

Activiteitenverslag Steunpunt Taalwetwijzer

2013-2014

De taalwetwijzer

Welke taal
wanneer?



Inleiding

Het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat dit jaar twaalf 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 departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid. Het is de doelstelling van de Vlaamse Overheid om met het steunpunt allerhande vragen omtrent de toepassing van de taalwetgeving correct en juridisch te beantwoorden.

Dit activiteitenverslag is het vierde van het Steunpunt Taalwetwijzer. Het eerste verslag gaat over de periode 2002-2003. Het tweede betreft 2006 en het derde de periode 2009-2012. Dit activiteitenverslag beslaat de periode 2013- augustus 2014. Deze onregelmatige verslaggeving heeft te maken met personeelsverschuivingen bij het Steunpunt Taalwetwijzer waar één adjunct van de directeur de opvolging van de dossiers verzekert. Deze functie was tijdens de periode van september 2004 tot oktober 2005, van september 2008 tot augustus 2009 en van midden juni 2013 tot januari 2014 niet ingevuld.

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

Departement Diensten Algemeen Regeringsbeleid
Afdeling Stafdienst van de Vlaamse Regering
Team Coördinatie Brussel
Boudewijnlaan 30 bus 20
1000 Brussel

Contact: taalwetwijzer@vlaanderen.be

Uitgave: augustus 2014

Depotnummer:



Inhoudstafel

| | |
|--|----|
| 1. Opdrachten | 4 |
| 2. Organisatie | 4 |
| 2.1. Bereikbaarheid | 4 |
| 2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn | 4 |
| 2.3. Samenwerking met vzw 'de Rand' | 4 |
| 2.4. Samenwerking met het Agentschap Zorg en 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 |
| 3.3.1. Indeling in categorieën en meest gestelde vragen | 6 |
| 3.3.2. Evolutie van het aantal gestelde vragen | 9 |
| 3.3.3. Territoriale spreiding | 9 |
| 3.3.4. Inhoudelijke spreiding | 11 |
| 4. Evaluatie en aanbevelingen | 12 |
| 4.1. Algemene evaluatie | 12 |
| 4.2. Aanbevelingen | 14 |
| 4.3. Uitbreiding van de juridische ondersteuningsfunctie | 16 |
| 5. Conclusie | 20 |

1. Opdrachten

De taken van het Steunpunt Taalwetwijzer zijn de volgende:

- 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) tracht men aan de behoefte aan informatie te voldoen.
- De Taalwetwijzer heeft ook een doorverwijsfunctie. 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. Hierbij heeft de Taalwetwijzer geen onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid en kan de Taalwetwijzer geen bindende beslissingen nemen.
- Het verwerken van taalklachten met betrekking tot de Brusselse ziekenhuizen.

2. Organisatie

2.1. Bereikbaarheid

Het Steunpunt Taalwetwijzer is telefonisch bereikbaar via de Vlaamse Infolijn, of schriftelijk via e-mail, per fax 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) |
| Mail | taalwetwijzer@vlaanderen.be |
| Fax | 02-553 56 34 |
| Website | www.taalwetwijzer.be |
| Post | Vlaamse Overheid Boudewijnlaan 30 bus 20, kamer 7A14 1000 Brussel |

2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn

De Vlaamse overheid streeft er naar streeft om de Vlaamse Infolijn te positioneren als eerste aanspreekpunt waarbij de burgers terecht kunnen met hun vragen. Opdat de operatoren van de infolijn zelf eenvoudige taalvragen zouden kunnen beantwoorden, zowel per telefoon als via e-mail, beschikken zij over een script. Klachten en de complexere vragen worden doorgegeven aan de medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer om een meer gespecialiseerd, afdoend, 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'

De 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. Complexe vragen over de taalwetgeving die terechtkomen bij het Taalloket

worden echter doorgegeven aan het Steunpunt Taalwetwijzer nu vzw 'de rand' niet langer een gespecialiseerd jurist in dienst heeft. Het steunpunt verschaft de vraagsteller een juridisch onderbouwd advies en een kopie wordt verzonden aan het Taalloket. Voorts wordt ook ondersteuning geboden aan vragen die vanuit de Werkgroep Taal van vzw 'de Rand' of de Conferentie van Vlaamse Mandatarissen van de Randgemeenten afkomstig zijn.

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' ingesteld, dat vanuit het Agentschap Zorg & Gezondheid klachten verzamelt met het oog op verdere registratie en behandeling door het Steunpunt Taalwetwijzer.

2.5. Medewerkers

De werking van het Steunpunt Taalwetwijzer wordt verzekerd door één adjunct van de directeur, meer bepaald een 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. Zowel over de inhoud, draagwijdte als de mogelijkheden om op te treden tegen overtredingen bestaan er onduidelijkheden. Omdat een gebrek aan kennis en inzicht vaak tot onbegrip en (ongegrond) klachten leidt, is het belangrijk om correcte en toegankelijke informatie over deze materie te verspreiden. Dit gebeurt zowel op actieve als passieve wijze. Het aanbieden van begrijpbare informatie via een brochure, de website en specifieke adviesverlening of vorming is dan ook een belangrijk onderdeel van het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer. Daarnaast lost het Steunpunt Taalwetwijzer ook concrete vragen op of biedt het 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 worden gedownload via de website. Zowel lokale besturen, als geïnteresseerde burgers en bedrijven, vragen de brochure aan. In de folder vindt men de contactgegevens van het Steunpunt Taalwetwijzer terug, alsook de gegevens van andere instanties die bevoegd zijn voor de taalwetgeving. De website (www.taalwetwijzer.be) bevat de gecondenseerde informatie van de informatiebrochure en wordt binnenkort herwerkt.

De medewerker van het steunpunt wordt soms uitgenodigd om ter plaatse vorming of toelichting te geven over (specifieke aspecten van) de taalwetgeving. Ook binnen de Vlaamse overheid werd in het verleden samengewerkt met het team Inburgering (BZ) en de afdeling Zorginspectie (WVG).

De brochure en de website kunnen niet de volledige waaier van mogelijke vragen beantwoorden. De website wordt momenteel vernieuwd ten einde het voor de burger makkelijker te maken om

een antwoord op zijn of haar vraag te vinden. 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 in kwestie.

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 klachtenbegeleiding blijft evenwel zeer beperkt, 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. Deze hulp omvat het verschaffen van de coördinaten van de bevoegde instanties en het geven van de nodige uitleg omtrent de te volgen procedure en de vormvoorschriften om een klacht in te dienen. Het Steunpunt Taalwetwijzer kan de klager voorts juridische argumenten aanreiken en, indien nodig, een model van klachtbrief opstellen.

3.3. Cijfers over vragen en klachten

3.3.1. Indeling in categorieën en meest gestelde vragen

In verschillende domeinen van de samenleving speelt de taalwetgeving een rol. 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.

Standaardvragen zijn:

- Mag een onderneming in Vlaanderen reclame maken in het Frans of Engels?
- Moet een contract met een buitenlands bedrijf in het Nederlands worden opgesteld?

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.

Standaardvragen zijn:

- Welke mogelijkheden zijn er om examens in het hoger onderwijs in een andere taal af te nemen?
- Kan ik mijn kind inschrijven in een Waalse of Brusselse school?
- Dient een schoolrapport integraal Nederlandstalig te zijn?

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

Standaardvragen 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?

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. Bij het taalgebruik in gerechtszaken vormen de vragen omtrent een Franstalig proces-verbaal opgesteld in Brussel of het Frans taalgebied de hoofdmoot.

Standaardvragen zijn:

- Ik heb een Franstalig proces-verbaal gekregen voor een verkeersovertreding in Brussel of Wallonië terwijl ik in Vlaanderen woon. Moet ik deze boete betalen?
- Welke taal moet de gerechtsdeurwaarder gebruiken bij een betekening?

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 en verplichte vermeldingen op etiketten.

Standaardvragen zijn:

- Ik heb een elektronisch product gekocht in Brussel. Is een Nederlandstalige handleiding verplicht?
- Dienen de vermeldingen op mijn aankoopbewijs verplicht in het Nederlands te zijn opgesteld?

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.

Standaardvragen zijn:

- Is onze dienst, organisatie of vzw onderworpen aan de Bestuurstaalwet en wat zijn de gevolgen?
- Mogen onze diensten een andere taal dan de bestuurstaal gebruiken in internationale contacten of met een anderstalig doelpubliek?
- Mogen wij documenten afleveren in een andere taal dan het Nederlands, indien deze burger deze nodig heeft voor een buitenlandse dienst?
- Moeten wij publicaties in de faciliteitengemeenten naar het Frans vertalen?
- Wat zijn de taalkennisvoorwaarden voor onze medewerkers en ambtenaren, en hoe moeten deze bewezen worden?

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.

Standaardvragen 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?

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.

Standaardvragen zijn:

- Kan een opleiding binnen het bedrijf in het Engels worden gegeven?
- Moet een werkgever in het Nederlands communiceren?
- Kan ik verplicht worden met Engelstalige computerprogramma's te werken?
- Is de taalwetgeving ook van toepassing op vacatures?

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.

Standaardvragen zijn:

- Op de spoeddienst van een ziekenhuis gelegen in Brussel kon ik niet in het Nederlands worden geholpen. Kan dit?
- Moet een arts die in een in Vlaanderen gevestigd ziekenhuis werkt Nederlands kennen?

Initiatieven ter bevordering van de tweetalige dienstverlening in Brusselse ziekenhuizen

Wat het taalgebruik in de medische sector betreft, kan worden gewezen op enkele initiatieven ten einde de Nederlandstalige dienstverlening in de Brusselse ziekenhuizen te verbeteren. Ten einde tot een tweetalige dienstverlening te komen in de Brusselse ziekenhuizen zette het Brusselse Huis van het Nederlands in samenwerking met enkele Brusselse ziekenhuizen, meer bepaald de ziekenhuizen van de IRIS- en CBI-koepel, en het Huis voor Gezondheid enkele initiatieven op. Zo worden in de Europaziekenhuizen intensieve taalbaden Nederlands georganiseerd. De kliniek Sint-Jan focust dan weer vooral op taalkennis van het personeel bij aanwerving en de opvolging hiervan via de Taalcheque van Actiris.

Voorts worden de lessen Nederlands in toenemende mate ondersteund via het digitaal leerplatform "HopiTaal", vooral in de Irisziekenhuizen en in de Europaziekenhuizen, en maken diverse ziekenhuizen gebruik van een halftijdse interne taaltrainer die het Nederlands een plaats geeft binnen het ziekenhuis (via taallessen/taalbaden, Taalcheque Actiris, conversatietafels, e-learning ...).

Sinds kort stelt het Huis van het Nederlands een uitgebreide informatiemap "Nederlands in de ziekenhuizen" ter beschikking van de HR-diensten van de ziekenhuizen en de interne taaltrainers.

3.3.2. Evolutie van het aantal gestelde vragen

| Jaar | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| # | 290 | * | 42* | 300 | 281 | * | 140* | 269 | 242 | 248 | 171* | 180* |

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. De cijfers voor 2014 lopen tot augustus van dat jaar.

Als we de beschikbare cijfers van januari-augustus 2014 bekijken en het gemiddeld aantal vragen per maand berekenen, komen we uit op een maandelijks gemiddelde van 29 vragen. Indien deze trend zich doorzet, zou dit betekenen dat er voor 2014 328 vragen verwacht worden, maar verwacht mag worden dat het aantal vragen tijdens de zomermaanden sterk zal afnemen waardoor de prognose van 353 sowieso dient getemperd te worden.

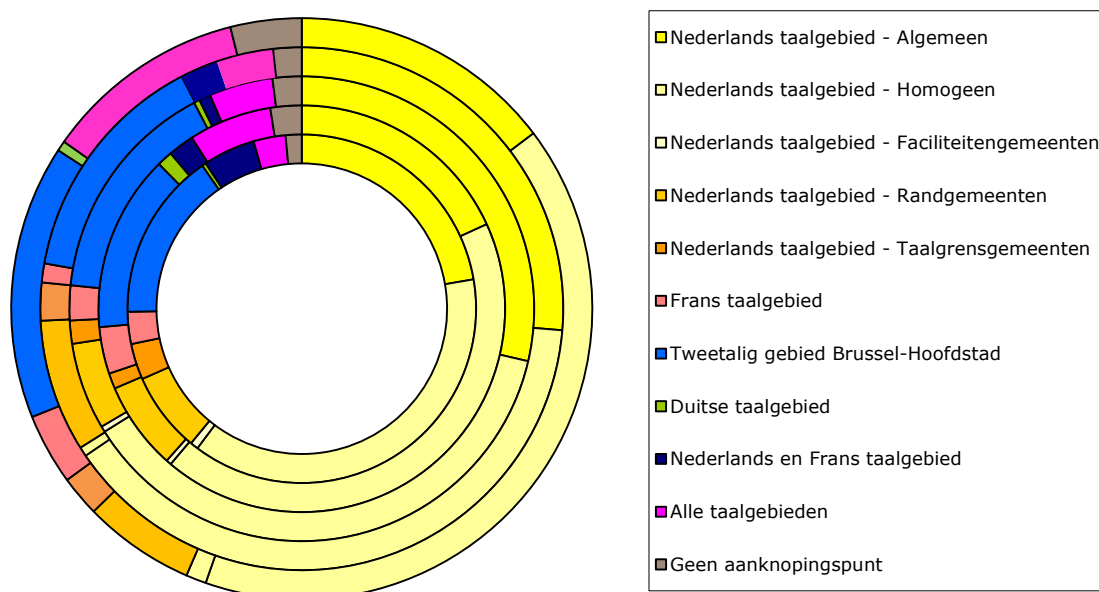
Over de jaren met volledige cijfers heen bedraagt het gemiddelde 271 dossiers of vragen per jaar. De jaren met het hoogste aantal vragen, namelijk 2003 en 2006, zijn tevens de jaren waarin een uitgebreide publiekscampagne werd opgezet. In 2012 leidden de gemeenteraadsverkiezingen tot een merkbare toename van het aantal vragen vanuit de lokale besturen. Een publiekscampagne genereert evenwel niet significant meer vragen nu het effect van dergelijke campagne meestal slechts enkele weken duurt. 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 Leuven een vraag heeft over het taalgebruik in Brussel, dan wordt dit als een vraag over het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad beschouwd.) De faciliteitengemeenten (randgemeenten en de Vlaamse taalgrensgemeenten) 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.

De cijfers voor de laatste twee jaren zijn onvolledig. Wat 2013 betreft is dit te wijten aan een personeelwissel en het feit dat het steunpunt om die reden gedurende zeven maanden onbemand is gebleven. Wat 2014 betreft, worden enkel de cijfers van maanden januari t.e.m. juli in rekening genomen.

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013* | 2014* |
|--|------|------|------|-------|-------|
| <i>Nederlands taalgebied - Algemeen</i> | 60 | 44 | 71 | 45 | 26 |
| <i>Nederlands taalgebied - Homogeen</i> | 102 | 104 | 93 | 67 | 72 |
| <i>Nederlands taalgebied - Faciliteitengemeenten</i> | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| <i>Nederlands taalgebied - Randgemeenten</i> | 20 | 17 | 15 | 14 | 11 |
| <i>Nederlands taalgebied - Taalgrensgemeenten</i> | 9 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| <i>Frans taalgebied</i> | 8 | 9 | 6 | 2 | 7 |
| <i>Tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad</i> | 42 | 34 | 39 | 25 | 27 |
| <i>Duitse taalgebied</i> | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| <i>Nederlands en Frans taalgebied</i> | 13 | 5 | 2 | 4 | 0 |
| <i>Alle taalgebieden</i> | 8 | 16 | 11 | 6 | 21 |
| <i>Geen aanknopingspunt</i> | 4 | 6 | 5 | 3 | 7 |



De binnenste cirkel betreft de cijfers over 2010, de tweede over 2011, de derde over 2013, de vierde over 2013 en de buitenste over 2014. 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 vier op de tien vragen komt uit het homogene Nederlandse taalgebied. Een op de tien vragen heeft betrekking op de faciliteitengemeenten, vooral de zes randgemeenten rond Brussel. Het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad is verantwoordelijk voor ongeveer een zevende van de dossiers. Niettegenstaande het steunpunt niet over volledige cijfers beschikt voor de jaren 2013 (steunpunt bleef zeven maanden onbemand) en 2014 (enkel de cijfers van januari t.e.m. juli) kan toch worden geconcludeerd dat de bestaande trends worden doorgetrokken en er geen significante wijzigingen optreden.

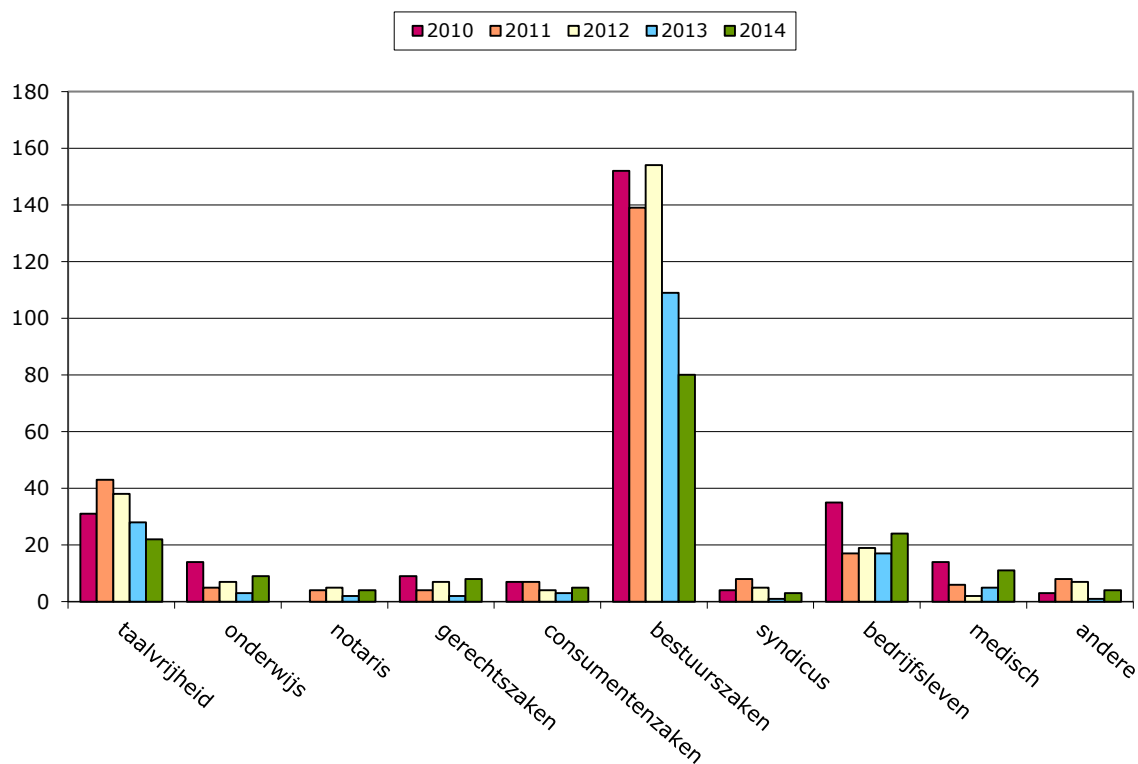
De cijfers over de territoriale spreiding bekrachtigen de vaststelling dat de vragen grotendeels betrekking hebben op het homogeen Nederlands taalgebied. Niettegenstaande het specifieke probleem van de erkenning van het Nederlands als bestuurstaal in de het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad als één van de aanleidingen voor de oprichting van het steunpunt werd aangehaald, blijkt dit slechts een minderheid van de dossiers te betreffen. Deze tendens zet zich in 2013-2014 verder. Deze vaststelling roept de vraag op naar de specifieke plaats van het

Steunpunt Taalwetwijzer binnen het Brusselbeleid van de Vlaamse overheid: moet de werking zich uitdrukkelijker op dit specifiek gebied richten, eventueel met een gewijzigde aanpak, of moet expliciet erkend worden dat het Steunpunt Taalwetwijzer zich richt tot de hele Vlaamse Gemeenschap?

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.

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013* | 2014* |
|-------------------------|------|------|------|-------|-------|
| <i>taalvrijheid</i> | 31 | 43 | 38 | 28 | 22 |
| <i>onderwijs</i> | 14 | 5 | 7 | 3 | 9 |
| <i>notaris</i> | 0 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| <i>gerechtszaken</i> | 9 | 4 | 7 | 2 | 8 |
| <i>consumentenzaken</i> | 7 | 7 | 4 | 3 | 5 |
| <i>bestuurszaken</i> | 152 | 139 | 154 | 109 | 90 |
| <i>syndicus</i> | 4 | 8 | 5 | 1 | 3 |
| <i>bedrijfsleven</i> | 35 | 17 | 19 | 17 | 24 |
| <i>Medisch</i> | 14 | 6 | 2 | 5 | 11 |
| <i>andere</i> | 3 | 8 | 7 | 1 | 4 |



(Wederom dient bij bovenstaande grafiek de opmerkingen worden gemaakt dat de gegevens van de jaren 2013 en 2014 geen volledig jaar bestrijken, wat dat ook het lager aantal vragen verklaart.)

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 komen nipt de vragen over het taalgebruik in het bedrijfsleven, zowel vanwege de werkgevers als werknemers, gevolgd door de vragen aangaande de taalvrijheid. Vaak gaat het over vragen van communicatie tussen bedrijven en (potentiële) klanten die zich in de privésfeer bevinden en dus niet onderworpen zijn aan enige taalwetgeving.

Een beperkter aantal vragen betreft de onderwijstaalwetgeving en de rechten op het vlak van taal als consument of patiënt. Indien een advies wordt gevraagd inzake de taalwetgeving bij medische dienstverlening, betreft het overgrote deel de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in sommige ziekenhuizen van het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. Wat 2014 betreft, dient te worden onderstreept dat tussen januari en augustus elf vragen gesteld werden aangaande de taalwetgeving in de medische dienstverlening. Alle elf betroffen ze de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in Brussel. Dit toont aan dat dit nog steeds een groot probleem vormt, ondanks de verschillende initiatieven ter zake (cf. pagina 8 activiteitenverslag).

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.

Uit een steekproef van de dossiers over de periode 2013-2014 blijkt dat ongeveer een derde van de vragen afkomstig zijn van diensten die onderworpen zijn aan de Bestuursstaalwet. Ruim de helft van deze groep zijn de lokale overheden, zoals gemeentelijke diensten of OCMW's. Daarnaast komt een groot deel van de vragen van binnen de Vlaamse overheid en vervolgens een klein deel van andere overheidsniveaus (provincies, federale overheid, intercommunales,...). Ook de besturen van faciliteitengemeenten stellen vragen, wat in het geval van de randgemeenten niet steeds evident is, gelet op de soms gevoelige verhouding tussen de politieke verantwoordelijken in deze gemeenten en de Vlaamse Overheid. Een aantal overheden blijft doorheen de jaren vragen stellen, wat aantoont dat het Steunpunt Taalwetwijzer bij een aantal diensten bekend is en blijft als een vast aanspreekpunt voor vragen betreffende de taalwetgeving. In dergelijke situaties valt het aan te raden dat de medewerker van het steunpunt ter plaatse gaat om uitleg en duiding over de taalwetgeving te geven.

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. Deze vragen komen meestal via de Vlaamse Infolijn bij het steunpunt terecht, maar vaak wordt het steunpunt eveneens rechtstreeks gecontacteerd nu de contactgegevens via de website makkelijk vindbaar zijn.

4. Evaluatie en aanbevelingen

4.1. Algemene evaluatie

Een globale evaluatie van territoriale en inhoudelijke spreiding van de dossiers uit 2013-2014, gekoppeld aan een analyse van de herkomst van de vragen, toont aan dat de overheden in het homogeen Nederlands taalgebied de belangrijkste vraagstellers blijven, maar ook de burger steeds vaker vragen stelt. Op zich is dit niet opmerkelijk, gezien dit een voortzetting van een reeds bestaande trend inhoudt. Overheden worden vaak geconfronteerd met vragen van zowel

het eigen personeel als de inwoners en fungeren om die reden vaak als eerste aanspreekpunt. 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'. Een particulier zelf wil ook beter geïnformeerd worden over zijn/haar rechten op het vlak van taal in de verschillende dagdagelijkse hoedanigheden (werkgever, werknemer, consument, burger, patiënt, rechtsonderhorige enz.).

Desalniettemin blijven de cijfers 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 2014 erg beperkt. Dit kan drie oorzaken hebben: ofwel aanvaarden burgers in veel omstandigheden dat de wet (waarschijnlijk) wordt overtreden, maar stoort men zich er niet verder aan of meent men dat optreden geen zin heeft, ofwel vindt men steun via andere kanalen (eigen opzoekingen, organisaties als vakbonden of politieke organisaties), ofwel is het Steunpunt Taalwetwijzer onvoldoende ingespeeld op deze situaties of onvoldoende toegankelijk.

Ook de gewijzigde politieke context dient in rekening te worden genomen. De taalwetgeving op zich lijkt minder een inzet te zijn van het 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 taalwetgeving ieder moment kan worden aangewakkerd. Zo werden er door de Raad van State in juni 2014 geoordeeld dat de omzendbrieven van de Vlaamse Overheid wat de faciliteitengemeenten betreft geen correcte interpretatie geven aan de taalwetgeving waardoor een aanpassing van de omzendbrieven zich opdringt.

De grote uitdaging bestaat er nu vooral in de naleving van de taalwetgeving te plaatsen tegenover enkele belangrijke trends die zich de afgelopen jaren in meer of minder mate hebben voortgezet in Vlaanderen en Brussel, meer bepaald de internationalisering en ontnederlandsing.

De internationalisering van de maatschappij, de relaties tussen werkgevers en werknemers en deze tussen de overheid en particulieren is explosief toegenomen. Steeds vaker vinden contacten plaats over de landsgrenzen heen, worden er contracten gesloten met buitenlandse actoren of anderstalige werknemers aangenomen. Men kan niet ontkennen dat een al te strikte toepassing van de bewuste taalwetgeving die dateert uit de vorige eeuw, niet langer op alle vlakken strookt met de toenemende internationalisering van de samenleving. 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 en in werking getreden op 2 mei 2014. Het vernieuwde decreet maakt het mogelijk dat in bepaalde gevallen van individuele arbeidsovereenkomst, naast de Nederlandstalige versie, ook een rechtsgeldige anderstalige versie kan worden opgemaakt, mits voldaan aan enkele voorwaarden.

Tegenover het relatief afnemende belang van taalwetgeving op zich, staat een groeiende interesse voor de taal als instrument. In het inburgeringsbeleid, het onderwijs, de welzijnssector, het arbeidsmarktbeleid, de sociale huisvesting,... wordt taal meer en meer een essentiële bouwsteen voor een aanpak die gericht is maatschappelijke integratie, participatie en een gelijke kansen beleid. Daar waar de taalwetgeving vroeger vooral uit een protectionistische

cultuurreflex is ontstaan, is de taalpolitiek in Vlaanderen vandaag net gericht op een zo inclusief mogelijk aanpak ten aanzien van al haar inwoners.

De relatie tussen burger en overheid is overigens niet meer dezelfde als deze toen de taalwetten in de vorige eeuw vorm kregen. De verhouding is veelzijdiger geworden, zodat ook de houding ten aanzien van het taalgebruik een bredere visie vergt: minder vanuit een administratief-sanctionerende kader, meer met een arsenaal aan positieve maatregelen.

De volgende stap is dit taalbeleid juridisch te blijven omkaderen door van de taalwetgeving eerder een instrument te maken en niet als een hinderpaal te zien, wat steeds vaker het geval is gezien de wetgeving dateert van midden vorige eeuw. Maar ook goedbedoelde maatregelen voor Nederlandsonkundige nieuwkomers mogen niet leiden tot ongebreidelde meertaligheid waarbij het Nederlands een ondergeschikte rol krijgt. Of omgekeerd: taalmaatregelen kunnen geen inbreuk plegen op grondrechten van de burger of tot doel hebben de rijkdom van andere talen of culturen uit het openbare leven te bannen. Steeds meer besturen worstelen met dit spanningsveld. Zo werden door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht officiële uitzonderingen op de wettelijke taalregels toegestaan voor het gebruik van vreemde talen, mits voldaan wordt aan bepaalde cumulatieve voorwaarden.

Het Steunpunt Taalwetwijzer wenst bewust met deze evoluties om te gaan. Het is immers niet voldoende om zich op te sluiten in een ivoren toren en de lettertjes van de wet te dicteren aan diegenen die in de praktijk met zeer concrete taalproblemen geconfronteerd worden. Indien mogelijk reikt het steunpunt dan ook naast informatie over de wetgeving, praktische oplossingen aan.

Eenzijds wenst het Steunpunt Taalwetwijzer zich te profileren als een betrouwbare partner voor ontwikkeling van een doordacht taalbeleid dat beantwoordt aan de juridische realiteit. Anderzijds wil het steunpunt vrijblijvend advies blijven verlenen aan eenieder die meent dat zijn of haar taalrechten geschonden zijn.

4.2. Aanbevelingen

Op basis van de algemene evaluatie van de werking en de cijfers van het Steunpunt Taalwetwijzer kunnen een aantal aanbevelingen voor het beleid worden geformuleerd. Deze hebben zowel betrekking op de manier waarop het steunpunt zich verder kan ontwikkelen, als op de manier waarop de Vlaamse Overheid omgaat met taalwetgeving als onderdeel van haar beleid. Deze aanbevelingen werden reeds in het vorige activiteitenverslag aangehaald en worden hier hernoemen.

Aanbeveling 1: kiezen voor een onpartijdige houding in taalconflicten

Het Steunpunt Taalwetwijzer profileert zich uitdrukkelijk niet als een 'klachtenlijn' of 'taalombudsdienst', laat staan als 'kliklijn' of 'taalpolitie'. Dit plaats het steunpunt immers onmiddellijk in een negatieve context en verhoogt de drempel ten aanzien van bijvoorbeeld overheidsdiensten die net wel maximaal de regels wensen te volgen. Het steunpunt dient zich afzijdig te houden in te controversiële kwesties, zeker wanneer andere overheden betrokken zijn. De relativiteit van de adviezen of antwoorden dient immers ten allen tijde te worden bewaard, bijvoorbeeld wanneer adviezen worden aangehaald in de media of politieke debatten. Adviezen dienen steeds met vertrouwelijkheid te worden behandeld. Het Steunpunt Taalwetwijzer pretendeert immers niet hét officiële en enige correcte antwoord te hebben en benadrukt steeds dat het slechts om een vrijblijvend advies gaat.

Het steunpunt streeft er naar om neutrale antwoorden te verstrekken over de taalwetgeving, ondanks haar gevoelig karakter in de Belgische context. Burgers, bedrijven en overheden verwachten immers praktische antwoorden, die overeenstemmen met de wet en alternatieven die afwegingen en keuzes mogelijk maken. Het is van belang dat ook in de toekomst initiatieven zoals het Steunpunt Taalwetwijzer de rechten van de burger centraal plaatsen en deze niet instrumentaliseren voor andere doeleinden die hier niet mee stroken.

Aanbeveling 2: duidelijkheid scheppen in het taalbeleid

Het taalbeleid wordt door de Vlaamse overheid nog steeds sectoraal benaderd. Het ontbreekt tot op heden aan een overkoepelende visie of principes die het taalbeleid in brede zin kunnen schragen en die tevens de wisselwerking tussen deze domeinen naar voren brengt. Voor de burger of het middenveld is het niet altijd duidelijk waarom de Vlaamse overheid in bepaalde gevallen wel zeer strikt de taalwetgeving toepast, terwijl zij in andere gevallen zelf initiatiefnemer is om meertaligheid te stimuleren. Het inbedden van de taalwetgeving in een breder, aanvaard taalbeleid zal dan ook de legitimiteit van de taalregeling verhogen, ook ten aanzien van internationale instanties of ondernemingen die steeds meer vragen hebben bij de relevantie van bepaalde maatregelen.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat er onder de experts onduidelijkheid bestaat over de draagwijdte van de taalwetgeving. Het gaat hierbij enerzijds om punten waar door de complexe bevoegdheidsverdeling geen eenduidige interpretatie bestaat van de taalwetgeving aan Vlaamse en Franstalige kant (bv. de betekenis van de faciliteiten bij het verspreiden van mededelingen). Anderzijds gaat het om kwesties waar, voor zover de Vlaamse interpretatie wel gevolgd kan worden, de toepassing van de taalwetgeving soms afwijkt van hetgeen in de rechtsnormen is vastgelegd. 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 (cf. supra adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht betreffende het gebruik van vreemde talen door overheidsdiensten).

Het Steunpunt Taalwetwijzer is er zich van bewust dat de haalbaarheid van een wijziging of explicietere toelichting bij de bestaande taalwetgeving erg klein is. Desalniettemin kan de vraag worden gesteld of, vooral ten aanzien van de lokale besturen en de eigen Vlaamse overheidsdiensten, een soort gezaghebbend compendium of leidraad moet worden ontwikkeld die een grotere houvast biedt. Dit hoeft het huidige beleid ten aanzien van de faciliteitengemeenten niet te doorkruisen. Hoewel de decretale bevoegdheid van het Vlaams Parlement inzake taalgebruik beperkt is tot het homogene Nederlandse taalgebied (niet de faciliteitengemeenten), kan de Vlaamse Regering via haar toezicht- en organisatiebevoegdheid door middel van een omzendbrief de toepassing van de taalwetgeving sturen.

Hoe dan ook dient er de nadruk op worden gelegd dat het Steunpunt Taalwetwijzer geen enkele bevoorrechte positie inneemt binnen de Vlaamse overheid of de taalwetgeving. Zoals hierboven reeds werd aangehaald kan een advies gegeven door de Taalwetwijzer, de Vlaamse overheid niet binden, laat staan een andere overheid. Voor wie een advies vraagt, is dit soms een onbevredigende en verwarrende situatie. Zo is de positie van de Taalwetwijzer vergelijkbaar met andere instanties die wel wettelijk geregeld zijn, zoals de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant of de Vicegouverneur van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad. Deze instanties hebben weliswaar uitgebreidere onderzoeksbevoegdheden en kunnen ook optreden (schorsingsbevoegdheid, subrogatiebevoegdheid,...), maar uiteindelijk zijn ook hun adviezen niet bindend noch afdwingbaar. Het valt dan ook aan te raden dat in de toekomst duidelijkheid wordt geschept

over de rol van het steunpunt: blijven de adviezen hun vrijblijvend karakter behouden of zullen ze de Vlaamse overheid binden?

Aanbeveling 3: gerichte acties rond taalwetgeving ontwikkelen

Uit de voorgaande jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer is gebleken dat communicatiecampagnes een licht positief effect hebben op het aantal gestelde vragen. Algemene campagnes zijn ongetwijfeld ook goed om burgers en organisaties te herinneren aan het bestaan van het Steunpunt Taalwetwijzer en de taalwetgeving. Binnen het huidige personeelskader (het steunpunt wordt door één jurist bemand) kan er evenwel gesteld worden dat er slechts een beperkte marge bestaat om het aantal vragen te doen toenemen. Gelet op deze vaststelling staat het steunpunt dan ook voor een keuze: worden er in de toekomst campagnes opgesteld die kunnen leiden tot een globale toename van het aantal dossiers of wordt de beschikbare tijd en het personeel beter ingezet om een beperkter aantal dossiers actiever op te volgen?

Een specifieke (herhaalde) actie die zich richt op een bepaalde problematiek, zou op termijn meer blijvende effecten genereren dan een globale strategie waarbij de inspanningen over een (te) breed werkveld moeten worden verspreid. Dergelijke campagne zou kunnen tegemoet komen aan de vaststelling dat de vragen van burgers uit het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad nog steeds een klein aandeel vormen. Op basis van een meerjarenplan zouden prioriteiten kunnen worden bepaald, gekoppeld aan gerichte communicatiecampagnes, het uitbreiden van partnerschappen met lokale organisaties en flankerende beleidsacties ten einde een grotere bewustwording en kennis van de taalwetgeving te creëren.

4.3. Uitbreiding van de juridische ondersteuningsfunctie

Het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 stelt het volgende omtrent het Steunpunt Taalwetwijzer: *“De Taalwetwijzer volgt vragen om informatie of advies actiever op, zodat zijn adviesverlenende functie wordt uitgebreid tot een vorm van juridische ondersteuning.”* Hieronder kan worden verstaan dat wordt verwacht dat een particulier (burger, bedrijf of organisatie) actiever door de overheid moet worden bijgestaan en eventueel vertegenwoordigd in formele en informele klachtenprocedures. In de beleidsnota Brussel 2009-2014 en de daaropvolgende beleidsbrieven werd toegelicht dat deze maatregel weloverwogen moet zijn vanuit juridisch oogpunt.

De achterliggende bedoeling van het voorstel was duidelijk. Indien particulieren enkel informatie over de regelgeving ontvangen, maar geen kennis verwerven over hoe ze hun taalrechten kunnen laten gelden, is dit niet voldoende om er uiteindelijk toe te leiden dat deze rechten succesvoller worden afgedwongen. Hiervoor is ondersteuning van het steunpunt nodig. Naast sensibilisering is het dan via klachten en procedures dat instanties die zondigen tegen de taalwetgeving zich zullen realiseren dat de taalwetgeving moet worden nageleefd. In het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad is bijvoorbeeld het lage aantal officiële klachten vaak een argument om te stellen dat het probleem met de toepassing van de taalwetgeving in de praktijk bijna onbestaande is. Dit lagere cijfer kan echter evenzeer te wijten zijn aan de vaststelling dat particulieren vaak niet weten of en hoe klacht indienen mogelijk is.

Ook tijdens de beleidsperiode 2004-2009 onderzocht het Steunpunt Taalwetwijzer op vraag van de bevoegde Vlaams minister de mogelijkheden van een sterkere opvolgingsfunctie. In dat verband werden vanuit het Steunpunt Taalwetwijzer vier aandachtspunten geformuleerd. Deze zullen dienen als toetssteen om een drietal mogelijkheden van de uitbreiding van de ondersteuningsfunctie te onderzoeken.

1. *De toegangsdrempel tot het Steunpunt Taalwetwijzer mag niet worden verhoogd.*

Er moet rekening worden gehouden met de bereidheid van de personen die het steunpunt contacteren om mee te werken aan het opstarten van een klachtenprocedure. De voorafgaandelijke toestemming en medewerking van de betrokkene is hiervoor vereist. Dit zou betekenen dat de particulieren al van bij de aanvang meer informatie zullen moeten geven of zich uitdrukkelijk akkoord verklaren met het ondernemen van bepaalde acties (o.m. ook het verwerken van persoonsgegevens). Vaak willen particulieren echter enkel informatie of bevestiging van de overtreding van de taalwetgeving, maar willen ze geen verdere stappen ondernemen. Er zal dan ook een manier moeten worden gevonden om de vrijblijvende vragen te onderscheiden van die dossiers waarin een zekere opvolging mogelijk en wenselijk is. In het laatste geval zal soms bijkomende, vaak persoonlijke, informatie vanwege de particulier noodzakelijk zijn, wat als een aantasting van de persoonlijke levenssfeer kan worden aanzien. Het probleem is dat beide soorten dossiers niet makkelijk van elkaar te onderscheiden zijn te meer nu particulieren, hoewel zij aanvankelijk aanstuurden op een klacht, zich toch tevreden stellen met een loutere juridische toelichting.
2. *Het mag niet leiden tot negatieve publiciteit of imagoschade.*

De reputatie van de Vlaamse Gemeenschap vormt een belangrijk aandachtspunt van de Vlaamse overheid. De toepassing van de taalwetgeving wordt door externen soms aangegrepen, vaak op een karikaturale en onvolledige wijze, om Vlaanderen als een weinig tolerante of gesloten regio te kaderen. Een sterkere ondersteuningsfunctie houdt het risico in dat, indien dit op een verkeerde manier wordt voorgesteld, een actieve juridische ondersteuning in bepaalde procedures als een bewijs zal worden gezien van een overijverig beleid dat zich in private geschillen wenst te mengen.
3. *De dienstverlening mag niet in strijd zijn met de Europese dienstenrichtlijn.*

Indien de overheid een bepaalde dienstverlening voor particulieren ontwikkelt, dient zij zich de vraag te stellen of dit al dan niet een ongeoorloofd vorm van concurrentie met de private sector betreft nu hiervoor een economische markt bestaat. Het kan niet worden ontkend dat ook nu reeds het Steunpunt Taalwetwijzer tot op zekere hoogte een bijstandsinstantie is waarvan de dienstverlening dicht in de buurt komt van die van een private consultant of raadsman. Dit kan nu nog worden gemotiveerd vanuit het argument dat toelichting over taalwetgeving een vorm van beleidsinformatie inhoudt, maar bij een rechtstreekse juridische ondersteuning is die motivering niet langer houdbaar.
4. *De dienstverlening moet gekoppeld worden aan voldoende middelen en personeel.*

Het steunpunt wordt bemand door een jurist die op heden in staat is om alle vragen een tijdig en onderbouwd advies te bezorgen. Indien bijkomende opdrachten worden verlangd, dient rekening te worden gehouden met bijkomende investeringen in middelen en personeel en dit in tijden van budgettaire besparingen.

Tot op heden werden (nog) geen veranderingen doorgevoerd aan de werking van het Steunpunt Taalwetwijzer. Zoals in het vorige activiteitenverslag werd aangehaald, zijn er verschillende scenario's, naast het behouden van de huidige werking, voor handen. Ieder scenario heeft zijn voor- en nadelen, die op de volgende bladzijdes verder worden besproken.

Voorstel 1: een actievere ondersteuning door het Steunpunt Taalwetwijzer zelf

Dit voorstel zou inhouden dat de medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer als een ombudsdienst actiever in een dossier optreedt om de belangen van een vraagsteller of klager te behartigen, bijvoorbeeld door systematisch samen met de betrokkene de bevoegde instanties te appelleren en, waar mogelijk en opportuun, klachten in te dienen. Een versterkte begeleidingsfunctie vanuit een overheidsdienst is echter problematisch gezien zij gebonden is aan bepaalde wettelijke beperkingen, waaronder ook de beginselen van behoorlijk bestuur. Zo stelt zich onder meer ook een bevoegdheidskwestie, gezien het steunpunt zich eveneens bezighoudt met dossiers over taalwetgeving waarvoor de Vlaamse Gemeenschap niet bevoegd is, zoals de taalwetgeving in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. De vraag is in hoeverre de Vlaamse overheid belangen van particulieren kan behartigen in aangelegenheden waarvoor zij niet bevoegd is.

Daarbij stelt zich ook de principiële vraag in hoeverre de overheid, die het algemene belang wordt geacht te verdedigen, zich kan inlaten met het opkomen voor het particuliere belangen. In de meeste gevallen is de taalwetgeving immers nauw verbonden met het verkrijgen van bepaalde subjectieve rechten: een anderstalige werknemer die werkt voor een Nederlandstalige werkgever, een burger die een Franstalige boete betwist, ... Het doen naleven van de taalwetgeving kan weliswaar een beleidsdoelstelling zijn, maar in een concreet conflict betekent de interventie van de overheid dat de belangen van een bepaalde partij specifiek ter harte worden genomen, eventueel ten aanzien van andere overheden, particulieren of bedrijven. Dit kan tot problemen leiden.

De vraag is evenzeer hoe de dienstverlening zal kunnen worden georganiseerd op dergelijke wijze dat van bij de aanvang volledige informatie omtrent de dossiers kan worden opgevraagd zonder een overdreven inbreuk op de persoonlijke levenssfeer te plegen en zonder dat dit leidt tot mogelijke reputatieschade. Dit houdt een bijzondere evenwichtsoefening in en vereist bijkomende inspanningen van zowel betrokkene als overheid. Dit kan de laagdrempeligheid niet ten goede komen en brengt daarenboven een grotere personeelsinzet met zich mee.

Bovendien kan de overheid ook niet willekeurig oordelen welke dossiers worden behartigd. Het lijkt bijvoorbeeld overeenkomstig het gelijkheidsbeginsel moeilijk te rechtvaardigen dat het Steunpunt Taalwetwijzer geen steun zou verlenen aan een Franstalige in een faciliteitengemeente die vraagt om zijn taalrechten maximaal te vrijwaren bij bepaalde Vlaamse overheidsdiensten. Een actievere opvolging van bepaalde dossiers kan wel worden aanvaard indien betrokkene de taalwetgeving desondanks blijft overtreden.

Voorstel 2: het betoelagen van een private organisatie

Indien de overheid meent dat het vrijwaren van de particuliere belangen ook een publiek belang dient en om die reden in het takenpakket van het steunpunt dient te worden opgenomen, dan is het aangewezen om te opteren voor een nieuwe constructie: een gesubsidieerde externe organisatie. Concreet zou de Vlaamse overheid ervoor kunnen opteren om, via een projectoproep of gelijksoortige methode, een organisatie die particulieren kan bijstaan in geschillen rond taalwetgeving te betoelagen. Op die manier wordt tegemoet gekomen aan de kritiek dat de overheid zelf de concurrentie aangaat met de private sector. Een voordeel van dergelijke constructie is dat een private organisatie meer mogelijkheden heeft om een eigen beleid uit te stippelen en er ook communicatief en op reputatievlak een zekere afstand met de Vlaamse overheid in strikte zin is, wat uiteraard zowel positief als negatief kan worden gezien.

De organisatie, die best in de vorm van een vzw of stichting wordt opgericht, zou dan het verdedigen van taalrechten als een hoofddoel hebben, via het verlenen van rechtsbijstand in de meeste brede zin van het woord. Er zou kunnen worden bepaald dat de organisatie geen formele banden mag hebben met andere organisaties met een politiek of levensbeschouwelijk doel, wat zou blijken uit de samenstelling van de raad van bestuur of door het onderschrijven van een bepaalde deontologische code. De organisatie moet kunnen aantonen dat de voorgelegde problemen worden getoetst aan een objectief kader, waarbij prioriteit wordt gegeven aan die gevallen waarbij een veroordeling waarschijnlijk is, en waarbij deze veroordeling zal bijdragen tot een betere naleving van de taalwetgeving in het algemeen. Uiteraard is dit gekoppeld aan een duidelijke verslaggeving, weliswaar met garanties voor eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken particulieren.

De overheveling van de advies- en begeleidingsfunctie van het steunpunt naar een externe, private instantie zou kunnen leiden tot een heroriëntering van het eigenlijke Steunpunt Taalwetwijzer tot een eerder beleidsvoorbereidende en -evaluerende rol op het vlak van taalwetgeving. Daarenboven zou het steunpunt kunnen dienen als contactpunt voor deze externe instantie door gevolg te geven aan de resultaten die op het terrein worden geboekt. Tegelijkertijd zou de informatie-, onderzoeks- en documentatiefunctie op het vlak van taalwetgeving kunnen worden toebedeeld aan een academische instelling, hetzij via projectonderzoek, hetzij via een meer structurele vorm van ondersteuning. De constructieve samenwerking tussen deze actoren is dan uiteraard van groot belang.

Buitenlands voorbeeld

In Canada bestaat sinds 2008 het *Language Rights Support Program (LRSP) - Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL)*. Via een projectoproep van de federale overheid konden onafhankelijke instellingen en organisaties zich kandidaat stellen om burgers vooreerst via informatie en vorming in te lichten over hun grondwettelijke taalrechten. In tweede instantie zou de instelling via bemiddeling en arbitrage taalgeschillen moeten trachten te beslechten. Als derde doelstelling zou de instelling, indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat kan leiden, die zaken van particulieren kunnen behartigen voor de rechtbank met als doelstelling om de taalrechten van de burgers te verduidelijken en te bevorderen.

De Universiteit van Ottawa vervult sinds 2009 deze rol (<http://www.padl-lrsp.uottawa.ca/>). Een onafhankelijk panel van experts adviseert de instelling en oordeelt over de aanvragen tot financiële ondersteuning van geschillenbeslechting of juridische begeleiding. De overheid stelt een jaarlijks budget van ongeveer 1,1 miljoen euro ter beschikking.

Voorstel 3: decretaal verankeren van de Taalwetwijzer

Zoals eerder aangehaald opereert het Steunpunt Taalwetwijzer in een juridische schemerzone, waardoor het optreden ten aanzien van externen zeer behoedzaam moet gebeuren. Strikt genomen kan het steunpunt enkel rekenen op de goede wil van derden om medewerking te verlenen aan bepaalde dossiers. De vraag is hoe zij dan op een efficiënte wijze ondersteuning kan bieden aan particulieren. Een uitdrukkelijk optreden namens particulieren, of het instellen van bepaalde juridische handelingen, waarbij ook eventueel kosten worden gemaakt (bv. aangetekende zendingen), kan problematisch zijn indien het steunpunt dit doet buiten enige bevoegdheid of wettelijke of decretale opdracht.

Er zou kunnen worden nagedacht over een decretale verankering van het Steunpunt Taalwetwijzer. Het Vlaams Parlement is immers bevoegd om, ten aanzien van het homogene Nederlandse taalgebied, alle opdrachten die momenteel zijn toevertrouwd aan de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, over te dragen aan een Vlaamse instelling. In theorie zou het mogelijk zijn om aan het steunpunt of een gelijkaardige dienst een gecentraliseerde of parallelle toezichtfunctie toe te vertrouwen die bevoegd is voor alle aangelegenheden waarin de Vlaamse Gemeenschap het taalgebruik kan regelen. Een officiële klachteninstantie zou dan tot op zekere hoogte bindende beslissingen of adviezen kunnen afleveren. Dit kan worden gekoppeld aan een inspectiefunctie en een administratiefrechtelijke, sanctionerende bevoegdheid met de nodige jurisdictionele garanties.

Het voordeel van dit model zou ongetwijfeld zijn dat particulieren een krachtig instrument krijgen om de toepassing van de taalwetgeving te kunnen afdwingen. De procedure kan op een eenvoudige manier zo worden georganiseerd zodat geen gespecialiseerde voorkennis vereist is. Gezien het hier gaat om decretale opdrachten kan er ook geen probleem ontstaan op het vlak van concurrentie met de privésector. De Vlaamse overheid zal ook verplicht zijn om de nodige middelen ter beschikking te stellen aan dergelijke instantie om deze opdrachten uit te voeren. Het nadeel is dat dergelijke instantie moeilijk nog de rol van adviesverlener kan vervullen. De taalwetgeving komt in een eerder conflictueus kader terecht, waardoor ook het risico op reputatieschade groeit. De vraag is of hiermee de belangrijke preventieve rol van het Steunpunt Taalwetwijzer niet onderuit zou kunnen worden gehaald.

Voorstel 4: Het Steunpunt Taalwetwijzer in zijn huidige vorm behouden

Men kan er natuurlijk ook voor opteren om geen wijzigingen aan het steunpunt door te voeren en de huidige werkwijze te behouden. Dit betekent dat het steunpunt een balans zal moeten behouden 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. Deze evenwichtsoefening leidt evenwel soms tot onbegrip bij de burgers die het steunpunt contacteren in de hoop via deze weg een klacht te kunnen neerleggen nu zij het steunpunt als een ombudsdienst aanzien.

5. Conclusie

Het Steunpunt Taalwetwijzer is de voorbije twaalf jaar uitgegroeid tot een centraal aanspreekpunt inzake de taalwetgeving en dient een antwoord te kunnen bieden op de vragen van een veranderende maatschappij. De nieuwe Vlaamse regering en meer bepaald de bevoegde minister zal bepalen welke rol het Steunpunt Taalwetwijzer toebedeeld zal krijgen in de regeerperiode 2014-2019. Het is aan het beleid om te bepalen of één van bovenstaande voorstellen de voorkeur geniet, dan wel of er nog alternatieve voorstellen voor een uitbreiding van de juridische begeleidingsfunctie bestaan. Hoe dan ook dient de impact van iedere keuzemogelijkheid grondig te worden onderzocht, dit zowel op het vlak van juridische mogelijkheden, praktische en financiële haalbaarheid, communicatie en toegankelijkheid. Er mag dan ook allerminst lichtzinnig worden beslist over de (nieuwe) koers van het Steunpunt Taalwetwijzer.

