is het uiterst belangrijk om hierover correcte en begrijpelijke informatie te verstrekken. Daarom geeft het steunpunt via zijn brochure en website, informatie over de taalwetgeving, los van concrete vragen of klachten. Voor informatie en advies over concrete situaties, of over in de brochure niet behandelde onderwerpen, moet contact worden opgenomen met het steunpunt.

#### Actieve voorlichting: folder, brochure en website

Via de infozuilen van de Vlaamse Gemeenschap wordt een folder (25.000 ex.) verspreid, waarin het steunpunt kort wordt voorgesteld. In deze folder zit bovendien een antwoordkaart waarmee de informatiebrochure "De taalwetwijzer. Welke taal wanneer?" kan besteld worden.

Deze informatiebrochure (32 pagina's) geeft een actueel overzicht van de vuistregels voor het taalgebruik in bestuurszaken, in het bedrijfsleven en in het onderwijs in Vlaanderen en in Brussel. Ze is enkel verkrijgbaar op bestelling. Uit het onverwacht hoge aantal bestellingen blijkt dat de brochure goed wordt ontvangen. Van 20 november 2002 tot 31 december 2003 werden plusminus 8300 van de de 10.500 exemplaren opgevraagd. Daarvoor werd circa 1140 keer contact opgenomen met het steunpunt.

Een beknopte versie van de brochure is ook beschikbaar via de website ([www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be)). In de rubriek *Veel gestelde vragen* vindt de bezoeker bovendien een aantal vaak terugkomende vragen met het antwoord. Via een elektronisch formulier kunnen de bezoekers bovendien nieuwe vragen stellen en/of de brochure bestellen.

#### Gerichte informatieverstrekking

De brochure en de website kunnen natuurlijk geen antwoord geven op alle vragen. Daarvoor is de realiteit – en de taalwetgeving zelf – te complex. Daarom kunnen particulieren met concrete vragen, rechtstreeks of via de Vlaamse Infolijn, contact opnemen met de juridisch medewerker van het steunpunt.

### 5.2 Klachtenbegeleiding

Burgers die klachten hebben over overtredingen van de taalwetten kunnen voor advies en begeleiding terecht bij het steunpunt. Daarbij wordt als tewerkgegaan als volgt. Als een burger met een klacht een beroep wil doen op het steunpunt, wordt in de eerste plaats nagegaan of de aangekaarte situatie wel onder het toepassingsgebied van de taalwetten valt. Zo ja, dan wordt onderzocht of er al dan niet een overtreding voorligt. Blijkt dat dit het geval is dan wordt, daar waar mogelijk, getracht om de situatie recht te zetten door contact op te nemen met de betrokken dienst. Pas als dat nog niet tot een bevredigend resultaat leidt/kan leiden, wordt meer informatie gegeven over de klachteninstanties die volgens de wet bevoegd zijn om toezicht te houden op de correcte naleving van de taalwetten en –decreten (bv. vice-gouverneur, Vaste Commissie voor Taaltoezicht enz.).

Vanzelfsprekend blijft deze begeleiding, gezien de bevoegdheid, de taakomschrijving van het steunpunt en de materiële middelen, tamelijk beperkt. Het steunpunt heeft namelijk niet de bevoegdheid om zelf een onderzoek in te stellen, sancties te nemen of overtredingen recht te zetten. De slaagkansen van de begeleidingsfunctie zijn dan ook in grote mate afhankelijk van de bereidwilligheid van de betrokken diensten en instellingen. Dat probleem laat zich des te sterker voelen in Brussel, waar de Vlaamse overheid, anders dan in het Nederlandse taalgebied, onbevoegd is voor (het toezicht op) de taalwetgeving. In vele gevallen bestaat de begeleiding dan ook in het doorspelen van adressen van de bevoegde toezichtsinstanties, informeren over de klachtenprocedure en het aanreiken van – juridische – argumenten waarop een eventuele klacht kan gebaseerd worden. Het initiatief om bij deze instanties een klacht in te dienen, moet wel door de particulier zelf worden genomen.

In verband met het bovenstaande moet ten slotte benadrukt worden, dat een goede communicatie over de taken en bevoegdheden van het steunpunt uiterst belangrijk is om bij de burger geen verkeerde verwachtingen te scheppen en teleurstellingen te vermijden.

### 5.3 Cijfers over vragen en klachten van burgers

Het steunpunt heeft tussen 20 november 2002 en 31 december 2003 zelf 290 vragen of klachten geregistreerd (zie tabel 1 hieronder). Dat totaal omvat *niet* de vragen en klachten die door de Vlaamse Infolijn – zonder tussenkomst van het steunpunt – zijn beantwoord. De gegevens over de dossiers die op basis van het eerstelijns-script behandeld zijn, zijn beschikbaar in het laatste jaarverslag van de Vlaamse Infolijn ([www.vlaamseinfolijn.be](http://www.vlaamseinfolijn.be)).

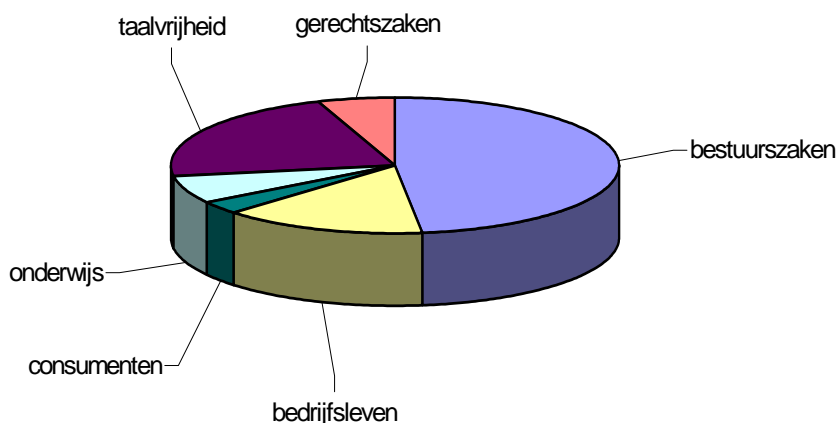
Hieronder wordt een globaal overzicht gegeven van de behandelde dossiers. De vragen en klachten zijn ingedeeld volgens de aangelegenheid en het territorium waarop ze betrekking hadden. Er is echter voor gekozen om geen opdeling te maken tussen vragen en klachten. In veel gevallen is het namelijk onmogelijk om uit te maken of vragen om informatie *in se* geen klachten zijn en of de door het steunpunt verstrekte informatie niet gebruikt wordt om een klacht in te dienen of te staven.

De *inhoudelijke* opdeling (zie tabel 1 en grafiek 1 hieronder) is gebaseerd op zes hoofdcategorieën: het taalgebruik in bestuurszaken, het taalgebruik in het onderwijs, het taalgebruik in gerechtszaken, het taalgebruik in het bedrijfsleven, het taalgebruik in consumentenzaken en, ten slotte, de taalvrijheid. In de categorie *taalgebruik in bestuurszaken* zitten alle vragen en klachten die betrekking hebben op de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (de bestuurstaalwet) en de wettelijke bepalingen die het gebruik van de talen in de diensten van de deelregeringen en de gemeenschapscommissies regelen. De dossiers in de categorie *taalgebruik in het onderwijs* betreffen de wet van 30 juli 1963 op het gebruik der talen in het onderwijs (de onderwijstaalwet) en de decreten op het taalgebruik in de hogescholen en universiteiten. 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 (de taalwet gerechtszaken). Alle vragen en klachten over de toepassing van het Vlaams decreet van 19 juli 1973 op het taalgebruik in het bedrijfsleven (het Septemberdecreet) en gelijkaardige voorschriften, zijn opgenomen in de categorie *taalgebruik in het bedrijfsleven*. Dossiers die verband houden met het taalgebruik in handleidingen, gebruiksaanwijzingen en verplichte vermeldingen op de etiketten van bepaalde producten zitten in de categorie *taalgebruik in consumentenzaken* en onder de categorie *taalvrijheid* zijn ten slotte alle vragen en klachten geklasseerd die betrekking hebben op een aangelegenheid waarvoor het taalgebruik niet geregeld is.

Tabel 1: inhoudelijke spreiding dossiers

Aangelegenheid	Absoluut aandeel	Aandeel in %
Taalgebruik in bestuurszaken	138	48
Taalgebruik in het onderwijs	19	6.5
Taalgebruik in gerechtszaken	16	5.5
Taalgebruik in het bedrijfsleven	42	14
Taalgebruik in consumentenzaken	12	4
Taalvrijheid	63	22
<b>TOTAAL</b>	<b>290</b>	<b>100</b>

Grafiek 1: aandeel van de dossiers m.b.t. een bepaalde aangelegenheid (totaal)



Een gedetailleerde bespreking van alle vragen en klachten binnen elke categorie gaat het bestek van dit verslag te buiten. Als bijlage bij dit verslag gaat een volledige lijst van de vragen en klachten die het steunpunt heeft behandeld. Meer informatie kan – binnen het kader inzake openbaarheid van bestuur – worden verkregen bij het steunpunt. Toch mogen enkele in het oog springende vaststellingen niet ontbreken.

*Bestuurszaken.* De meeste vragen en klachten hebben betrekking op het taalgebruik in bestuurszaken. Dat heeft vanzelfsprekend te maken met het ruime toepassingsgebied van de taalwetgeving in bestuurszaken en de discussies omtrent de toepassing van de bestuurstaalwet in sommige situaties.

*Onderwijs.* Iets meer dan een kwart van de dossiers (5 van de 19 dossiers) over onderwijs betreft de inschrijvingsvoorwaarden over leerlingen in de faciliteitenscholen in de randgemeenten of in de scholen in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

Typevragen en -klachten:

- *Wij wonen in Tervuren en willen ons kind, dat tweetalig is, inschrijven in de Franstalige basisschool in Wezembeek-Opem. Kan dat?*
- *Kunnen wij onze zoon naar een Franstalige basisschool in Brussel sturen en hem later naar een secundaire school van het Nederlandstalige net sturen?*
- *Is de onderwijstaalwet ook van toepassing op het onderwijs voor de sociale promotie?*
- *Wie is bevoegd voor het toezicht op de benoeming van leerkrachten in de scholen in de randgemeenten?*

*Gerechtszaken.* Het leeuwendeel van de dossiers betreft de processen-verbaal die worden opgesteld in een ander taal dan die van het gebied waarin de bekeurde woont en de (on)mogelijkheid om een vertaling te verkrijgen (7 van de 16 dossiers).

Typevragen en -klachten:

- *Ik woon in het Nederlandse taalgebied en ben in Brussel bekeurd voor verkeerd parkeren. De politie heeft mij een eentalig Frans PV opgestuurd. Het blijkt onmogelijk om een vertaling te verkrijgen. Is deze weigering wettelijk?*
- *Wij hebben onze burens gedagvaard voor het vredegerecht van Voeren. Omdat ze Franstalig zijn, hebben ze gevraagd om de procedure te laten voortzetten in het Frans. De rechter heeft dat toegestaan. Hebben wij als Nederlandstaligen geen recht op de bijstand van een tolk of een vertaler?*

*Bedrijfsleven.* Ongeveer een kwart van de vragen en klachten in de categorie *taalgebruik in het bedrijfsleven* (10 van de 42 dossiers) gaat over de taalverplichtingen inzake facturen van privé-ondernemingen. Uitgebreide informatie over deze problematiek werd ondertussen opgenomen in de rubriek *veel gestelde vragen* (FAQ) op de website. Daarnaast worden ook opvallend veel vragen en klachten geregistreerd over het gebruik van het Engels binnen de onderneming.

Typevragen en -klachten:

- *Mag ons bedrijf – dat verschillende exploitatiezetels heeft in België – interne vacatures uitsluitend in het Engels bekendmaken in de vestigingen in Vlaanderen?*
- *De algemene vergaderingen en de raden van bestuur verlopen in onze onderneming grotendeels in het Engels. Hoe kan een geïnteresseerde werknemer nog effectief op de hoogte blijven van het reilen en zeilen in zijn eigen bedrijf?*
- *De informatica van het bedrijf werd onlangs vernieuwd. Er zijn nu uitsluitend Engelstalige programma's geïnstalleerd op onze PC's. Kan de werkgever ons verplichten om met deze anderstalige programma's te werken?*

*Taalvrijheid.* Een groot gedeelte van de vragen en klachten in de categorie *taalvrijheid* heeft betrekking op de *juridische betrekkingen* tussen private personen. Anders dan veelal wordt aangenomen, zijn de meeste aspecten van het private rechtsverkeer niet onderworpen aan de taalwetten. Vermeldenswaard zijn de problemen met betrekking tot het taalgebruik inzake mede-eigendom (11 dossiers), huur (4 dossiers), of de verkoop van onroerende goederen (4 dossiers). Vooral in Brussel en in de Rand zijn er vragen en klachten over het taalgebruik inzake mede-eigendom van appartementsgebouwen. In veel gevallen gebeurt het beheer uitsluitend in het Frans en dat tot ongenoegen van heel wat Nederlandstalige mede-eigenaars die vragen dat de betrekkingen met de syndicus of de vereniging van mede-eigenaars (ook) in hun eigen taal zouden kunnen verlopen, of dat berichten in de twee talen zouden worden bekendgemaakt. Het item is ondertussen opgenomen in de rubriek *veel gestelde vragen* (FAQ) op de website. Ook het taalgebruik in *handelsreclame* roept veel vragen op en is frequent de aanleiding voor ergernis (27 van de 63 dossiers).

Een vergelijking van de dossiers die betrekking hebben op het Nederlandse taalgebied met de dossiers over het taalgebruik in Brussel-Hoofdstad op basis van de aangelegenheid waarop ze betrekking hebben, wijst uit dat er in de categorie *bestuurszaken* en *gerechtzaken* noemenswaardige verschillen zijn (respectievelijk 47 ten opzichte van 54% en 3 ten opzichte van 9% van het totale aantal dossiers hebben betrekking op de vermelde aangelegenheden). Het is echter niet mogelijk om zonder nader onderzoek, de oorzaken hiervan te duiden, laat staan conclusies te trekken. De categorieën – zeker de categorie *bestuurszaken* – kunnen immers betrekking hebben op zeer diverse situaties, die, al naar gelang, minder of meer problematisch zijn in Brussel dan in Vlaanderen of *vice versa*. Ter illustratie kan het taalgebruik in de ziekenhuizen worden aangehaald. In Brussel is er een duidelijke oververtegenwoordiging van vragen en klachten over de verzorgingssector in vergelijking met het Nederlandse taalgebied: 10 van de 49 “Brusselse” dossiers in de categorie *bestuurszaken* hebben betrekking op een gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening door verzorgingsinstellingen in situaties waarin ze onderworpen zijn aan de taalwetten (t.t.z. taalgebruik door openbare ziekenhuizen, of taalgebruik door private of universitaire instellingen in geval van dringende medische hulpverlening). Over de verzorgingsinstellingen in het Nederlandse taalgebied werd slechts één vraag gesteld.

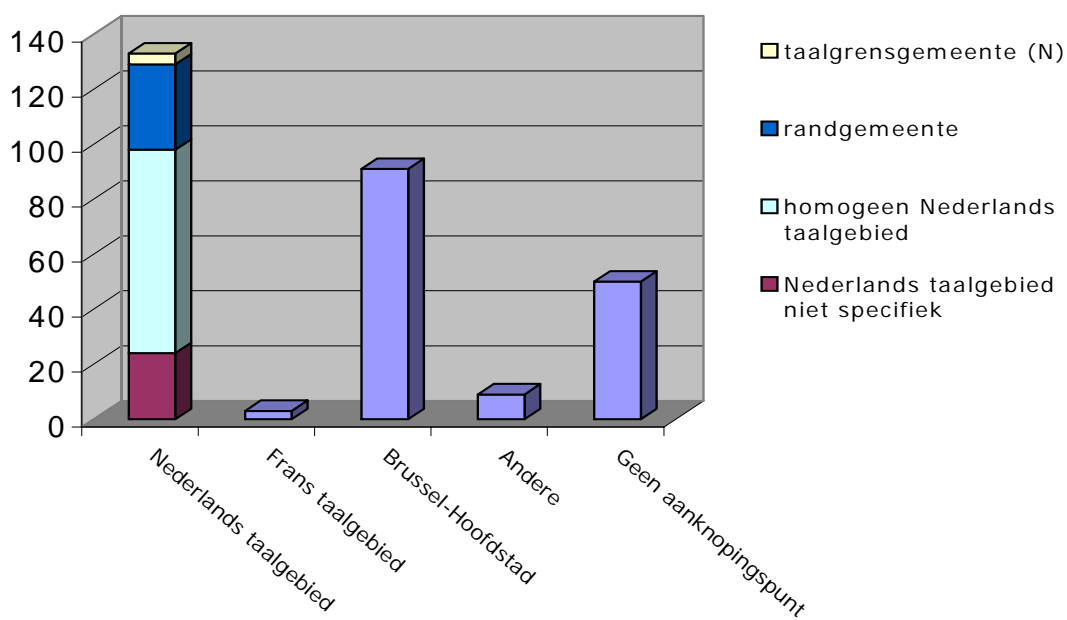
Op grond van hun *territoriale aanknopingspunten* werden de dossiers opgedeeld in vijf categorieën: Nederlands taalgebied, Frans taalgebied, Brussel-Hoofdstad, andere (alle dossiers met verschillende territoriale aanknopingspunten of m.b.t. het Duitse taalgebied) en, ten slotte, de dossiers zonder een territoriaal aanknopingspunt. Uit tabel 2 en grafiek 2 blijkt alleszins dat het verkeerd zou zijn om te stellen dat de taalproblemen zich enkel voordoen in aangelegenheden waarvoor de Vlaamse overheid niet of slechts gedeeltelijk bevoegd is.



Tabel 2: dossiers naar gelang van het territoriale aanknopingspunt

Territorium	Absoluut aandeel	Aandeel in %
<b>Nederlands taalgebied</b>	<b>133</b>	<b>46</b>
Niet gespecificeerd	24	8,5
Homogeen taalgebied	74	25,5
Randgemeente	31	10,5
Taalgrensgemeente	4	1,5
<b>Frans taalgebied</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Brussel-Hoofdstad</b>	<b>91</b>	<b>31,5</b>
<b>Andere</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>Geen aanknoping</b>	<b>54</b>	<b>18,5</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>290</b>	<b>100</b>

Grafiek 2: absoluut aandeel dossiers naar gelang van het territoriale aanknopingspunt



## 5.4 Beleidsondersteuning

### Beantwoorden van vragen

Overheidsdiensten en andere aan de taalwetten onderworpen instellingen die beslissingen nemen met mogelijke gevolgen op het vlak van de taalwetgeving, kunnen hierover informatie en (officieus) advies inwinnen bij het steunpunt. Tijdens de geëvalueerde periode heeft het steunpunt 133 keer een dossier geopend. De meerderheid van de vragen heeft vanzelfsprekend betrekking op het taalgebruik in bestuurszaken. Binnen deze categorie zijn er twee onderwerpen die opvallend regelmatig terugkeren.

*Het gebruik van andere talen dan de bestuurstaal.* Heel wat diensten komen, omwille van hun specifieke functie, frequent in contact met personen die (nog) onvoldoende Nederlands kennen. In dergelijke gevallen rijst de vraag of het mogelijk is om de communicatie niet alleen in de bestuurstaal te laten verlopen. Onder meer vanuit gemeentelijke, stedelijke en provinciale integratiediensten, PWA's, OCMW's, onthaalbureaus, centra voor volwassenenonderwijs... worden regelmatig vragen gesteld over de toelaatbaarheid van het gebruik van vreemde talen in brochures, folders, affiches en andere publicaties die van bijzonder belang zijn voor een efficiënte voorlichting van en communicatie met de anderstalige klanten van deze diensten. Het ontbreken van een duidelijke en aangepaste regeling ter zake, samen met een strikte toepassing van de taalwetten en –decreten, maken het gebruik van andere talen, naast het Nederlands, in veel gevallen echter onmogelijk.

In totaal werd 32 keer advies gevraagd over dit onderwerp (dit is plusminus 25% van het totale aantal dossiers en 28% van het aantal dossiers met betrekking tot het taalgebruik in bestuurszaken).

*Taalverplichtingen van particulieren in contacten met de overheid.* Een andere vraag die veel terugkeert, gaat over de taal die de burger moet gebruiken wanneer hij schriftelijk of mondeling contact opneemt met de overheid. Bijvoorbeeld: *Mag een gemeentebestuur weigeren om een anderstalig document voor eensluidend te verklaren? Kan een overheidsdienst uit het Nederlandse taalgebied een bedrijf uit een Vlaamse taalhomogene gemeente verplichten om bepaalde documenten in het Nederlands in te dienen?* Er blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over wat kan en niet kan. In dit verband moet opgemerkt worden dat de draagwijdte – en soms zelfs het bestaan – van het Vlaamse decreet van 30 juni 1981 over de taalverplichtingen van particulieren en bedrijven uit het homogeen Nederlandse taalgebied onvoldoende bekend is.

Met betrekking tot dit onderwerp werd 12 keer advies gevraagd (dat is plusminus 9% van het totale aantal dossiers en 28% van het aantal dossiers inzake bestuurszaken). (zie grafiek 3)

### Andere dossiers

Het steunpunt kan ook de nodige ondersteuning bieden over een langere termijn. Drie belangrijke dossiers verdienen te worden vermeld:

- In de loop van 2002 heeft de juridisch medewerker deelgenomen aan de interkabinettenwerkgroepen in het kader van de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid en Drugsbeleid, waar de oprichting van een taalmeldpunt voor de Brusselse ziekenhuizen en het opleggen van taalvoorwaarden in de medische urgentiediensten besproken werden. In dat kader zijn tevens verscheidene juridische nota's voorbereid.
- Op vraag van en in samenwerking met de afdeling Inspectie Werkgelegenheid (departement EWBL) van het ministerie werd een uitgebreide en praktijkgerichte leidraad bij het Septemberdecreet (taalgebruik in het bedrijfsleven) voorbereid.
- Het steunpunt heeft de afdeling AMINABEL (departement LIN) geadviseerd bij het opstellen van nieuwe reglementeringen.

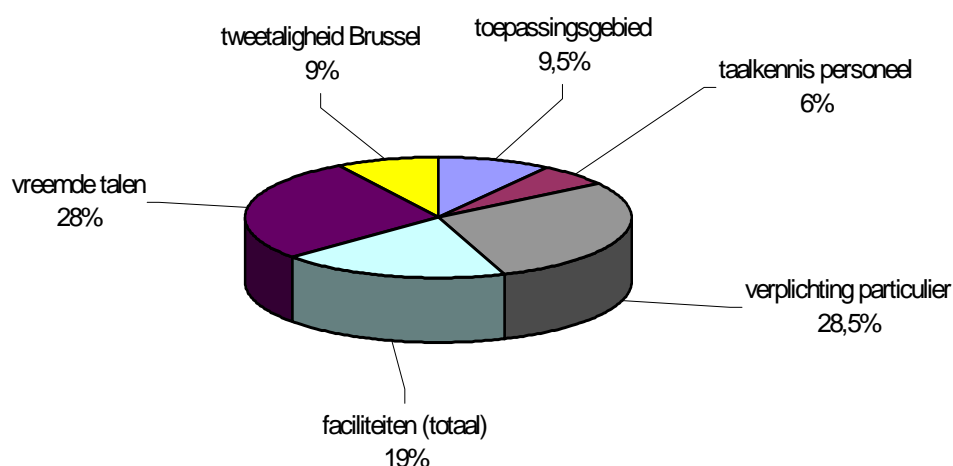
## 5.5 Cijfers over beleidsondersteuning

*Toelichting.* Onderstaande tabel geeft weer, in absolute aantallen en percentsgewijs, hoeveel vragen betrekking hadden op de taalwetgeving in bestuurszaken, het onderwijs, het bedrijfsleven, gerechtszaken (er is geopteerd om dezelfde indeling te gebruiken als bij de particuliere dossiers, cf. de toelichting onder punt 5.3). Bij de restcategorie andere zijn alle vragen ondergebracht die niet onder een van de genoemde aangelegenheden thuishoren, ofwel omdat de vraag een materie betreft waarvoor er geen taalregeling bestaat (bijvoorbeeld taal in handelsreclame), ofwel omdat het taalgebruik door een specifieke wet wordt geregeld (bijvoorbeeld taalgebruik in consumentenzaken), ofwel omdat de vraag algemeen is (bijvoorbeeld omtrent de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap inzake regeling van het taalgebruik in verschillende aangelegenheden). Bovendien wordt de categorie bestuurszaken in een taartdiagram opgesplitst in zes subcategorieën. De daar vermelde percentages geven de verhouding tot het aantal dossiers weer die betrekking hebben op het taalgebruik in bestuurszaken (dus niet het totale aantal dossiers).

Tabel 3: spreiding dossiers beleidsondersteuning

Aangelegenheid	Aantal (absoluut)	Aandeel (%)
<b>Taalgebruik in bestuurszaken</b>	<b>115</b>	<b>86,5</b>
Toepassingsgebied bestuurstaalwet	11	
Taalkennis personeel	7	
Verplichtingen particulieren	33	
Toepassing – draagwijdte faciliteiten	22	
Vreemde talen	32	
Toepassing – draagwijdte 2-taligheid Brussel	10	
<b>Taalgebruik in het onderwijs</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>Taalgebruik in gerechtszaken</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>Taalgebruik in het bedrijfsleven</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>Andere</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Grafiek 3: opdeling aangelegenheid bestuurszaken



## 6 Slotbeschouwing

### 6.1 Algemeen

De taalwetgeving is een zeer complex normengeheel met een vrij technisch karakter. Deze complexiteit en techniciteit zijn vooral het gevolg van de vele subtiele evenwichten die in de taalwetten ingebouwd werden om zo veel mogelijk tegemoet te komen aan de eisen en verzuchtingen van de twee grote taalgemeenschappen.

Algemeen beschouwd heeft de taalwetgeving haar pacificerende rol met succes vervuld. Sinds het begin van de jaren zestig van de vorige eeuw, het moment waarop de taalwetgeving in een vrij definitieve plooi gevallen is, heeft deze complexe regeling bijgedragen tot het bewaren een relatieve communautaire vrede.

Nochtans zorgen de subtiliteit en complexiteit van de taalwetgeving tegelijk ook voor discussies over de correcte toepassing en de draagwijdte van de spelregels. Daardoor kunnen nieuwe communautaire fricties ontstaan. Er kan een lange lijst worden opgesteld van belangrijke en minder belangrijke, maar daarom niet minder vervelende, problemen die niet definitief uitgeklaard geraken, vaak ondanks de duidelijke standpunten van de toezichtsinstanties. De vraag rond de toepasselijkheid van de taalwetgeving op de medische urgentiediensten (MUG's, ambulances en spoeddiensten) van private ziekenhuizen is misschien wel het bekendste voorbeeld van zo een kwestie. Ondanks de adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht die zegt dat de ziekenhuizen voor de toepassing van de wet op de dringende geneeskundige hulpverlening de bestuurstaalwet moeten volgen, slagen sommige ziekenhuizen in Brussel er niet in om Nederlandstalige patiënten in hun eigen taal te helpen, al te vaak met pijnlijke gevolgen voor de betrokkenen. Maar ook in gevallen waar de regels ondubbelzinnig zijn, worden ze soms omwille van omstandigheden niet of niet correct toegepast. Daarbij moet onder meer gedacht worden aan het gebrek aan voldoende Nederlandssprekend personeel in Brussel, waardoor de overheid bijna wordt gedwongen om de taalwetten te overtreden, of om de onwettigheid toe te dekken door pseudo-wetgeving (bijvoorbeeld het Taalhoffelijkheidssakkoord). Het kan dus niet worden ontkend dat er ruim veertig jaar na datum nog steeds geen volledig bevredigende oplossing gevonden heeft voor de taalproblemen. De vraag rijst in welke mate het steunpunt een bijdrage tot die oplossing kan leveren.

### 6.2 Evaluatie van de werking van het steunpunt Taalwetwijzer

#### 6.2.1 Het steunpunt is een centraal aanspreekpunt

Het steunpunt Taalwetwijzer heeft zich aanzien van zijn doelpubliek weten te profileren als het uniforme aanspreekpunt van de Vlaamse overheid inzake taalwetgeving. Als vraagbaak heeft het een groot aantal vragen kunnen beantwoorden en een pak problemen centraal geregistreerd en in kaart gebracht.

Bovendien blijft de frequentie van de raadpleging over het algemeen relatief constant, de logische uitschieters na de mediacampagnes niet te na gesproken. Dat betekent dat het steunpunt een behoefte beantwoordt en zich in zekere mate heeft weten te vestigen als expert terzake.

#### 6.2.2 Het steunpunt is geen echte taalklachten- of taalombudsdienst

Daarbij moeten wel een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Het is duidelijk dat de Vlaamse overheid met de Taalwetwijzer in zijn huidige vorm niet de ambitie mag hebben om een effectief antwoord te bieden op alle klachten. Sommige problemen kunnen immers niet worden opgelost zonder de bereidwillige medewerking van *alle* betrokken beleidsniveaus. Die medewerking is trouwens volledig vrijwillig, zodat vaak alles staat of valt met de goede wil van de klachtenbehandelaar in de dienst en de aanpak van de medewerker van het steunpunt (zie ook hoger p. 3). De ervaring leert dat het vaak niet volstaat dat het steunpunt overtredingen aanwijst en hamert op een betere naleving van de bestaande taalwetten, ook al omdat het – als onderdeel van de Vlaamse administratie – soms automatisch als een bevooroordeelde bondgenoot van de klager wordt beschouwd. Dat probleem rijst uiteraard vooral in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Aan de klagers wordt dan geadviseerd om klacht in te dienen bij de wettelijk bevoegde toezichtsinstanties.

Het zou bijgevolg verkeerd zijn om de bestaande dienstverlening als een taalombudsdienst te beschouwen. Zoals hieronder wordt uiteengezet, mangelt het daartoe in de eerste plaats aan voldoende bevoegdheden die bovendien duidelijk omschreven zijn (zie ook punt 5.2.2). Maar zelfs in het geval deze voorwaarde zou vervuld zijn, blijft het de vraag waarom de adviezen van het steunpunt wel zouden worden nageleefd, terwijl dat nu al niet het geval is met de beslissingen van de VCT en de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant, die als neutral(er) worden bestempeld en een uitdrukkelijke ombudsfunctie hebben.

Het lijkt er dan ook op dat het niet zo maar mogelijk of aangewezen is om de klachtenbegeleidingsfunctie verder uit te bouwen dan nu al het geval is. In de huidige stand van de bevoegdheidsverdeling inzake regeling van het taalgebruik en toezicht op de correcte naleving taalwetgeving is het trouwens niet mogelijk om vanuit de Vlaamse Gemeenschap alleen een taalklachten- of taalombudsdienst met sterke bevoegdheden te organiseren. Een grondig overleg op het juiste niveau over een betere en grondigere samenwerking tussen het steunpunt en de bestaande wettelijk bevoegde klachteninstanties behoort wel tot de mogelijkheden.

### **6.2.3 Onduidelijkheid over de bevoegdheden**

Tijdens de geëvalueerde periode is het duidelijk geworden dat het steunpunt een regelgevend kader nodig heeft waarin de bevoegdheden duidelijk worden gedefinieerd. Op dit ogenblik wordt er in een grijze zone gewerkt en bestaat het steunpunt administratief gezien zelfs niet. Dat brengt met zich mee dat er steeds met de meeste omzichtigheid moet worden gewerkt, om te vermijden dat de bevoegdheden van andere diensten worden doorkruist. Een duidelijke regeling zou het ook mogelijk maken om het steunpunt beter te profileren zowel binnen als buiten de Vlaamse administratie.

### **6.2.4 Meten is weten**

Het steunpunt blijft regelmatig in het ongewisse over het bereikte resultaat van de informatie of het verstrekte advies. Tijdens het eerste werkjaar is gebleken dat het niet eenvoudig is om de efficiëntie van de klachtenafhandeling te meten. Te vaak blijft het onduidelijk in welke mate de informatie, het advies en de begeleiding vruchten afwerpen. Dat is niet alleen te wijten aan de relatief korte evaluatieperiode, waardoor bij het afsluiten van dit verslag er in sommige gevallen nog geen resultaat is (de behandeling van klachten door de wettelijk bevoegde instanties kan maanden in beslag nemen). Deze witte vlek is ook goeddeels het gevolg van het vrijblijvende en weinig formalistische karakter van de behandelingsprocedure bij het steunpunt. Hierop zal in de loop van het komende jaar een antwoord moeten worden gevonden door een opvolgingssysteem. Zonder dat kan er geen waarheidsgetrouwe evaluatie van de efficiëntie van de dienstverlening gemaakt worden.

**Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Cel Administratieve Coördinatie Brussel  
Taalwetwijzer**

---