

Casino



Eglise de la Chapelle  
Kappellekerk



Place du Jeu de Balle  
Vossenplein



Musée du C.P.A.S.  
O.C.M.W. Museum



Vlaamse  
overheid

# JAARVERSLAG

Steunpunt Taalwetwijzer

2019–2020

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

TAALWETWIJZER.BE

# Inhoud

<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Situering van het Steunpunt Taalwetwijzer .....</b>	<b>5</b>
1.1. Bereikbaarheid en contactgegevens .....	5
1.2. Samenwerking met andere diensten .....	5
1.2.1. Samenwerking met 1700 .....	5
1.2.2. Samenwerking met vzw 'de Rand' .....	5
1.2.3. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid .....	5
<b>2. Takenpakket .....</b>	<b>7</b>
2.1. Overzicht van de taken van het Steunpunt Taalwetwijzer .....	7
2.1.1. Informeren .....	7
2.1.2. Doorverwijzen en daarbij in beperkte mate begeleiden .....	7
2.1.3. Registreren en informeren bij taalklachten over de Brusselse ziekenhuizen .....	7
2.1.4. Juridisch advies aan overheden .....	7
2.2. Overzicht van de behandelde thema's .....	8
2.2.1. Taalgebruik in bestuurszaken .....	8
2.2.2. Taalgebruik in het bedrijfsleven .....	8
2.2.3. Taalvrijheid .....	8
2.2.4. Taalgebruik in het onderwijs .....	9
2.2.5. Taalgebruik in gerechtszaken .....	9
2.2.6. Taalgebruik in consumentenzaken .....	9
2.2.7. Taalgebruik in de medische sector .....	10
2.2.8. Taalgebruik bij mede-eigendom .....	10
2.2.9. Taalgebruik van de notaris .....	10
2.2.10. Andere .....	10
<b>3. Werkzaamheden .....</b>	<b>11</b>
3.1. Totaal aantal geregistreeerde vragen .....	11

3.1.1.	Totaal aantal geregistreerde vragen in het afgelopen werkjaar .....	11
3.1.2.	Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen .....	11
3.2.	Territoriale spreiding van de vragen.....	12
3.2.1.	Overzicht van de territoriale spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar .....	12
3.2.2.	Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen .....	14
3.3.	Inhoudelijke spreiding van de vragen.....	15
3.3.1.	Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar .....	15
3.3.2.	Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen .....	17
3.4.	Type vraagsteller.....	18
3.5.	Andere werkzaamheden .....	20
3.5.1.	Vormingen en opleidingen.....	20
3.5.2.	Parlementaire vragen.....	20
3.5.3.	Bijzondere coronajaar.....	20
3.5.4.	Vorbereiding vernieuwde website .....	20

## Voorwoord

Het Steunpunt Taalwetwijzer is een uniform aanspreekpunt voor vragen over de taalwetgeving.

Het activiteitenverslag van het Steunpunt Taalwetwijzer beschrijft het werkjaar 2019-2020, dat liep van september 2019 tot en met augustus 2020.

Het jaarverslag situeert het Steunpunt Taalwetwijzer binnen de Vlaamse overheid en biedt een overzicht van de samenwerking met andere diensten. Vervolgens gaat het jaarverslag in op het takenpakket van de Taalwetwijzer. Hierbij verschaft het jaarverslag inzicht in de belangrijkste thema's van de taalwetgeving waarbinnen de activiteiten kaderen. Daarnaast licht het jaarverslag de specifieke werkzaamheden en cijfers van het afgelopen werkjaar toe.

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde het afgelopen werkjaar 389 vragen over de taalwetgeving.

Net zoals de afgelopen jaren gaan de meeste vragen over het taalgebruik in bestuurszaken. Dit is logisch omdat veel lokale en Vlaamse overheidsinstanties vragen stellen aan het Steunpunt Taalwetwijzer. Zij stellen namelijk ongeveer 1/3 van het totaal aantal vragen.

Burgers, bedrijven en onderwijsinstellingen kunnen ook bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met vragen over de taalwetgeving. Particulieren stelden ongeveer evenveel vragen als overheidsinstanties. Burgers blijven dus hun weg vinden naar het Steunpunt Taalwetwijzer.

Het Steunpunt Taalwetwijzer stelde vast dat de meeste vragen zich voordoen in het Nederlandse taalgebied. Het aantal vragen stijgt in Brussel-Hoofdstad. Die voorzichtige trend stelden we voor het eerst vast in het werkjaar 2018-2019 en zet zich nu verder. Dit aantal blijft echter heel klein in vergelijking met het aantal vragen over het Nederlands taalgebied.

Tot slot legde het Steunpunt Taalwetwijzer in het werkjaar 2019-2020 de focus op de voorbereiding van de nieuwe website en de communicatiecampagne. De nieuwe website lanceerden we in december 2020, waarna de bijbehorende communicatiecampagne van start ging.

## Colofon

Het activiteitenverslag is een uitgave van het Agentschap Binnenlands Bestuur

Vlaamse overheid  
Agentschap Binnenlands Bestuur  
Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum  
Havenlaan 80, bus 70  
1000 Brussel  
Contact: [taalwetwijzer@vlaanderen.be](mailto:taalwetwijzer@vlaanderen.be)

Uitgave: maart 2021



# 1. Situering van het Steunpunt Taalwetwijzer

## 1.1. Bereikbaarheid en contactgegevens

Het Steunpunt Taalwetwijzer kan je bereiken langs 4 kanalen:

- e-mail: taalwetwijzer@vlaanderen.be;
- [online contactformulier](#) op de website;
- telefoonnummer 1700;
- met de post op het adres:

Vlaamse overheid  
Agentschap Binnenlands Bestuur  
Taalwetwijzer  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88, bus 70  
1000 Brussel.

## 1.2. Samenwerking met andere diensten

### 1.2.1. Samenwerking met 1700

1700 is het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, bekend als de vroegere Vlaamse Infolijn. Het is het 1ste aanspreekpunt voor vragen aan de Vlaamse overheid. Burgers, bedrijven en organisaties kunnen er terecht voor klantgerichte overheidsinformatie en dus ook met vragen over de taalwetgeving.

De operatoren van de Vlaamse Infolijn beantwoorden eenvoudige vragen aan de hand van een script. Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt de complexere vragen en bezorgt de vraagstellers een meer gespecialiseerd en juridisch antwoord.

Het Steunpunt Taalwetwijzer geldt zo als een 'sectorale infolijn', die gespecialiseerde informatie ter beschikking stelt.

### 1.2.2. Samenwerking met vzw 'de Rand'

Vzw 'de Rand' is een privaatrechtelijk extern verzelfstandigd agentschap (EVA) van de Vlaamse overheid. Het ondersteunen van het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse Rand is 1 van de doelen van vzw 'de Rand'.

De vzw 'de Rand' verwijst inwoners van de Vlaamse Rand met taalvragen door naar het Steunpunt Taalwetwijzer.

### 1.2.3. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid

Burgers kunnen klachten over de (gebrekkige) Nederlandstalige dienstverlening van Brusselse ziekenhuizen of de 100-diensten indienen bij het Vlaams Meldpunt Taakklachten in de Brusselse ziekenhuizen. Dit Meldpunt is een online formulier op de

website van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Via de vernieuwde website van het Steunpunt Taalwetwijzer kan een burger het Vlaams Meldpunt Taalklachten onmiddellijk contacteren.

Het Steunpunt Taalwetwijzer ontvangt die meldingen en informeert de burger over zijn of haar taalrechten en welke stappen hij of zij kan ondernemen.

Dankzij de meldingen kan het Agentschap Zorg en Gezondheid de taalproblemen in de Brusselse gezondheidszorg in kaart brengen.

## **2. Takenpakket**

### **2.1. Overzicht van de taken van het Steunpunt Taalwetwijzer**

Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft 4 kerntaken:

#### **2.1.1. Informeren**

De voornaamste taak van het Steunpunt Taalwetwijzer is informatie verstrekken over de taalwetgeving. Het Steunpunt Taalwetwijzer biedt generieke informatie over de taalwetgeving aan op de website. Daarnaast kunnen burgers, ondernemingen, onderwijsinstellingen en overheden bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met vragen over de taalwetgeving. Het Steunpunt Taalwetwijzer verstrekt juridisch advies naar aanleiding van die vragen.

Op vraag van lokale besturen kan het Steunpunt ook informatiesessies of vormingen organiseren over de toepassing van de taalwetgeving.

#### **2.1.2. Doorverwijzen en daarbij in beperkte mate begeleiden**

Het Steunpunt Taalwetwijzer kan personen doorverwijzen naar de bevoegde instanties voor inbreuken op de taalwetgeving. Het Steunpunt biedt daarbij elementaire standaardhulp zoals:

- het verschaffen van de contactgegevens van de bevoegde instanties;
- het uitleggen van de te volgen procedure;
- het beschrijven van de vormvoorschriften om een klacht in te dienen.

Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt zelf geen klachten en neemt de rol van ombudsman niet op.

#### **2.1.3. Registreren en informeren bij taalklachten over de Brusselse ziekenhuizen**

Het Vlaams Meldpunt Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen stuurt de meldingen van taalklachten in Brusselse ziekenhuizen door naar het Steunpunt Taalwetwijzer. De Taalwetwijzer maakt de klager wegwijs in de taalwetgeving en verstrekt informatie over de taalrechten. Waar nodig, kan het Steunpunt Taalwetwijzer de betrokken personen doorverwijzen naar de bevoegde instanties.

Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt zelf geen klachten maar registreert die wel.

#### **2.1.4. Juridisch advies aan overheden**

Tot slot kunnen overheidsinstanties de Taalwetwijzer raadplegen voor beleidsondersteuning bij dossiers waarin aspecten van de taalwetgeving aan bod komen. Er wordt geen ondersteuning geboden voor taalbeleid.

## 2.2. Overzicht van de behandelde thema's

De vragen over de taalwetgeving die het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt, bundelen we in 10 thema's.

### 2.2.1. Taalgebruik in bestuurszaken

Het thema taalgebruik in bestuurszaken bevat alle vragen over het taalgebruik van en met de overheidsdiensten. De vragen verwijzen vaak naar de toepassing van [de Bestuurstaalwet of afgekort SWT](#). Ook over de toepassing van de [Gewone Wet van 9 augustus 1980 tot Hervorming der Instellingen](#), die het taalgebruik voor de diensten van de Vlaamse Regering regelt, ontvangt het Steunpunt Taalwetwijzer veel vragen.

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › In welke talen kan de gemeente een toeristische brochure verspreiden?
- › In welke taal moet de Vlaamse overheid reageren op een Engelstalige e-mail?
- › Kan je bij een bevorderingsexamen de kennis van een vreemde taal testen?

### 2.2.2. Taalgebruik in het bedrijfsleven

Het thema taalgebruik in het bedrijfsleven bundelt de vragen over het taalgebruik door en met werkgevers en bedrijven. Meestal gaat het over de toepassing van [artikel 52 van de SWT](#) of het [Taaldecreet](#).

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › Vallen computerprogramma's van mijn werkgever ook onder de taalwetgeving in het bedrijfsleven? In welke taal moet mijn werkgever deze ter beschikking stellen?
- › Welke taalwetgeving geldt bij uitzendarbeid?
- › Kan je een vacaturebericht in een andere taal opstellen?

### 2.2.3. Taalvrijheid

De artikels 30 en 129 van de Grondwet waarborgen de taalvrijheid. Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt dossiers over de concrete toepassing van de taalvrijheid.

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › Welke taal moet het kinderdagverblijf gebruiken?
- › De site van mijn fitnessclub bestaat enkel in het Frans. Kan dat?



- › In welke taal kan ik reclame maken voor mijn krantenwinkel?

#### 2.2.4. Taalgebruik in het onderwijs

Het Steunpunt Taalwetwijzer bundelt de vragen over de onderwijstaal of de bestuurstaal van bepaalde onderwijsinstellingen in dit thema. Zowel het taalgebruik in het basisonderwijs, het secundair en het hoger onderwijs komen allemaal aan bod.

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Welke taal moet het oudercomité gebruiken in haar contacten met ouders?
- › Mag de school een brief in andere talen dan het Nederlands versturen?

#### 2.2.5. Taalgebruik in gerechtszaken

Het thema taalgebruik in gerechtszaken omvat alle vragen over de [wet van 15 juni 1935 op het gebruik van de talen in gerechtszaken](#).

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Ik ontvang een Franstalig proces-verbaal. Moet dit niet in het Nederlands opgesteld zijn?
- › In welke taal moet de gemeente een GAS-boete opstellen?

#### 2.2.6. Taalgebruik in consumentenzaken

Dit thema behandelt de vragen over de taalregels voor handleidingen, gebruiksaanwijzingen, menukaarten en verplichte vermeldingen op etiketten.

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Een supermarkt biedt koopwaar in een andere taal dan het Nederlands aan. Is dat toegelaten?
- › In welke taal moet ik het etiket van een potje kruiden opstellen?
- › In welke taal moet een producent de handleiding opstellen?

### 2.2.7. Taalgebruik in de medische sector

Het thema 'taalgebruik in de medische sector' slaat op de klachten over het taalgebruik in de Brusselse ziekenhuizen en op alle andere vragen over bijvoorbeeld het taalgebruik van huisartsen, Vlaamse ziekenhuizen, ... De concrete meldingen gaan vaak over het taalgebruik van ambulanciers of de MUG-diensten uit Brussel-Hoofdstad.

### 2.2.8. Taalgebruik bij mede-eigendom

Het thema 'taalgebruik bij mede-eigendom' ontsluit de vragen over het taalgebruik in de vereniging van mede-eigenaars en van de syndicus.

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › Van welke documenten van de vereniging van mede-eigenaars kan ik een vertaling vragen? Is de syndicus verplicht hiervan een vertaling te geven?
- › In welke taal moet de syndicus van een appartementsgebouw in Brussel de documenten opstellen?
- › Wat is de voertaal tijdens de algemene vergadering van de vereniging van mede-eigenaars?

### 2.2.9. Taalgebruik van de notaris

Dit thema bundelt de vragen over het taalgebruik van de notaris. Meestal gaat het over de taal waarin de notaris een akte of document moet opstellen.

#### Een voorbeeldvraag:

- › In welke taal mag de notaris de verkoopakte opstellen?

### 2.2.10. Andere

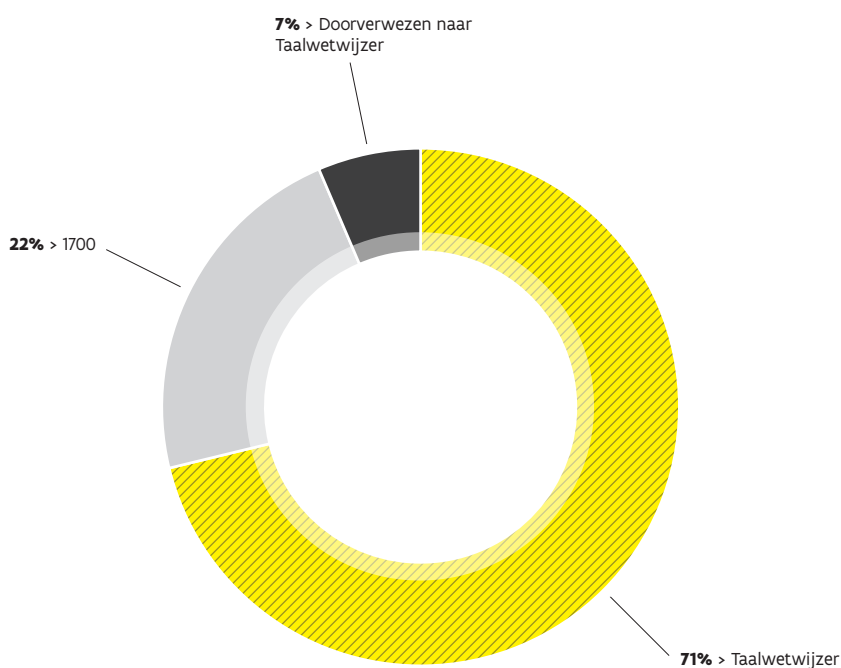
Het thema 'andere' bundelt de vragen die we niet onder 1 van deze thema's kunnen onderbrengen. Algemene vragen over de taalwetgeving nam het Steunpunt Taalwetwijzer bijvoorbeeld op in deze categorie.

### 3. Werkzaamheden

#### 3.1. Totaal aantal geregistreerde vragen

##### 3.1.1. Totaal aantal geregistreerde vragen in het afgelopen werkjaar

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2019-2020 in totaal 389 vragen. 277 vraagstellers hebben zich rechtstreeks tot het Steunpunt Taalwetwijzer gericht. De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 112 vragen. De operatoren van de Vlaamse Infolijn behandelden zelf 87 vragen. De overige 25 vragen stuurden ze door naar het Steunpunt Taalwetwijzer voor verdere behandeling.



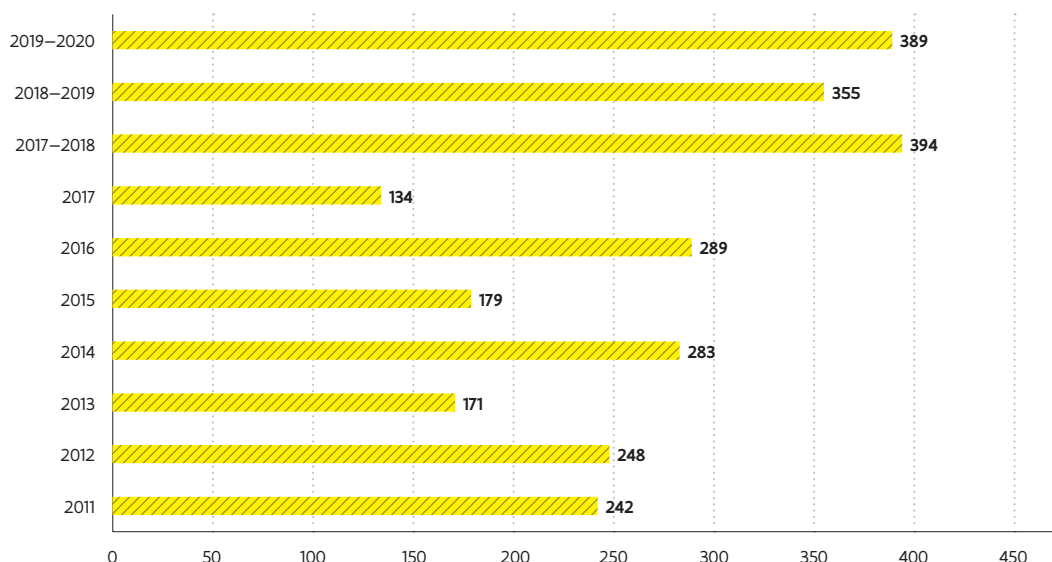
**Grafiek 1** Verdeling van de vragen in 2019–2020

##### 3.1.2. Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen

Sinds 2017-2018 blijft het volume van het aantal vragen onafgebroken hoog.

Het toegenomen aantal vragen in het werkjaar 2017-2018 kan verklaard worden door de kleine promotiecampagne in het werkjaar 2017-2018. Deze toename in het aantal vragen blijft evenwel een constante sinds 2017. De particulieren, bedrijven en overheidsdiensten blijven dus hun weg vinden naar het Steunpunt Taalwetwijzer.

De 134 geregistreerde vragen uit 2017 verwijzen naar de 1ste helft van 2017 (van januari tot 30 juni). Sinds het werkjaar 2017-2018 brengt het Steunpunt Taalwetwijzer elk werkjaar een jaarverslag uit.



**Grafiek 2** Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen

## 3.2. Territoriale spreiding van de vragen

### 3.2.1. Overzicht van de territoriale spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

Het Steunpunt Taalwetwijzer situeert elke vraag in een bepaald taalgebied. De lokalisatie gebeurt in de meeste gevallen op basis van het taalgebied waarop de vraag betrekking heeft en niet zozeer aan de hand van de herkomst of de lokalisatie van de vraagsteller.

Voor enkele vragen is de herkomst of de lokalisatie van de vraagsteller een beslissend criterium om te bepalen onder welke specifieke taalregeling de betrokken vraagsteller valt.

Die vragen lokaliseert het Steunpunt Taalwetwijzer meestal in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Hetzelfde geldt voor de meldingen die het Vlaamse Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen ontvangt.

De term 'faciliteitengemeenten' verwijst naar de rand- en taalgrensgemeenten. [Artikel 7](#) van de Bestuurstaalwet somt de randgemeenten op: Drogenbos, Kraainem, Linkebeek, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Wezembeek-Oppem. [Artikel 8](#) van de Bestuurstaalwet zet de taalgrensgemeenten op een rij. In Vlaanderen zijn dat Bever, Herstappe, Mesen, Ronse, Spiere-Helkijn en Voeren.

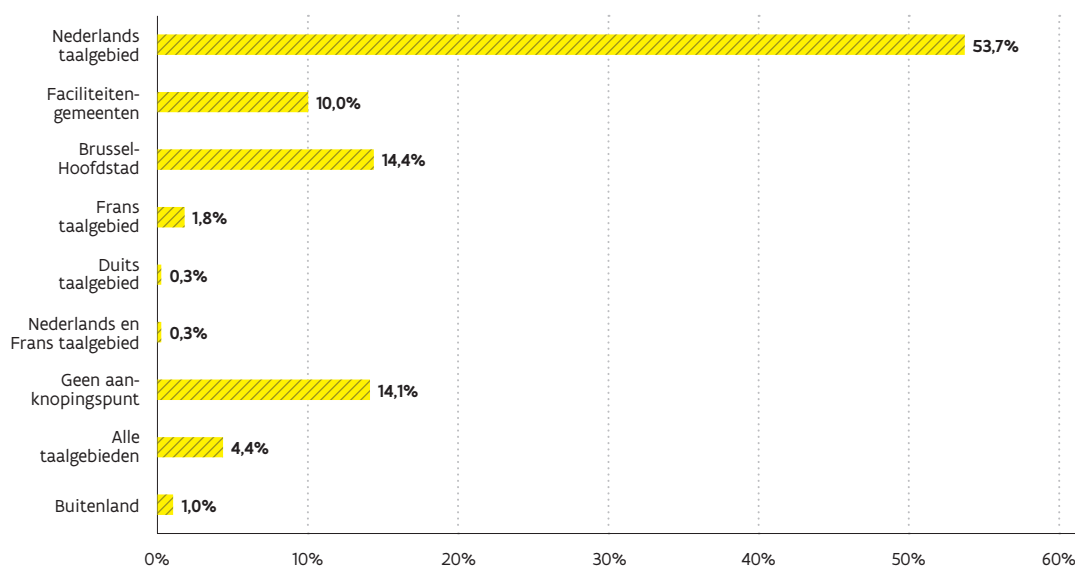
Vragen die geen duidelijke link hebben met een Belgisch taalgebied plaatst het Steunpunt Taalwetwijzer onder de categorie 'geen aanknopingspunt'. Daar komen bijvoorbeeld heel algemene vragen over de toepassing van de taalwetgeving terecht. Als een vraag zich in meerdere taalgebieden situeert, delen we deze in onder het meest doorslaggevende taalgebied.

De categorie buitenland bevat vragen over het taalgebruik met buitenlandse actoren of in een internationale context. Die categorie nemen we sinds het werkjaar 2017-2018

afzonderlijk op.

Iets meer dan de helft (53%) van alle vragen situeren zich in het Nederlands taalgebied. Het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad bedraagt 14%. Slechts 10% van de vragen gaat over de faciliteitengemeenten.

Taalgebied	Aantal
Nederlands taalgebied	209
Nederlands taalgebied (algemeen)	74
Homogeen Nederlands taalgebied	135
Faciliteitengemeenten	39
Faciliteitengemeenten (algemeen)	19
Randgemeenten	14
Taalgrensgemeenten	6
Brussel-Hoofdstad	56
Frans taalgebied	7
Duits taalgebied	1
Nederlands en Frans taalgebied	1
Geen aanknopingspunt	55
Alle taalgebieden	17
Buitenland	4



**Grafiek 3** Territoriale spreiding van de vragen

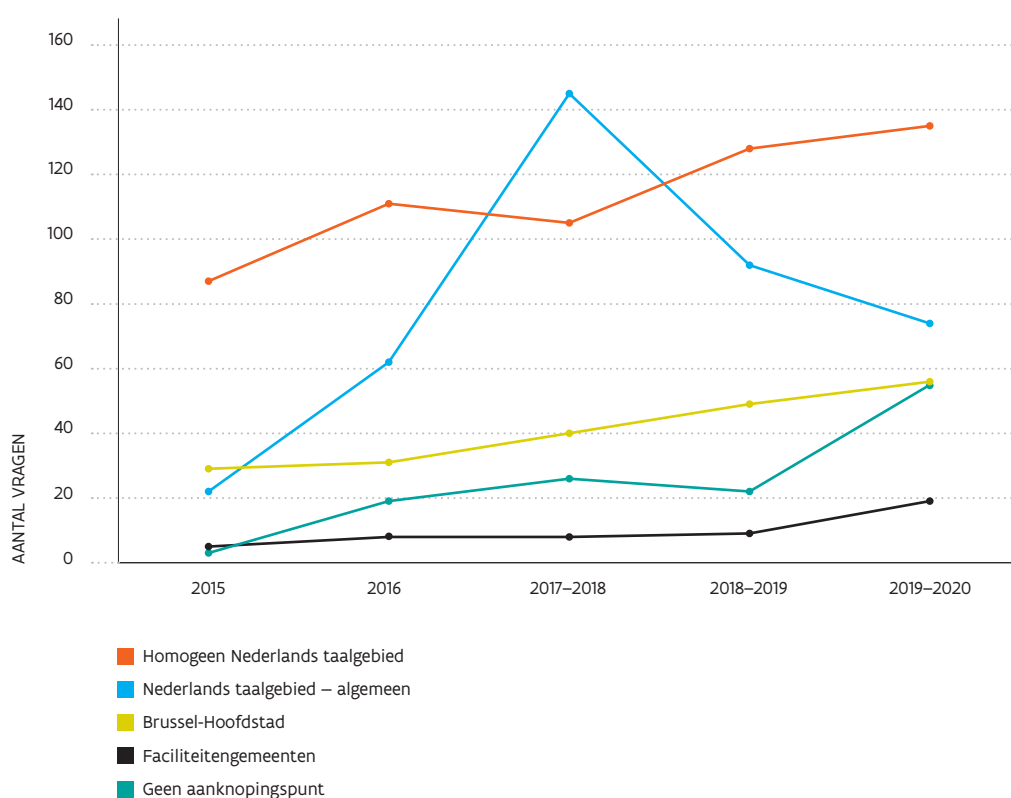
### 3.2.2. Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

De cijfers van het werkjaar 2019-2020 sluiten grotendeels aan bij de cijfers van de afgelopen 4 jaar en die van eerdere jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer.

In het werkjaar 2019-2020 lokaliseerden we de meeste vragen in het Nederlands taalgebied. Net zoals de vorige werkjaren situeren de meeste vragen zich in het homogeen Nederlands taalgebied. Dit is opmerkelijk omdat de erkenningsproblematiek van het Nederlands als bestuurstaal in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad 1 van de aanleidingen was voor de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer.

Het Steunpunt Taalwetwijzer merkt wel dat het aantal vragen uit Brussel-Hoofdstad toeneemt. In het werkjaar 2017-2018 situeerden zich 40 vragen binnen Brussel-Hoofdstad. De voorzichtige trend die voor het eerst werd vastgesteld in het werkjaar 2018-2019 met 49 vragen zet zich verder. In het afgelopen werkjaar 2019-2020 speelden 56 vragen zich af binnen Brussel-Hoofdstad.

Ook bij de vragen over de faciliteitengemeenten nemen we een lichte stijging waar. In het werkjaar 2018-2019 konden we 32 vragen situeren in de faciliteitengemeenten, in het werkjaar 2019-2020 39.



**Grafiek 4** Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

### 3.3. Inhoudelijke spreiding van de vragen

#### 3.3.1. Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

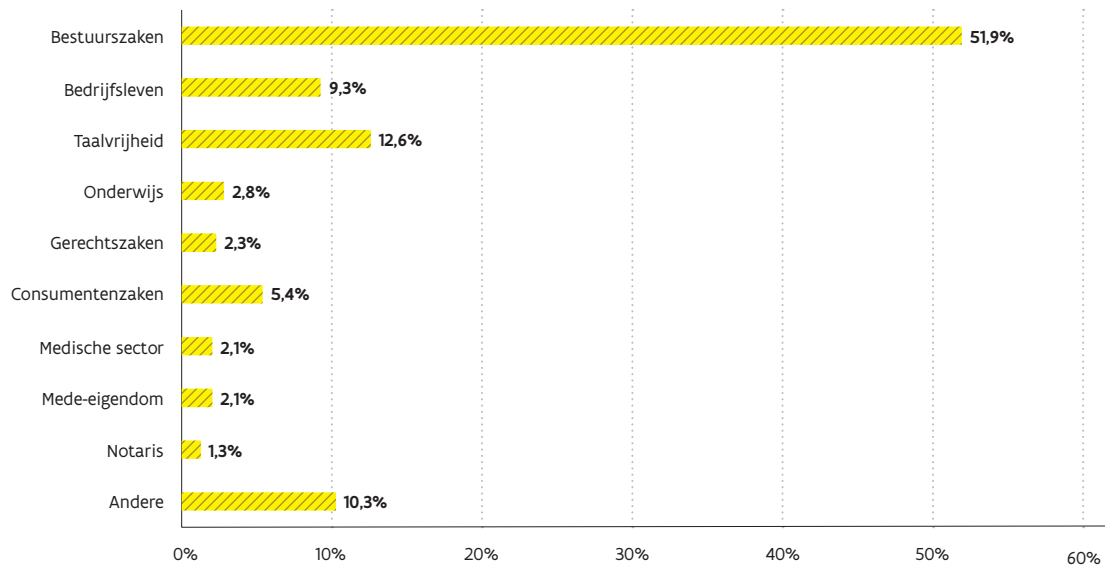
Het Steunpunt Taalwetwijzer deelt de vragen in per thema. Als een vraag onder meerdere thema's valt, dan delen we het in onder het meest doorslaggevende thema. Zo kunnen vragen bijvoorbeeld gaan over verplichte etikettering maar ook over taalvrijheid.

In het afgelopen werkjaar paste meer dan de helft van de vragen over het thema taalgebruik in bestuurszaken (51,9%).

Naast het thema bestuurszaken zijn de thema's taalvrijheid (12,6%), bedrijfsleven (9,3%) en consumentenzaken (5,4%) de thema's met het meest aantal geregistreerde vragen.

De overige thema's zoals onderwijs, gerechtszaken, medische sector, mede-eigendom en notaris geven maar aanleiding tot een beperkt aantal vragen.

<b>Thema</b>	<b>Aantal</b>
Bestuurszaken	202
Bedrijfsleven	36
Taalvrijheid	49
Onderwijs	11
Gerechtszaken	9
Consumentenzaken	21
Medische sector	8
Mede-eigendom	8
Notaris	5
Andere	40



**Grafiek 5** Inhoudelijke spreiding van de vragen

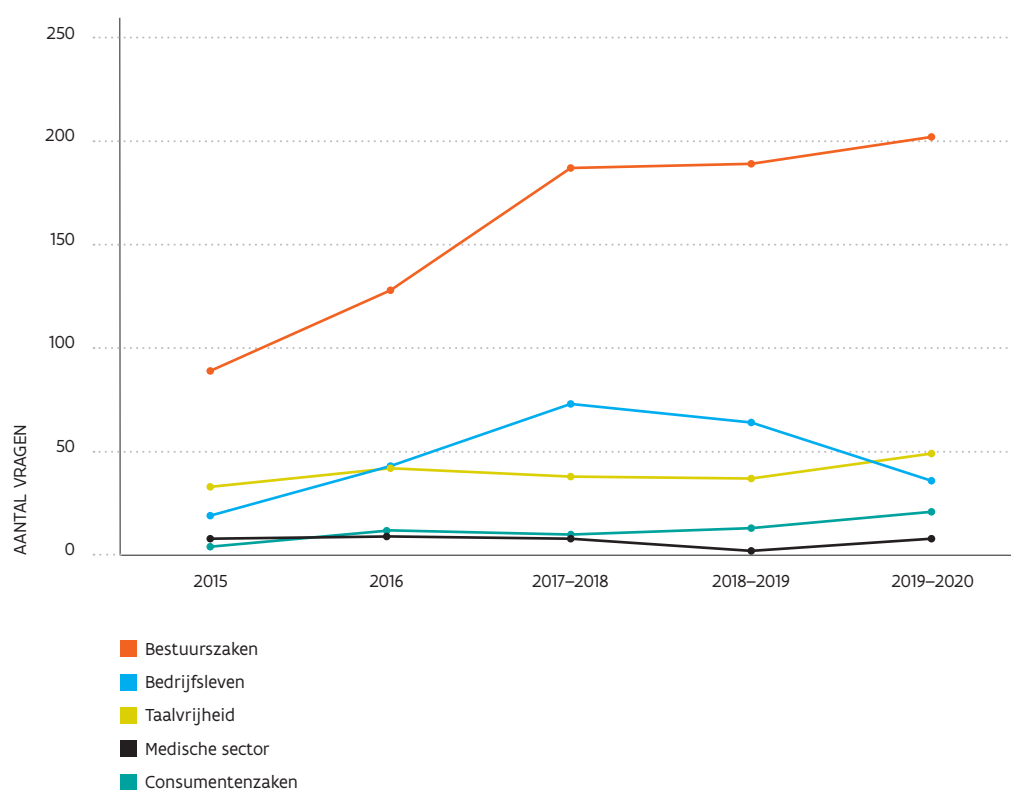


### 3.3.2. Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

De cijfers over de inhoudelijke spreiding van de vragen sluiten aan bij de tendensen van de afgelopen 4 jaar. De meeste vragen bij het Steunpunt Taalwetwijzer gaan over het taalgebruik in bestuurszaken. Dit is logisch omdat Vlaamse overheidsdiensten en lokale besturen meer dan de helft van de vragen stelden.

Het aantal vragen of meldingen over het taalgebruik in de medische sector blijft relatief klein. Toch konden we in de cijfers een stijging van 2 naar 8 vragen vaststellen.

Daarnaast stellen we een stijging vast van het aantal vragen over consumentenzaken. In het werkjaar 2017-2018 handelden slechts 10 vragen over dit thema. Het Steunpunt ontving in het werkjaar 2018-2019 13 vragen en het afgelopen werkjaar ging het om 21 vragen.



**Grafiek 6** Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

### **3.4. Type vraagsteller**

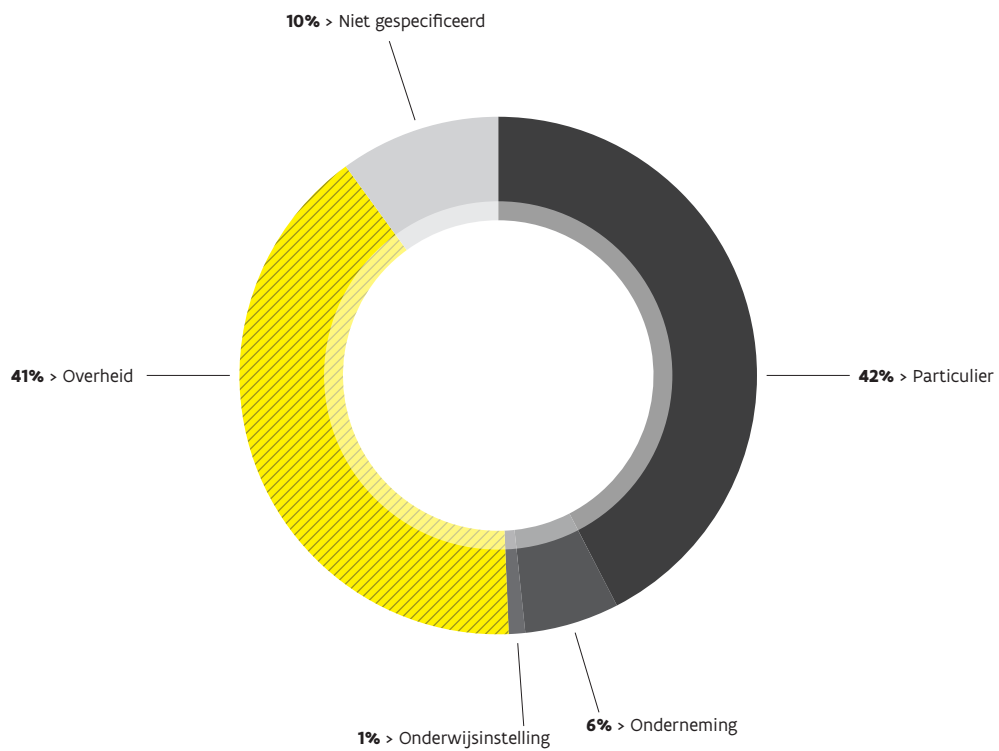
Het doelpubliek van het Steunpunt Taalwetwijzer is heel breed. Burgers, ondernemingen, onderwijsinstellingen en overheden kunnen bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met vragen over de taalwetgeving. Om een beeld te krijgen van het effectieve doelpubliek van het Steunpunt Taalwetwijzer, registreert het Steunpunt Taalwetwijzer sinds het werkjaar 2017-2018 het type vraagsteller.

In het werkjaar 2019-2020 kwamen 165 vragen van particulieren (42%). Overheidsinstanties stelden in totaal 158 vragen (42% van het totaal aantal geregistreerde vragen). Net zoals in de vorige werkjaren, stelden particulieren en overheden het merendeel (83%) van de vragen.

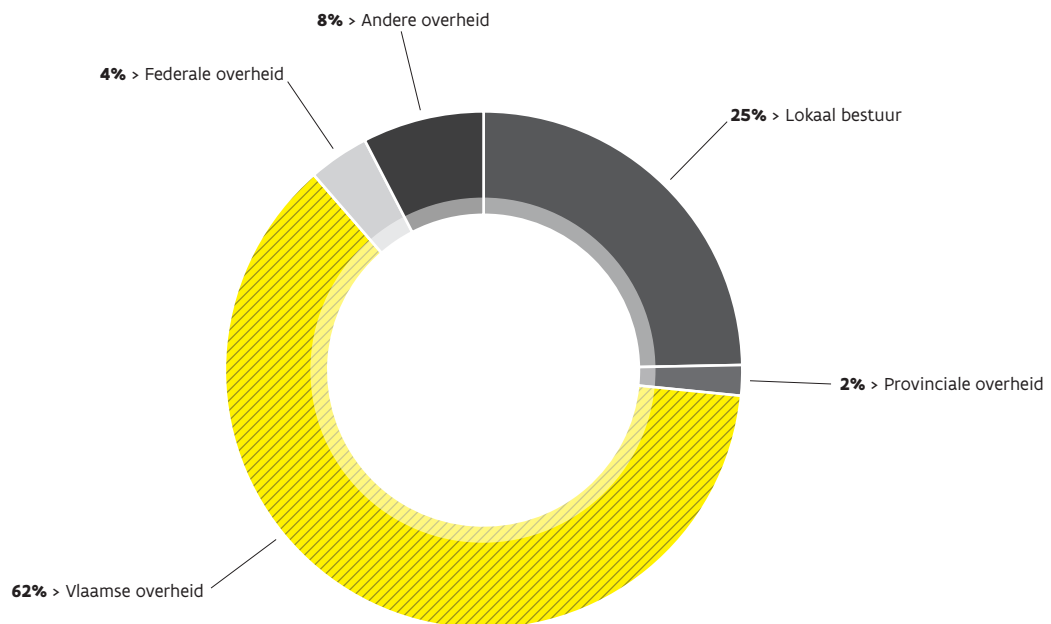
Ondernemingen lieten 51 vragen registreren (6%), de onderwijsinstellingen slechts 4 vragen (1%).

Tot slot was het voor 39 vragen niet mogelijk om het type vraagsteller te bepalen.

De Vlaamse overheid stelde meer dan de helft (62%) van de vragen die overheidsinstanties indienden. Lokale besturen waren het afgelopen werkjaar goed voor 25% van de vragen.



**Grafiek 7** Vraagstellers in het werkjaar 2019–2020



**Grafiek 8** Overzicht van de verschillende overheden als vraagsteller\*

\* Percentages zijn afrondingen

### **3.5. Andere werkzaamheden**

#### **3.5.1. Vormingen en opleidingen**

Het Steunpunt Taalwetwijzer verstreekte tijdens het werkjaar 2019-2020 geen vorming over de taalwetgeving.

#### **3.5.2. Parlementaire vragen**

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2019-2020 11 parlementaire vragen. Daarvan hadden 6 vragen betrekking op de werking van de Taalwetwijzer. Voor de overige 5 vragen leverde het Steunpunt Taalwetwijzer inhoudelijke ondersteuning.

We stellen een verhoogde parlementaire aandacht voor het Steunpunt Taalwetwijzer vast. Zo registreerde de Taalwetwijzer in het werkjaar 2017-2018 slechts 2 parlementaire vragen. In het werkjaar 2018-2019 werden in totaal maar 4 parlementaire vragen geregistreerd. De afgelopen werkjaren groeit het aantal parlementaire vragen duidelijk.

#### **3.5.3. Bijzonder coronajaar**

Tijdens de 2de helft van het werkjaar 2019-2020 werd het Steunpunt Taalwetwijzer geconfronteerd met de coronapandemie. Het Steunpunt Taalwetwijzer paste zijn werking aan de nieuwe omstandigheden aan. Daarnaast stelden particulieren en overheden vragen over het gebruik van andere talen in hun communicatie over de coronamaatregelen.

#### **3.5.4. Voorbereiding vernieuwde website**

In het werkjaar 2019-2020 troffen we veel voorbereidingen om de vernieuwde website van het Steunpunt Taalwetwijzer te lanceren. We bereidden de teksten met laagdrempelige algemene informatie over de taalwetgeving voor in alle thema's. Die teksten gingen over de algemene principes zoals taalgebieden en taalvrijheid. Daarnaast bouwden we informatie op rond 8 thema's: bestuurszaken, gerechtszaken, bedrijfsleven, consumentenzaken, onderwijs, welzijn en zorg, notaris en wonen. Per thema bereidden we veel gestelde vragen (FAQ's) voor.

Daarnaast werd in het werkjaar 2019-2020 de communicatiecampagne voorbereid. De communicatiecampagne moet de bekendheid en de zichtbaarheid van het Steunpunt Taalwetwijzer vergroten bij het Brusselse doelpubliek. Het Brusselse doelpubliek bestaat uit (Nederlandstalige) Brusselaars, lokale mandatarissen, professionele stakeholders zoals de Vlaamse Gemeenschapscommissie



Agentschap Binnenlands Bestuur  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88, bus 70  
1000 Brussel  
[taalwetwijzer@vlaanderen.be](mailto:taalwetwijzer@vlaanderen.be)