

Casino



ACTIVITEITEN VERSLAG

Eglise de la Chapelle
Kapellekerk



Place du Jeu de Balle
Vossenplein



Musée du C.P.A.S.
O.C.M.W. Museum



Steunpunt
Taalwetwijzer



Vlaamse
overheid

AGENTSCHAP
BINNENLANDS BESTUUR

Het activiteitenverslag is een uitgave van
het Agentschap Binnenlands Bestuur

Vlaamse overheid

Agentschap Binnenlands Bestuur

Herman Teirlinckgebouw

Havenlaan 88

1000 Brussel

België

Contact: taalwetwijzer@vlaanderen.be

Uitgave: november 2018

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
Situering van het Steunpunt Taalwetwijzer	5
Herpositionering van het Steunpunt Taalwetwijzer	5
Bereikbaarheid en contactgegevens.....	5
Samenwerking met andere diensten	5
Takenpakket.....	7
Overzicht van de taken van het Steunpunt Taalwetwijzer	7
Overzicht van de behandelde thema's.....	8
Werkzaamheden.....	11
Totaal aantal geregistreerde vragen	11
Territoriale spreiding van de vragen.....	12
Inhoudelijke spreiding van de vragen.....	14
Type vraagsteller	16
Andere werkzaamheden	18

VOORWOORD

Het Steunpunt Taalwetwijzer bestond in november 2017 vijftien jaar. Het Steunpunt Taalwetwijzer werd in november 2002 opgericht als een uniform aanspreekpunt voor vragen rond de taalwetgeving. Tijdens die vijftien jaar stond het team Coördinatie Brussel (Agentschap Binnenlands Bestuur) in voor het Steunpunt Taalwetwijzer. Om de Taalwetwijzer een bredere juridische inbedding te geven, bracht het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) het in juli 2017 onder bij de afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum.

Dit is het eerste activiteitenverslag sinds de herpositionering van het Steunpunt Taalwetwijzer. Voortaan brengt ABB elk werkjaar een activiteitenverslag uit. Het huidige activiteitenverslag beschrijft het werkjaar 2017-2018, dat liep van juli 2017 tot augustus 2018.

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 en verschaft het inzicht in de belangrijkste thema's van de taalwetgeving waarbinnen de activiteiten kaderen. Daarnaast licht het activiteitenverslag de specifieke werkzaamheden van het afgelopen werkjaar toe.

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde het afgelopen werkjaar 394 vragen over de taalwetgeving. Dit aantal ligt beduidend hoger dan de voorbije jaren. Particulieren en overheidsinstanties stellen ongeveer evenveel vragen. Slechts een klein aantal vragen komen van ondernemingen en onderwijsinstellingen.

Net zoals de afgelopen jaren, gaan de meeste vragen over het taalgebruik in bestuurszaken en in het bedrijfsleven. Het Steunpunt Taalwetwijzer stelde vast dat de meeste vragen zich voordoen in het Nederlandse taalgebied. Die trend is al enkele jaren zichtbaar en zet zich dus verder.

SITUERING VAN HET STEUNPUNT TAALWETWIJZER

Herpositionering van het Steunpunt Taalwetwijzer

Het Steunpunt Taalwetwijzer werd opgericht op 20 november 2002 als een uniform aanspreekpunt voor vragen rond de taalwetgeving. Sinds de oprichting tot juli 2017 stond het Team Coördinatie Brussel (toenmalig Departement Coördinatie, Administratie Kancelarij en Voorlichting afdeling Kancelarij, nu Agentschap Binnenlands Bestuur) in voor het Steunpunt Taalwetwijzer.

Om de Taalwetwijzer een bredere juridische inbedding te geven, bracht het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) het in juli 2017 onder bij de afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum.

Bereikbaarheid en contactgegevens

Het Steunpunt Taalwetwijzer is bereikbaar langs **vier kanalen**:

1. e-mail: taalwetwijzer@vlaanderen.be
2. online contactformulier op de website
3. telefoonnummer 1700
4. met de post op het adres:

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

Samenwerking met andere diensten

Samenwerking met 1700

1700 is het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, bekend als de vroegere Vlaamse Infolijn. Het is het eerste 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 kunnen zelf eenvoudige vragen beantwoorden 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.

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 één van de doelen van vzw 'de Rand'.

Binnen vzw 'de Rand' bestaat een Taalloket, waar inwoners van de Vlaamse Rand terecht kunnen met vragen over de taalwetgeving. De medewerkers van het Taalloket kunnen contact opnemen met het Steunpunt Taalwetwijzer voor juridische ondersteuning.

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 Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. De Vlaamse Regering richtte dat online meldpunt op in 2011 in de schoot van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

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.

TAKENPAKKET

Overzicht van de taken van het Steunpunt Taalwetwijzer

Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft vier kerntaken.

Informereren

De Taalwetwijzer verstrekt informatie over de taalwetgeving op een proactieve en reactieve wijze. De Taalwetwijzer biedt generieke informatie over de taalwetgeving aan op de website en in een brochure. 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 taalwetgeving.

Doorverwijzen en daarbij in beperkte mate begeleiden:

Het Steunpunt Taalwetwijzer kan personen doorverwijzen naar de bevoegde instantie voor een inbreuk op de taalwetgeving. Het Steunpunt kan hierbij elementaire standaardhulp bieden zoals het verschaffen van de contactgegevens van de bevoegde instanties, het uitleggen van de te volgen procedure en 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.

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.

Beleidsondersteuning:

Tot slot kan men de Taalwetwijzer raadplegen voor beleidsondersteuning in politieke dossiers waarin aspecten van de taalwetgeving aan bod komen.

Overzicht van de behandelde thema's

De vragen over de taalwetgeving die het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt, bundelt ABB in tien thema's.

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 gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken, ook wel de Bestuurstaalwet genoemd 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:

- Onze dienst moet documenten opsturen naar een andere dienst uit Wallonië. Moeten we die documenten in het Frans opstellen?
- Wij willen als gemeente gebruik maken van sociale media. Zijn die communicatiekanalen ook onderworpen aan de bepalingen van de taalwetgeving in bestuurszaken?
- Mogen we de technische beschrijving van een overheidsopdracht in het Engels formuleren?

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 decreet van 13 juli 1979 tot regeling van het gebruik van de talen voor de sociale betrekkingen tussen de werkgevers en de werknemers, alsmede van de voor de wet en de verordeningen voorgeschreven akten en bescheiden van de ondernemingen, ook wel het Septemberdecreet genoemd.

Enkele voorbeeldvragen:

- Een bedrijf heeft een Engelstalig vacaturebericht verspreid. Mag dat?
- Ik moet van mijn werkgever een opleiding volgen. Die is enkel beschikbaar in het Engels. Druist dat in tegen de taalwetgeving?
- Ik wil een bedrijf opstarten in Vlaanderen. Aan welke taalverplichtingen moet ik denken?

Taalvrijheid

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

Enkele voorbeeldvragen:

- Mag een handelaar reclame maken in het Engels?
- Kan een gesubsidieerde vzw haar website in vijf verschillende talen opstellen?
- Een winkelbediende kon mij niet in het Nederlands verder helpen. Is dat niet in strijd met de taalwetgeving?

Taalgebruik in het onderwijs

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

Enkele voorbeeldvragen:

- Is de taalwetgeving ook van toepassing op de leerlingen?
- In welke taal mag de school haar website ter beschikking stellen?
- Mag de school meertalige brochures uitdelen?

Taalgebruik in gerechtstaken

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 ontving een Franstalige verkeersboete. Moet deze niet in het Nederlands opgesteld zijn?
- In welke taal moet de kennisgeving van een derdenbeslag gebeuren?

Taalgebruik in consumentenzaken

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

Enkele voorbeeldvragen:

- Een winkelier biedt zijn koopwaar in het Pools aan. Is dat toegelaten?
- Mag een restaurant in Vlaanderen de menukaart enkel in het Engels aanbieden?

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,...

Enkele voorbeeldvragen:

- De arts in de huisartsenwachtpost kon mij niet in het Nederlands verder helpen. Waar kan ik hiervoor een klacht indienen?
- De MUG-dienst uit Brussel kon me niet in het Nederlands helpen. Waar kan ik hiervoor een klacht indienen? Hoe moet ik deze klacht indienen?

Taalgebruik bij mede-eigendom

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

Enkele voorbeeldvragen:

- Op de algemene vergadering van de mede-eigenaars van ons appartementsgebouw is de voertaal het Frans. Kan ik eisen dat dit het Nederlands wordt?
- Moet de syndicus in een appartementsgebouw in Brussel verplicht tweetalig zijn?

Taalgebruik van de notaris

Dit thema bundelt de vragen over het taalgebruik van de notaris. De vraag wordt meestal gesteld of de notaris verplicht is om een document of akte in een bepaalde taal op te stellen of dat er eventueel sprake is van taalvrijheid.

Andere

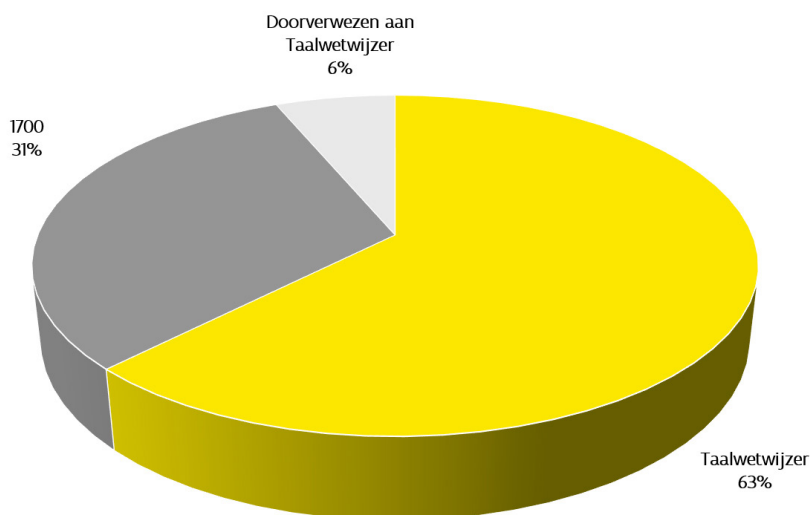
Het thema “andere” bundelt de vragen die we niet onder één van de hierboven vermelde thema's kunnen onderbrengen. De bestellingen van brochures en heel algemene vragen over de taalwetgeving nam ABB bijvoorbeeld op in deze categorie.

WERKZAAMHEDEN

Totaal aantal geregistreerde vragen

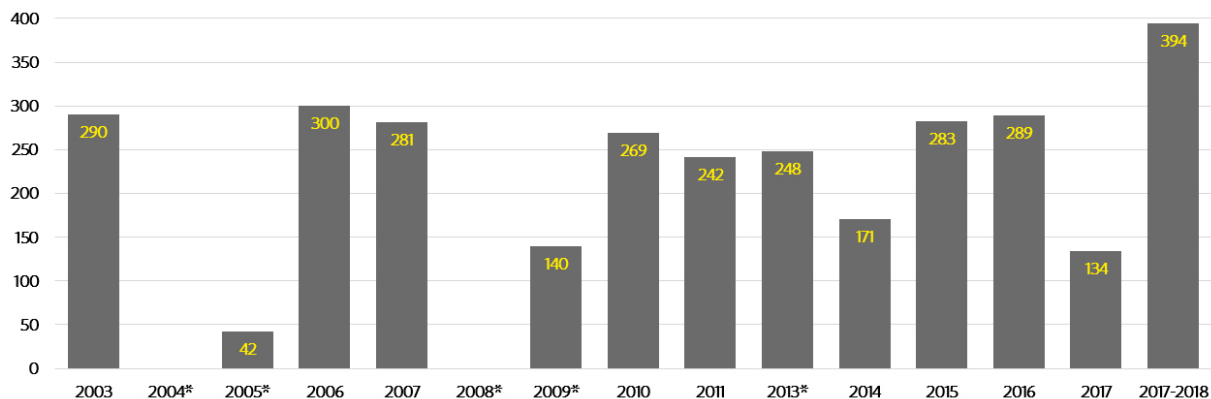
Totaal aantal geregistreerde vragen in het afgelopen werkjaar

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het afgelopen werkjaar in totaal 394 vragen. Daarvan richtten zich 246 vraagstellers rechtstreeks tot het Steunpunt Taalwetwijzer. De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 148 vragen. De operatoren van de Vlaamse Infolijn beantwoordden zelf 123 vragen, de resterende 25 vragen stuurden ze door naar het Steunpunt Taalwetwijzer.



Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen

Met 394 vragen scoort het werkjaar 2017-2018 beduidend hoger dan de voorbije jaren. In de jaren met een (*) was het Steunpunt Taalwetwijzer onbemand en registreerde niemand systematisch het aantal gestelde vragen. De 134 geregistreerde vragen uit 2017 verwijzen naar de eerste helft van 2017 (van 1 januari tot 30 juni). Sinds de herpositionering verkiest het Steunpunt Taalwetwijzer om elk werkjaar een jaarverslag uit te brengen.



Territoriale spreiding van de vragen

Overzicht van de territoriale spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

Het Steunpunt Taalwetwijzer kan elke vraag toewijzen aan 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 lokalisatie van de vraagsteller.

Voor enkele vragen is de herkomst of lokalisatie van de vraagsteller echter een beslissend criterium om te bepalen onder welke specifieke taalregeling de betrokken vraagsteller valt. Dat is bijvoorbeeld het geval voor vragen over centrale diensten of federale overheidsdiensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Die vragen lokaliseert het Steunpunt meestal in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Hetzelfde geldt voor de meldingen die het Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen ontvangt.

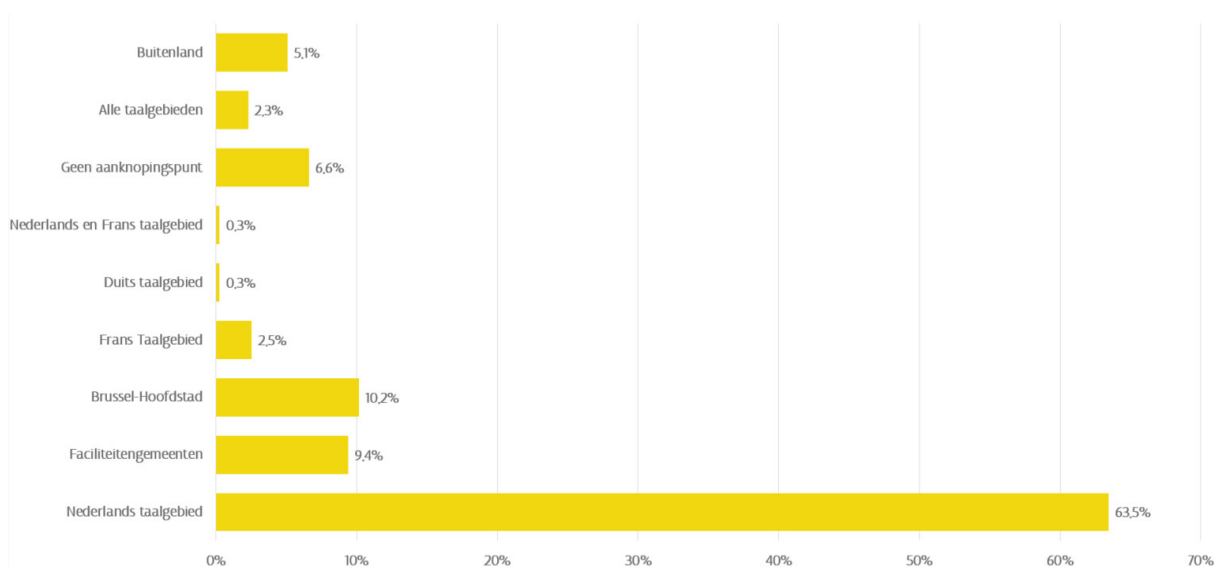
De term “faciliteitengemeenten” verwijst naar de zogenaamde rand- en taalgrensgemeenten. Artikel 7 van de SWT somt de randgemeenten op: Drogenbos, Kraainem, Linkebeek, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Wezembeek-Oppem. Artikel 8 van het SWT zet de taalgrensgemeenten op een rij. In Vlaanderen zijn dat Bever, Herstappe, Mesen, Ronse, Spiere-Helkijn en Voeren.

Vragen die geen duidelijke link hebben met een Belgisch taalgebied plaatst het Steunpunt onder de categorie “geen aanknopingspunt”. Daar komen heel algemene vragen over de toepassing van de taalwetgeving terecht.

De categorie “buitenland” bevat de vragen over het taalgebruik met buitenlandse actoren of in een internationale context. Die categorie wint aan belang, waardoor we die sinds dit werkjaar afzonderlijk opnemen.

De meeste vragen slaan op het Nederlandse taalgebied (64%), Slechts 10% van het totaal aantal geregistreerde vragen gaat over Brussel-Hoofdstad. Het aandeel van de dossiers over de faciliteitengemeenten bedraagt 9%, het aandeel over het buitenland 5%.

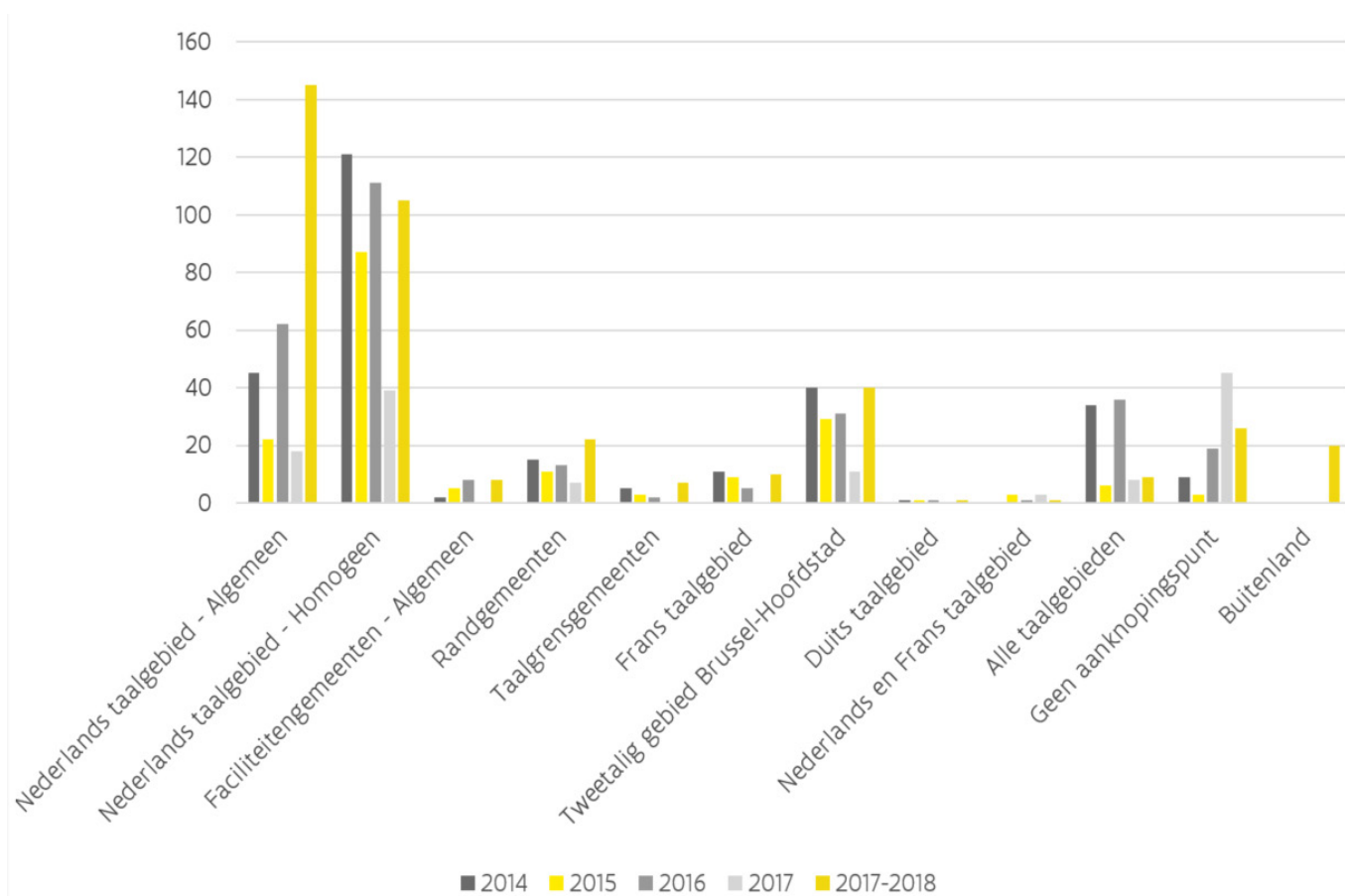
Nederlands taalgebied	250
Nederlands taalgebied (algemeen)	145
Homogeen Nederlands taalgebied	105
Faciliteitengemeenten	37
Faciliteitengemeenten (algemeen)	8
Randgemeenten	22
Taalgrensgemeenten	7
Brussel-Hoofdstad	40
Frans Taalgebied	10
Duits taalgebied	1
Nederlands en Frans taalgebied	1
Geen aanknopingspunt	26
Alle taalgebieden	9
Buitenland	20



Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

De cijfers van het huidige werkjaar sluiten aan bij de cijfers van de afgelopen vier jaar. De meeste vragen kunnen we lokaliseren in het Nederlandse taalgebied.

Het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad blijft (zeer) klein in vergelijking met het aandeel over het Nederlandse taalgebied. Dit is een opmerkelijke vaststelling aangezien de erkenningsproblematiek van het Nederlands als bestuurstaal in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad één van de aanleidingen was voor de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer.



Inhoudelijke spreiding van de vragen

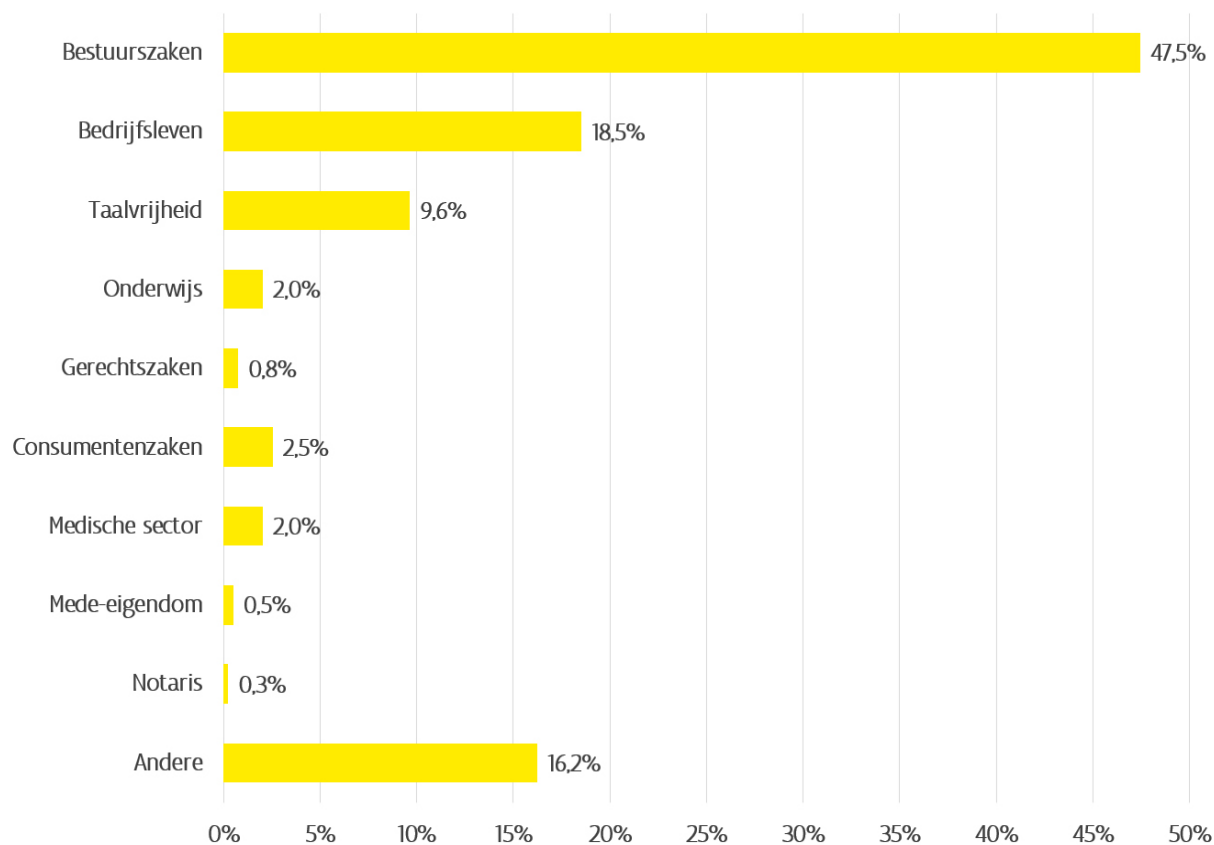
Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

ABB deelt de vragen in per thema. Als een dossier onder meerdere thema's valt, dan delen we het in onder het meest doorslaggevende thema. Zo kunnen vragen bijvoorbeeld gaan over de taalvoorschriften voor verplichte documenten van bedrijven en over de taalvrijheid.

In het afgelopen werkjaar pasten de meeste vragen (48%) onder het thema "taalgebruik in bestuurszaken". Het taalgebruik in het bedrijfsleven (18%) en de taalvrijheid (10%). Daarnaast registreerden we een vrij groot aantal andere vragen (16%). We registreerden slechts 8 geregistreeerde vragen over het taalgebruik in de medische sector (2%). Die verwezen allemaal naar het taalgebruik in de Brusselse ziekenhuizen.

Een beperkt aantal vragen ging over het onderwijs en de consumentenzaken. Het valt ook op dat het aantal vragen over het taalgebruik in gerechtszaken, mede-eigendom of het taalgebruik van de notaris heel laag blijft.

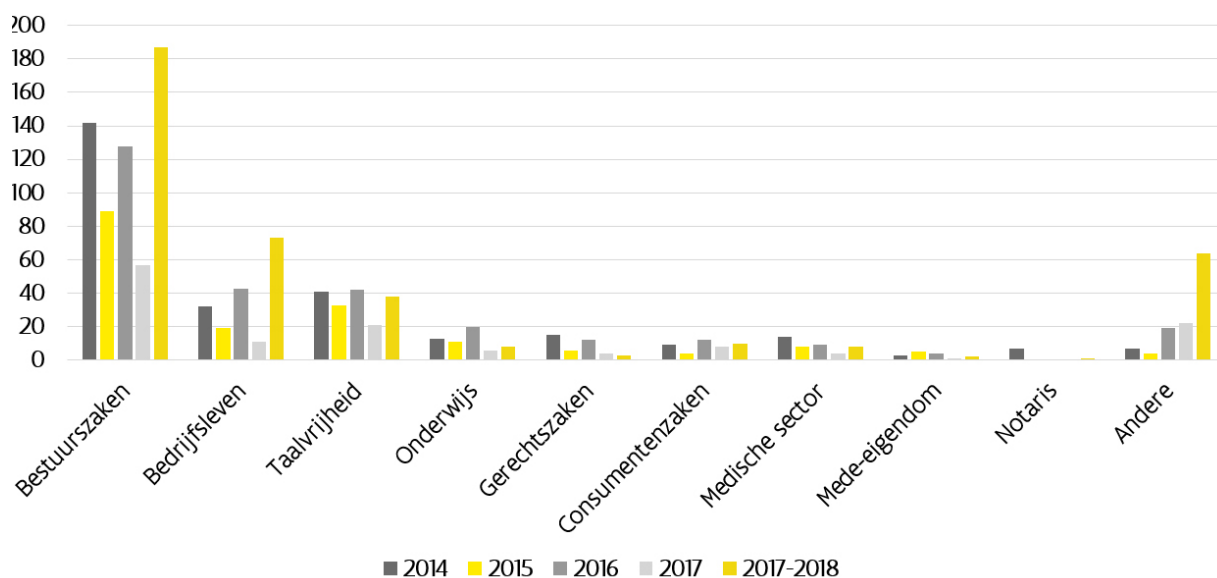
Bestuurszaken	187
Bedrijfsleven	73
Taalvrijheid	38
Onderwijs	8
Gerechtszaken	3
Consumentenzaken	10
Medische sector	8
Waarvan Brusselse Ziekenhuizen	8
Mede-eigendom	2
Notaris	1
Andere	64



Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

De cijfers over de inhoudelijke spreiding van de vragen sluiten aan bij de tendens van de afgelopen vier jaar. De meeste vragen gaan over het taalgebruik in bestuurszaken. Het aantal vragen of meldingen over het taalgebruik in de medische sector, met inbegrip in de Brusselse Ziekenhuizen, blijft (zeer) klein in vergelijking met het totaal aantal geregistreerde vragen in de afgelopen vier jaar.

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde dit jaar meer vragen over het bedrijfsleven dan de afgelopen vier jaar. Daarnaast waren er meer vragen in het thema "andere".



Type vraagsteller

Het doelpubliek van het Steunpunt Taalwetwijzer is heel breed. Zowel burgers, ondernemingen, onderwijsinstellingen als overheden kunnen bij de 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 afgelopen werkjaar het type vraagsteller.

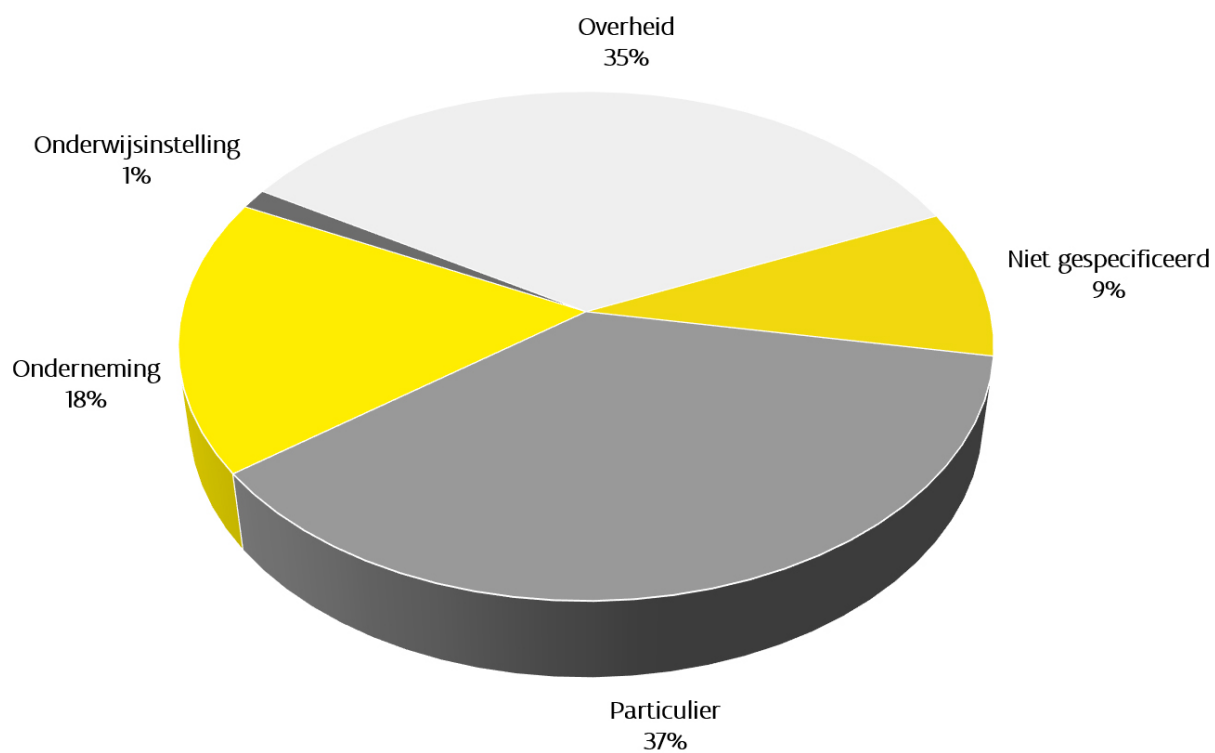
Particulieren stelden 146 vragen. Dat komt overeen met 37% van het totaal aantal geregistreerde vragen. Overheidsinstanties namen 137 vragen voor hun rekening, goed voor 35% van het totaal aantal geregistreerde vragen. Daaruit kunnen we afleiden dat particulieren en overheidsinstanties ongeveer evenveel vragen stellen.

Ongeveer de helft (48%) van de vragen die gesteld werden door overheidsinstanties waren afkomstig van een entiteit van de Vlaamse overheid. Het aandeel van de vragen dat gesteld werd door lokale besturen bedroeg het afgelopen werkjaar 34%.

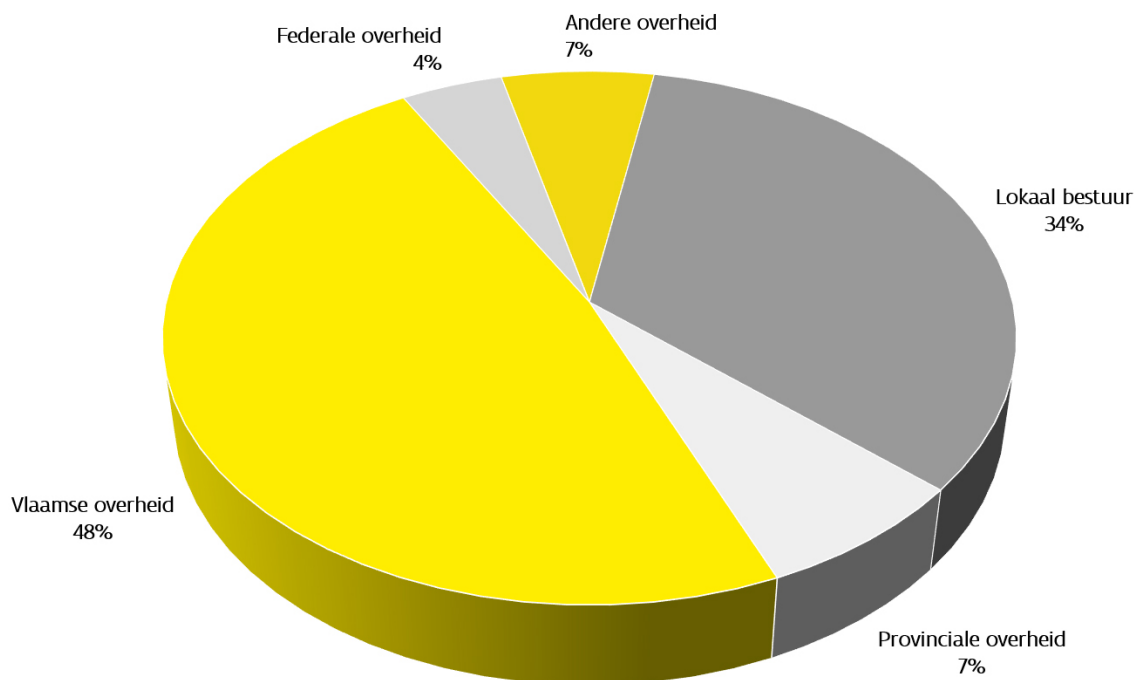
Ondernemingen lieten 69 vragen registreren, de onderwijsinstellingen slechts 5 vragen. Tot slot was het voor 37 dossiers onmogelijk om het type vraagsteller te bepalen.

Particulier	146
Onderneming	69
Onderwijsinstelling	5
Overheid	137
Lokaal bestuur	46
Provinciale overheid	10
Vlaamse overheid	66
Federale overheid	6
Andere overheid	9
Niet gespecificeerd	37

Overzicht van het type vraagsteller



Overzicht van de verschillende overheidsinstanties als vraagsteller



Andere werkzaamheden

Vormingen en opleidingen

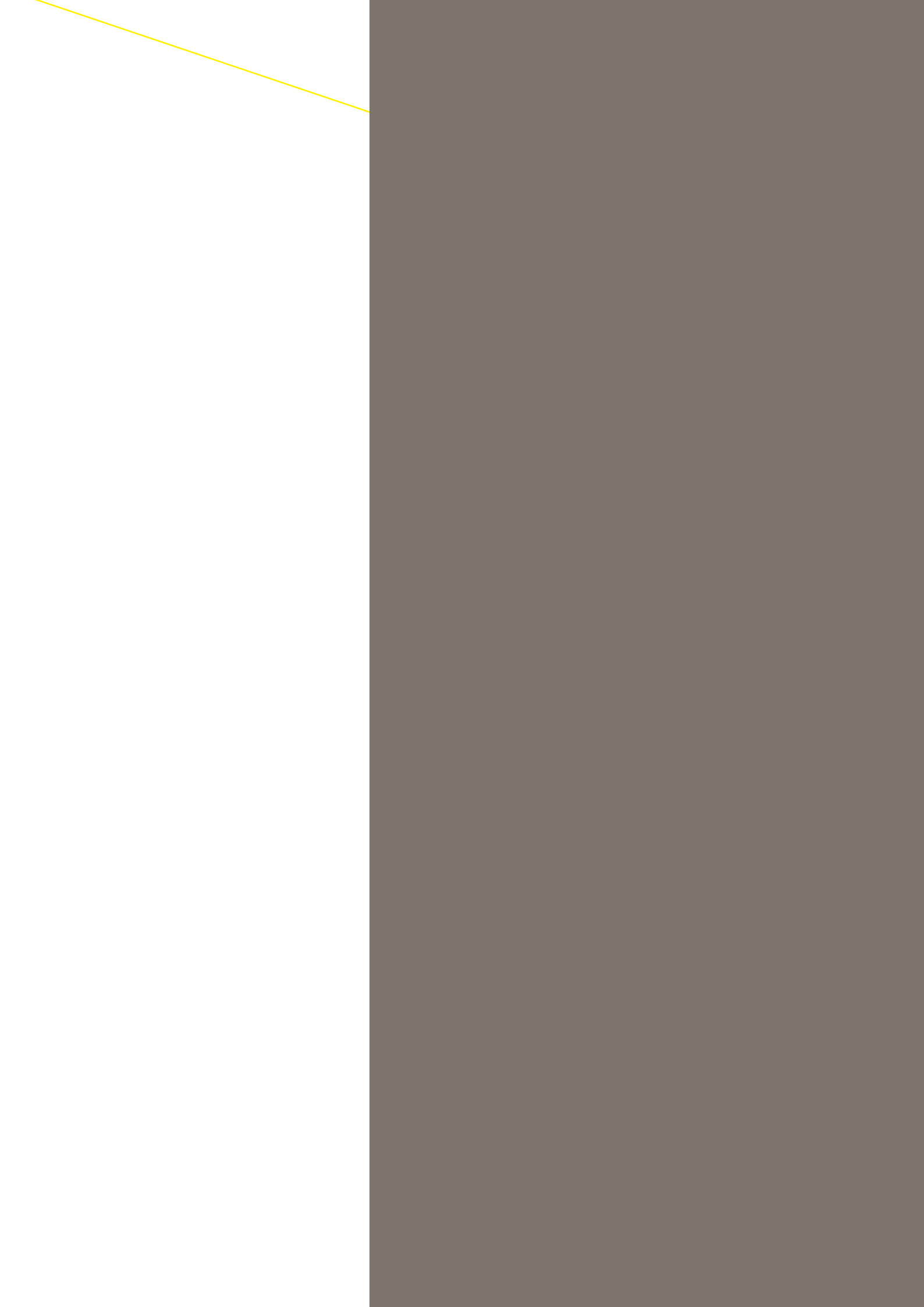
Het Steunpunt Taalwetwijzer verstrekte tijdens het werkjaar 2017-2018 één vorming over de taalwetgeving in bestuurszaken.

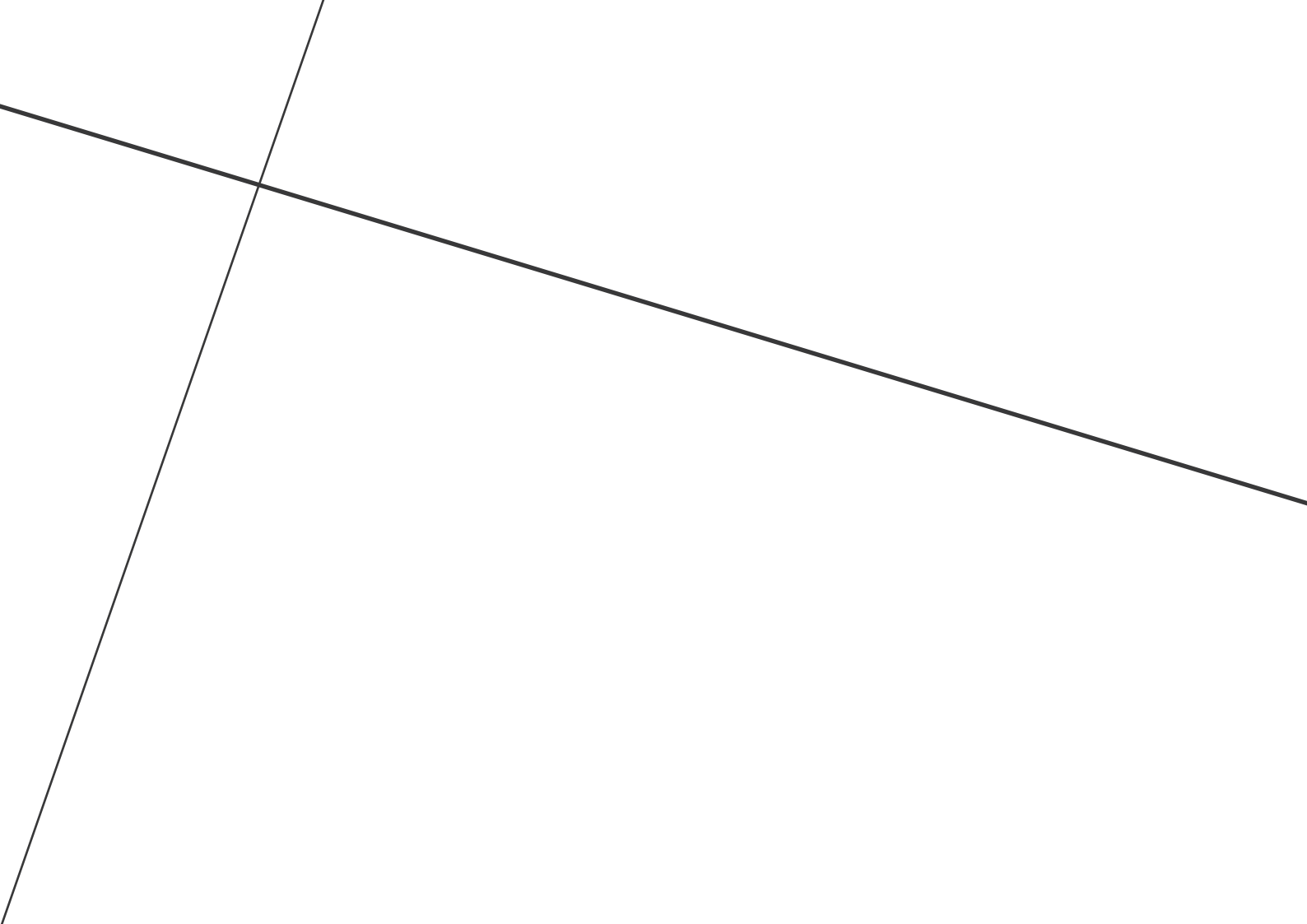
Parlementaire vragen

Het Steunpunt ontving twee parlementaire vragen over het Steunpunt Taalwetwijzer tijdens het werkjaar 2017-2018. Het waren twee schriftelijke vragen.

Kleine promotiecampagne

Om het Steunpunt Taalwetwijzer meer bekendheid en zichtbaarheid te geven, voerde het een kleine promotiecampagne in het voorbije werkjaar. De nieuwsbrief van het Agentschap Zorg en Gezondheid (december 2017) nam een bericht over de Taalwetwijzer op. Ook in de nieuwsbrief van het Agentschap Binnenlands Bestuur (november 2017) en de Brusselbrief (september 2017) werd een bericht over de Taalwetwijzer gepubliceerd. Tot slot verscheen er ook een bericht over de Taalwetwijzer op de LinkedIn-pagina van het Agentschap Binnenlands Bestuur.





**Vlaamse
overheid**

binnenland.vlaanderen.be