

*Steunpunt Taalwetwijzer*  
*Activiteitenverslag januari – juni 2017*  
&  
*terugblik op 15 jaar werking*

# De taalwetwijzer

Welke taal  
wanneer?



## Inleiding

Dit is het laatste activiteitenverslag van het Steunpunt Taalwetwijzer opgesteld vanuit het team Coördinatie Brussel van de Vlaamse overheid. De dienstverlening van de Taalwetwijzer behoorde sinds zijn oprichting (in 2002) tot juli 2017 tot het takenpakket van het team Coördinatie Brussel, dat voor de Vlaamse minister bevoegd voor Brussel instaat voor de coördinatie van het hoofdstedelijke beleid van de Vlaamse overheid en het versterken van de Vlaamse aanwezigheid in Brussel en de band tussen Brussel en Vlaanderen.

De beslissing tot oprichting van het Steunpunt dateert 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 op 20 november 2002 opgericht om een nieuwe vorm van dienstverlening te organiseren die, als uniform aanspreekpunt, de bestaande noden zou trachten te lenigen met als opdracht allerhande vragen omtrent de toepassing van de taalwetgeving correct en juridisch te beantwoorden. Het Steunpunt werd gepositioneerd binnen het team Coördinatie Brussel (toen bij het Departement Coördinatie, Administratie Kanselarij en Voorlichting, afdeling Kanselarij, thans bij het Agentschap Binnenlands Bestuur).

Sinds de oprichting van de Taalwetwijzer hebben vier juristen deze opdracht ter harte genomen. Na het vertrek van de jurist Taalwetwijzer medio 2016 werd beslist om het Steunpunt Taalwetwijzer te herpositioneren binnen het Agentschap Binnenlands Bestuur bij de Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum. In afwachting van een nieuwe aanwerving werd de opvolging van de vragen en de dossiers nog opgenomen door het teamhoofd van het team Coördinatie Brussel, die weliswaar beschikt over een basiskennis van de taalwetgeving, maar voor meer specifiek en technische vragen beroep deed op andere juridische diensten en entiteiten van de Vlaamse overheid.

Een analyse van alle activiteiten voor 2017 en mogelijke conclusies voor het hele werkjaar zijn terug te vinden in het activiteitenverslag 2017 van de jurist Taalwetwijzer bij de afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum.

In dit activiteitenverslag worden de activiteiten, zowel organisatorisch als inhoudelijk, en de partners van het Steunpunt Taalwetwijzer belicht voor de periode januari tot en met juni 2017. Het is ook een gelegenheid om even terug te kijken op de dienstverlening van 15 jaar Taalwetwijzer.

## Colofon

### **Vlaamse overheid**

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR  
Afdeling Beleid Steden, Brussel en Vlaamse Rand  
Team Coördinatie Brussel  
Herman Teirlinckgebouw, Havenlaan 88  
1000 Brussel

**Contact:** [taalwetwijzer@vlaanderen.be](mailto:taalwetwijzer@vlaanderen.be)

Uitgave: juli 2018

## Inhoud

1. Opdrachten.....	4
2. Organisatie .....	4
2.1. Bereikbaarheid.....	4
2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn.....	5
2.3. Samenwerking met vzw 'de Rand' .....	5
2.4. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid .....	5
2.5. Personeelsbezetting en positionering steunpunt .....	5
2.6. Informatieverstrekking.....	7
2.7. Klachtenbehandeling.....	7
2.8. Cijfers over vragen en klachten.....	8
3. Evaluatie en terugblik .....	13

## 1. Opdrachten

Het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer bestaat uit:

- Het **ontsluiten en verspreiden van informatie**. Burgers, ondernemingen, overheden en andere organisaties kunnen bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met allerlei vragen over de taalwetgeving. Via een folder, een brochure en een website ([www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be)) informeert de Taalwetwijzer de verschillende doelgroepen. Op vraag van lokale besturen en verenigingen geeft het Steunpunt ook vorming of toelichting over (specifieke aspecten van) de bestuursstaalwet al dan niet in het kader van de uitwerking van een eigen taalbeleid en/of in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering.
- De Taalwetwijzer heeft ook een **doorverwijsfunctie**: de vraagsteller wordt doorverwezen naar de bevoegde klachteninstantie(s). Het is uiterst belangrijk dat de burger niet alleen informatie krijgt over de inhoud van de wetgeving (zodat hij kan weten of er zich, vanuit juridisch oogpunt althans, in feite wel een probleem stelt), maar ook dat hij indien gevraagd nadere gegevens krijgt over de instelling die bevoegd is om daadwerkelijk en in het beste geval op afdwingbare manier het probleem kan verhelpen.
- Aan deze laatste functie wordt een **bepaalde begeleidingsfunctie** gekoppeld. Dat houdt in dat de Taalwetwijzer elementaire standaardhulp kan bieden, indien de burger een klacht wenst in te dienen. Deze klachtenbegeleiding blijft evenwel zeer beperkt, gezien het steunpunt zelf geen klachtenbehandelaar is, noch de functie van ombudsman vervult. De Taalwetwijzer heeft zelf geen onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid en kan geen bindende beslissingen nemen.
- Het verwerken van taalklachten met betrekking tot de Brusselse ziekenhuizen via het **Vlaams Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen**.
- De Taalwetwijzer heeft ook een **beleidsondersteunende functie**. In dossiers waarin aspecten van taalproblematiek aan bod komen en het beantwoorden van parlementaire vragen.

## 2. Organisatie

### 2.1. Bereikbaarheid

Het Steunpunt Taalwetwijzer is telefonisch bereikbaar via de Vlaamse Infolijn, of schriftelijk via e-mail en per brief. Het overgrote deel van de vragen wordt via e-mail gesteld. De coördinaten van het Steunpunt Taalwetwijzer zijn:

Telefoon	1700 (Vlaamse Infolijn)
Mail	<a href="mailto:taalwetwijzer@vlaanderen.be">taalwetwijzer@vlaanderen.be</a>
Website	<a href="http://www.taalwetwijzer.be">www.taalwetwijzer.be</a>
Post	Vlaamse overheid - Taalwetwijzer Herman Teirlinckgebouw, Havenlaan 88 1000 Brussel

## **2.2. Samenwerking met Vlaamse Infolijn**

De Vlaamse overheid streeft er naar om de Vlaamse Infolijn te positioneren als eerste extern aanspreekpunt waar de burgers bij terecht kunnen. De operatoren van de infolijn beschikken over een script zodat ze zelf eenvoudige taalvragen kunnen beantwoorden, zowel telefonisch als via e-mail. Complexere vragen en klachten worden aan de medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer bezorgd om een meer gespecialiseerd, 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'**

Vzw 'de Rand' werd bij decreet opgericht met als doel het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse Rand te ondersteunen. Het is een privaatrechtelijk extern verzelfstandigd agentschap (EVA) van de Vlaamse overheid. Als onderdeel van de werking werd een Taalloket opgericht, waar inwoners van de Vlaamse Rand terecht kunnen met vragen over taalgebruik door particulieren en overheden. Aangezien 'de Rand' echter geen gespecialiseerde jurist in dienst heeft, beantwoordt het Steunpunt Taalwetwijzer deze vragen.

## **2.4. Samenwerking met het Agentschap Zorg & Gezondheid**

Met het oog op de betere verzameling van klachten over het gebrek aan Nederlandstalige zorgverlening door Brusselse ziekenhuizen of spoeddiensten werd midden 2011 een afzonderlijk 'Vlaams Meldpunt Taalklachten' opgericht, dat vanuit het Agentschap Zorg & Gezondheid klachten verzamelt met het oog op verdere registratie en behandeling door het Steunpunt Taalwetwijzer. Burgers kunnen via het formulier op de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid hun klacht aangaande de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening kenbaar maken. Het steunpunt informeert de betrokkene over de mogelijke stappen die hij/zij kan zetten, maar biedt voor het overige geen juridische ondersteuning.

## **2.5. Personeelsbezetting en positionering Steunpunt**

Het team Coördinatie Brussel beschikte voor de dienstverlening van het Steunpunt Taalwetwijzer en de juridische ondersteuning van de dossiers en projecten in het kader van het Brusselbeleid over 1 VTE jurist. Sinds de oprichting van de Taalwetwijzer tot mei 2016 hebben vier juristen deze opdracht ter harte genomen. Het steunpunt kende in de loop der jaren enkele personeelsverschuivingen waardoor de continuïteit van de dienstverlening niet altijd optimaal kon worden verzekerd.

Door het ontslag van de jurist in mei 2016 werden de adviesverlening van de Taalwetwijzer tot juni 2017 behartigd door het teamhoofd van het team Coördinatie Brussel. Er moesten tijdens die periode noodgedwongen ook andere juridische diensten binnen de Vlaamse administratie worden ingeschakeld om de vraagstellers te adviseren of de nodige info te bezorgen. Het gaat om de volgende entiteiten:

- Afdeling Lokale werking en organisatie, Agentschap Binnenlands Bestuur voor vragen gesteld door lokale besturen;
- Departement Werk en Sociale Economie voor vragen over het taalgebruik in bedrijven;
- Departement Onderwijs voor vragen over taalgebruik in scholen en HO.

Bij de opstart van de nieuwe aanwervingsprocedure werd geopteerd voor een herpositionering van de dienstverlening van het Steunpunt Taalwetwijzer binnen het Agentschap Binnenlands Bestuur. De territoriale spreiding van de behandelde vragen hebben al jarenlang grotendeels betrekking op het

homogeen Nederlands taalgebied. Inhoudelijk heeft bijna de helft van de dossiers betrekking op de taalwetgeving in bestuurszaken en/of betrekking op diensten die onderworpen zijn aan de Bestuurstaalwet (cf. lokale overheden, zoals gemeentelijke diensten of OCMW' s, diensten van binnen de Vlaamse overheid en andere overheidsniveaus (federale overheid, intercommunales,...)).

Rekening houdend met zowel deze regionale als inhoudelijke spreiding is het Steunpunt vanaf juli 2017 gepositioneerd bij de Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum van ABB.

## Werking

### 2.6. Informatieverstrekking

De taalwetgeving vormt een complex geheel aan regels die niet voor alle burgers, organisaties en ook overheden zelf toegankelijk zijn. Zo wordt niet enkel het taalgebruik geregeld voor de bestuurlijke overheden, maar ook voor de gerechtelijke overheden, het onderwijs, landsverdediging, het bedrijfsleven en de sociale betrekkingen. Zowel over de inhoud, draagwijdte als de mogelijkheden om op te treden tegen overtredingen bestaan er onduidelijkheden. Omdat een gebrek aan kennis en inzicht vaak tot onbegrip en (ongegronde) klachten leidt, is het belangrijk om correcte en toegankelijke informatie over deze materie te verspreiden. Dit gebeurt zowel op actieve als passieve wijze. Het aanbieden van begrijpbare informatie via een brochure, de website en specifieke adviesverlening of vorming is dan ook een belangrijk onderdeel van het takenpakket van het Steunpunt Taalwetwijzer. Daarnaast lost het Steunpunt Taalwetwijzer ook concrete vragen op of biedt het beperkte begeleiding aan bij het neerleggen van een klacht.

De brochure *'De Taalwetwijzer: welke taal wanneer?'* biedt een overzicht van de belangrijkste regels omtrent het taalgebruik van de overheid, het bedrijfsleven en het onderwijs en is een goede bron van informatie. Deze brochure kan zowel schriftelijk, telefonisch als elektronisch worden aangevraagd en kan tevens via de website worden gedownload. Zowel lokale besturen, als geïnteresseerde burgers en bedrijven, vragen de brochure aan.

De website ([www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be)) bevat naast algemene en juridische informatie ook de contactgegevens van klachtinstanties en voorbeelden van veel gestelde vragen en bijhorende antwoorden en is dus een handig hulpmiddel.

De brochure en de website kunnen uiteraard niet het volledige spectrum van mogelijke vragen beantwoorden. Het is mogelijk om rechtstreeks of via de Vlaamse Infolijn specifieke vragen te stellen. Binnen een redelijke termijn geeft 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.

De organisatie van infosessies of vormingen op vraag van lokale besturen of verenigingen werd door het wegvallen van de jurist niet aangeboden. De info- en adviesverstrekking beperkte zich tot de hiervoor omschreven kanalen.

### 2.7. Klachtenbehandeling

De klachtenbegeleiding hangt nauw samen met de doorverwijsfunctie. Wanneer de klacht wordt doorverwezen naar de bevoegde instanties kan de klager bij het indienen van zijn/haar klacht, op diens vraag, standaardhulp ontvangen van het Steunpunt Taalwetwijzer. Deze hulp blijft evenwel zeer beperkt, zoals hierboven reeds werd aangehaald, gezien het steunpunt zelf geen klachtenbehandelaar is, noch de functie van ombudsman vervult. De mogelijkheden om een onderzoek in te stellen, documenten op te vorderen of op te treden behoort dan ook niet tot het huidige bevoegdheidspakket. Ingeval klacht kan worden neergelegd, verwijst de medewerker de klager naar de wettelijk bevoegde instanties en geeft de nodige uitleg omtrent de te volgen procedure en de vormvoorschriften.

## 2.8. Cijfers over vragen en klachten

### 2.8.1. Indeling in categorieën en meest gestelde vragen

De wetgeving rond taalgebruik is van belang in verschillende domeinen van de samenleving vb. overheid, bedrijfsleven en onderwijs. De binnenkomende vragen worden daarom onderverdeeld in negen categorieën: taalvrijheid, taalgebruik in het onderwijs, taalgebruik van de notaris, taalgebruik in gerechtszaken, taalgebruik in consumentenzaken, taalgebruik in bestuurszaken, taalgebruik van de syndicus, taalgebruik in het bedrijfsleven en het taalgebruik in de medische sector.

De categorie van de *taalvrijheid* heeft betrekking op vragen of in een bepaalde situatie de taalwetgeving al dan niet van toepassing is of kan zijn. Gelet op de grondwettelijke verankering van de taalvrijheid, dient hierop veelal ontkennend te worden geantwoord.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mag een immobiliënkantoor in Vlaanderen Engels- of Franstalige borden uithangen aan woningen die te koop staan?
- Mag een gesubsidieerde vzw in andere talen communiceren?
- Taalgebruik in de relatie met klanten: Wat met Nederlandsonkundig personeel of uitbaters in lokale handels- en horecazaken in de Vlaamse rand?
- Mag een sportclub beslissen om uitsluitend in de Engelse taal les te geven tijdens hun trainingen omdat het merendeel van de leden de Nederlandse taal niet goed beheersen?

De categorie *taalgebruik in bestuurszaken* behelst de dossiers die betrekking hebben op de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (ook gekend als de bestuurstaalwet) en de wettelijke bepalingen die het taalgebruik regelen van de deelstaten. Het grote aandeel van de bestuurstaalwet heeft te maken met het ruime toepassingsgebied van deze wet en de vele vragen gesteld door de overheden en de vragen rond de toepasselijkheid ervan.

Voorbeeldvragen zijn:

- Mogen onze diensten een andere taal dan de bestuurstaal gebruiken in contacten met nieuwkomers?
- Mogen wij als dienst van de Vlaamse overheid info uit een overwegend Engelstalige sector ook in Engels aanbieden aan onze collega's / klanten in bvb het Engels?  
Of mogen we enkel en alleen het Nederlands gebruiken hiervoor? Het gaat om digitale kanalen: internet of intranetsite of een digitale nieuwsbrief?
- Kan een gemeentebestuur in een gemeentelijk subsidiereglement taalvereisten opleggen aan privaatrechtelijke culturele organisaties?
- Als faciliteitengemeente krijgen wij steeds meer sollicitatie- en motivatiebrieven voor openstaande vacatures in het Frans. Mogen wij Franstalige kandidaturen aanvaarden?  
Moeten/Mogen wij aan Franstalige kandidaten vragen om hun kandidatuur in het Nederlands in te dienen?
- Welke taal moeten/mogen de Bpost-kantoren in de Vlaamse rand hanteren?

De dossiers in de categorie *taalgebruik in het bedrijfsleven* hebben betrekking op aangelegenheden geregeld door artikel 52 van de bestuurstaalwet, het decreet van 19 juli 1973 (ook gekend als het Septemberdecreet) en andere gelijkaardige voorschriften. Veelal wordt de vraag gesteld of een bepaald sociaal document in een bepaalde taal moet worden opgesteld. In vele gevallen is de taalwet van toepassing.



Voorbeeldvragen zijn:

- Wat is de regel voor Brusselse bedrijven omtrent taal in Brussel en de faciliteitengemeenten in de communicatie met de klant?
- Is de taalwetgeving ook van toepassing op wervingsberichten en vacatures? Wat met sollicitatiegesprekken?
- Tussen onze firma en onze rechtstreekse klanten, de distributeurs (verdelers) bestaan contracten en overeenkomsten (zoals condities, richtlijnen, targets, ...). In welke taal moeten die worden opgesteld?  
Tussen onze firma en professionele installateurs die dat wensen bestaan partnerovereenkomsten (ook wel partnerprogramma) en vindt regelmatig variabele communicatie plaats. In welke taal moeten die opgesteld worden?

De categorie *taalgebruik in gerechtszaken* omvat alle vragen en klachten met betrekking tot de wet van 15 juni 1935 op het gebruik van de talen in gerechtszaken.

Voorbeeldvragen zijn:

- Ik heb een Franstalig proces-verbaal gekregen voor een verkeersovertreding in Brussel terwijl ik in Vlaanderen woon. Mag dit?
- Gerechtsdeurwaarder / betekening van een vonnis van de franstalige kamer van de rechtbank van eerste aanleg aan een franstalige inwoner van een faciliteitengemeente.

Onder het *taalgebruik in het onderwijs* vallen de zaken die geregeld worden door de wet van 30 juli 1963 op het gebruik der talen in het onderwijs. Verder worden er ook vragen gesteld over de taalregeling in het hoger onderwijs.

Voorbeeldvragen zijn:

- Publicatie in Klasse: Taalgebruik met anderstalige ouders. Een kwart van de ouders van mijn leerlingen spreekt geen Nederlands. Daardoor zijn er vaak kleine misverstanden. Ik zou dus graag af en toe een Franse en Engelse vertaling van belangrijke brieven meegeven. Mag dat?
- Directies uit lagere scholen in het Vlaamse taalgebied stellen zich de vraag of Franstalige medische attesten kunnen/mogen aanvaard worden? Dit in functie van gewettigde afwezigheden van de leerlingen.
- Het verspreiding van een flyer door een universiteit aan buitenlandse studenten. Bij de start van het academiejaar zouden we de studenten willen informeren over inbraakbeveiliging op kot. Tijdens een infomoment voor studenten zullen we bladwijzers met tips uitdelen. Graag zouden we de buitenlandse studenten hiervan een vertaling overhandigen in het Engels (meest voorkomende taal).

De categorie *taalgebruik in consumentenzaken* omvat de aangelegenheden onderworpen aan het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek van economisch recht en andere soortgelijke wetten. Dit omvat o.a. het taalgebruik voor handleidingen, gebruiksaanwijzingen, menukaarten en verplichte vermeldingen op etiketten.

Voorbeeldvragen zijn:

- In welke talen moeten levensmiddelen verplicht geëtiketteerd worden in België?
- In welke taal zijn de vermeldingen op voedselverpakkingen opgesteld?
- Welke vermeldingen op een factuur moeten in het Nederlands? Wat met de algemene voorwaarden?

- Zijn er regels mbt de taal die een leverancier (in dit geval een elektriciteitsleverancier) moet gebruiken voor zijn ingebrekestellingen en herinneringsbrieven naar zijn afnemers toe (consumenten)?

Over het *taalgebruik van de syndicus* worden er vooral vragen gesteld sinds de inwerkingtreding sinds september 2010 van een nieuw artikel 577-11/2 van het Burgerlijk Wetboek over de mede-eigendom dat aan mede-eigenaars het recht geeft om van de vereniging van mede-eigenaars een vertaling te bekomen van alle documenten in omtrent de mede-eigendom naar de taal van het gebied waar het goed gelegen is.

Voorbeeldvragen zijn:

- Documenten van de Vereniging van Mede-Eigenaars: Welke regels mbt het taalgebruik gelden er in een appartementsgebouw, gelegen in Vlaams-Brabant en in het kader van de opdracht van een syndicus?
- Ik ben eigenaar van een appartement in Brussel. Alle AV van het mede-eigendom én alle communicatie met de syndicus (opvraging voorschot kosten, verslagen, enz...) worden uitsluitend in het Frans verstuurd. Kan ik eisen dat ik dit in het Nederlands krijg?

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

Er zijn geen voorbeeldvragen

Het *taalgebruik in de medische sector* is een afzonderlijke categorie, hoewel er geen specifieke wetgeving bestaat. Het is afhankelijk van het statuut van de dienst of organisatie die zorg verleent of bepaalde taalwetgeving van toepassing is.

Voorbeeldvragen zijn:

- Op de spoeddienst van een ziekenhuis gelegen in Brussel kon ik niet in het Nederlands worden geholpen. Kan dit?
- De papieren voor scan en verdere onderzoeken heb ik in het Frans gekregen en waren niet in het Nederlands beschikbaar.
- Valt een universitair ziekenhuis onder de toepassing van de taalwetgeving

Andere vragen *zonder aanknopingspunt of verschillende aanknopingspunten*

- Noodcentrale : enkel gebruik van het Frans;
- Bestaat er een regelgeving betreffende het taalgebruik binnen de erkende erediensten (binnen grondgebied Vlaanderen – provincie Vlaams-Brabant)?
- Een OCMW, gelegen in het tweetalig gebied Brussel, wil een brief versturen naar een deurwaarder in Vlaanderen voor een rechthebbende (Franstalig). De deurwaarder zelf communiceert schriftelijk in het Frans met het OCMW.  
Moet deze brief in het Nederlands opgesteld worden?  
Mag deze brief in het Frans opgesteld worden?
- Nederlandstaligen die na de overname van het Ziekenfonds, waarbij ze waren aangesloten, werden toebedeeld aan een Franstalig Ziekenfonds;
- Taalgebruik op signalisatieborden op snelwegen.

### 2.8.2. 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*	283

2015	2016	t.e.m. juni 2017
179	289	134

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.

### 2.8.3. Territoriale spreiding

Bij ieder dossier wordt geregistreerd op welk gebied het betrekking heeft en dus niet op de herkomst van de vraag (bijvoorbeeld indien een inwoner van Gent zich de vraag stelt of het wel kan dat hij voor een verkeersovertreding in Wallonië een Franstalig proces-verbaal krijgt, dan wordt dit als een vraag over het Franstalig gebied beschouwd). De faciliteitengemeenten (randgemeenten en de Vlaamse taalgrensgemeenten<sup>1</sup>) 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.

Gelet op de beperkte rapporteringsperiode van januari tot en met juni 2017, worden alleen de cijfers voor die periode opgenomen. In het activiteitenverslag dat heel 2017 bestrijkt, kan de evolutie op jaarbasis worden opgenomen

	jan	feb	maart	april	mei	juni
<i>Nederlands taalgebied - Algemeen</i>		3	4	3	4	4
<i>Nederlands taalgebied - Homogeen</i>	8	3	9	8	6	5
<i>Nederlands taalgebied - Faciliteitengemeenten</i>						
<i>Nederlands taalgebied - Randgemeenten</i>	1		1	4		1
<i>Nederlands taalgebied - Taalgrensgemeenten</i>						
<i>Frans taalgebied</i>						
<i>Tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad</i>	2		3	1	2	3
<i>Duitse taalgebied</i>						
<i>Nederlands en Frans taalgebied</i>	1				2	
<i>Alle taalgebieden</i>			3	3	1	1
<i>Geen aanknopingspunt</i>	3	8	17	8	4	5
<i>Buitenland</i>	2		1			

De cijfers beamen ondanks de beperkte registratie grotendeels de cijfers uit de eerdere activiteitenverslagen. Het merendeel van de dossiers heeft betrekking op het Nederlandse taalgebied. Het aantal vragen met betrekking tot het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bedraagt voor die periode nog geen 10% van het totaal aantal vragen..

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

#### 2.8.4. Inhoudelijke spreiding

Ieder dossier valt onder één van de categorieën die hoger omschreven zijn. Ingeval een dossier meerdere aspecten van de taalwetgeving raakt, wordt het meest doorslaggevende element bepalend voor de categorisering. Er is ook een verwaarloosbare restcategorie nu er soms vragen worden gesteld over zeer specifieke taalregelingen.

In onderstaande tabel wordt er een onderverdeling naar tien categorieën gemaakt: negen afgebakende onderwerpen en één restcategorie.

	jan	feb	maart	april	mei	juni
<i>taalvrijheid</i>	6	1	5	3	3	3
<i>onderwijs</i>			2		3	1
<i>notaris</i>						
<i>gerechtszaken</i>		1	2			1
<i>consumentenzaken</i>	1	2	3	1		1
<i>bestuurszaken</i>	7	5	14	17	8	6
<i>Mede-eigendom syndicus</i>						1
<i>bedrijfsleven</i>	2	1	3	3		2
<i>medisch</i>			3		1	
<i>andere</i>	1	4	6	3	4	4

De inhoudelijke spreiding toont het belang aan van de taalwetgeving in bestuurszaken, die het grootste deel van de dossiers omvat. In tweede instantie komen de andere vragen en de vragen aangaande de taalvrijheid.

Het overgrote deel van de vragen had te maken met lokale besturen, zoals gemeentelijke diensten en instellingen, OCMW's... Meestal waren de gemeenten zelf de vraagsteller. Ze contacteren ook het steunpunt in het kader van de uitwerking van een eigen taalbeleid, al dan niet in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering.

Daarnaast komt een deel van de vragen van binnen de Vlaamse overheid en van andere overheidsniveaus (federale overheid en instellingen,...).

### 3. Evaluatie van 15 jaar Steunpunt Taalwetwijzer

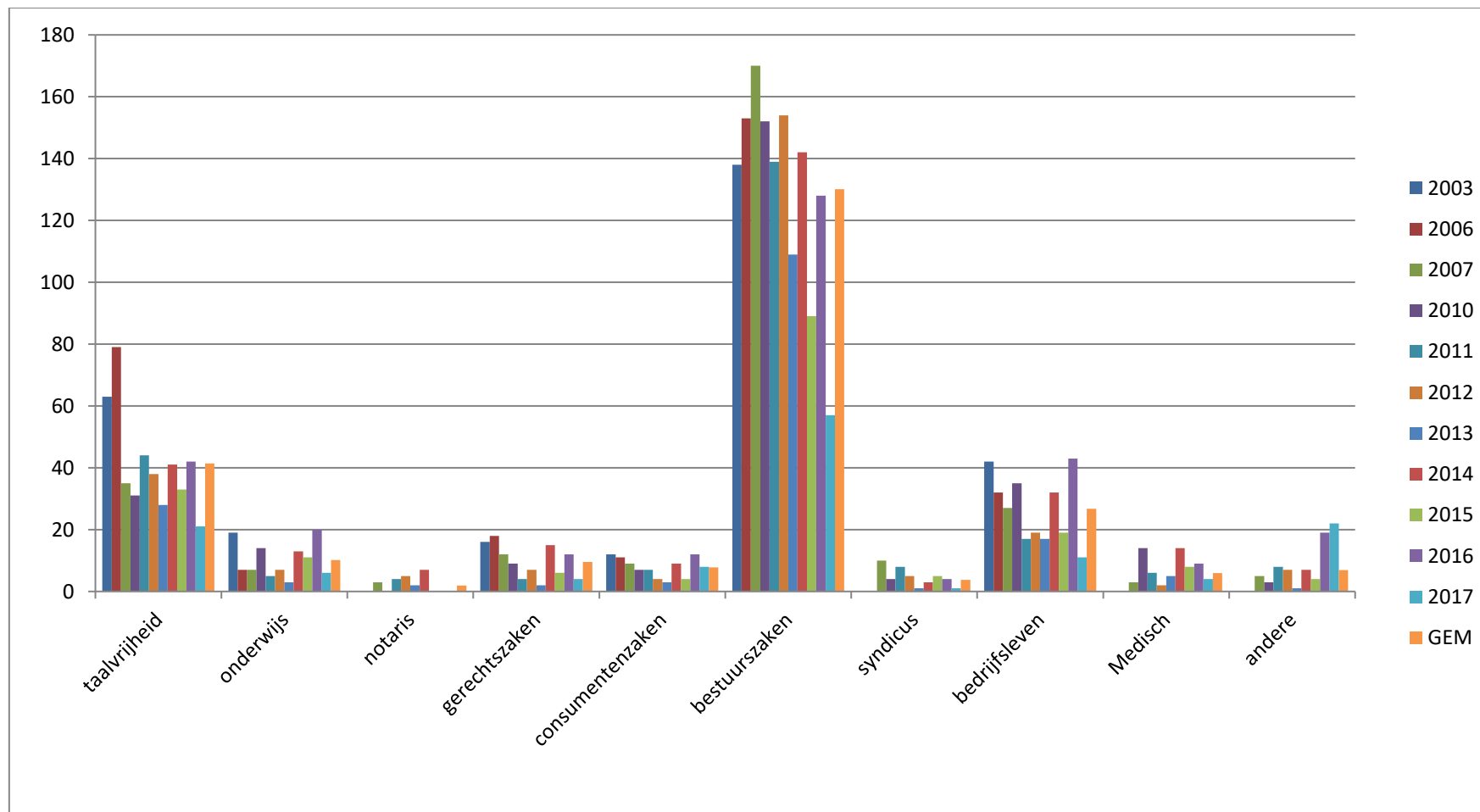
Het Steunpunt Taalwetwijzer is de voorbije vijftien jaar uitgegroeid tot een centraal aanspreekpunt inzake taalwetgeving. Burger, overheden, bedrijven en andere vraagstellers ontvangen informatie of een volledig en juridisch onderbouwd vrijblijvend advies. De vrijblijvendheid van de versterkte adviezen is belangrijk: het Steunpunt Taalwetwijzer pretendeert niet hét officiële en enige correcte antwoord te hebben.

Het Steunpunt Taalwetwijzer profileerde zich al die jaren uitdrukkelijk niet als een 'klachtenlijn' of 'taalombudsdienst', laat staan als 'kliklijn' of 'taalpolitie'. Dit zou overheden immers weigerachtig maken om hun vragen aan het steunpunt te stellen en/of hulp in te roepen bij het uitdenken van een eigen taalbeleid. Herhaaldelijk werd vanuit de politieke vertegenwoordiging de vraag gesteld om in de schoot van de Taalwetwijzer aan klachtenbegeleiding te doen. Evenwel is het niet zo maar mogelijk of aangewezen om een klachtenbegeleidingsfunctie uit te bouwen. Het steunpunt zou hiervoor een regelgevend kader nodig hebben waarin de bevoegdheden duidelijk worden gedefinieerd. Op basis van de vigerende bevoegdheidsverdeling inzake regeling van het taalgebruik en toezicht op de correcte naleving taalwetgeving is het trouwens niet mogelijk om vanuit de Vlaamse Gemeenschap alleen een taalklachten- of taalombudsdienst met sterke bevoegdheden te organiseren. Hiervoor is overleg op het juiste niveau over een betere en grondigere samenwerking tussen het steunpunt en de bestaande wettelijk bevoegde klachteninstanties nodig. Het steunpunt stelt zich dus neutraal op en verwijst, indien nodig, naar de bevoegde klachteninstanties. Het steunpunt bewaart hierdoor een evenwicht tussen het bijstaan van burgers met informatie over de taalwetgeving en het aanreiken van klachtmogelijkheden, en het bewaren van haar neutraliteit als onderdeel van de Vlaamse overheid.

Het steunpunt heeft als vraagbaak een groot aantal vragen kunnen beantwoorden en registreren. Hieruit blijkt dat de frequentie van de raadpleging en het soort vragen over het algemeen relatief constant blijft.

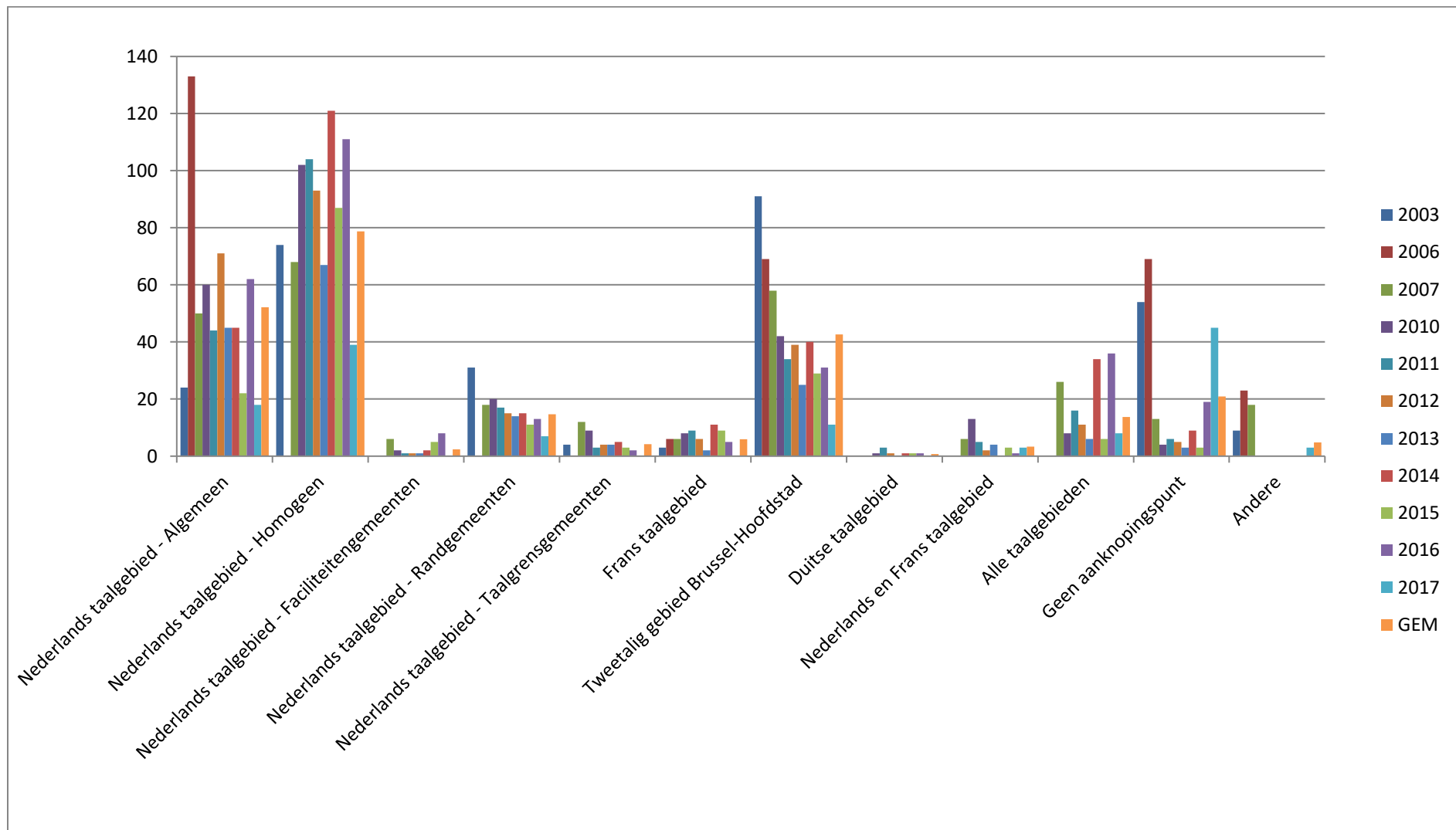
Het gemiddeld percentage van de categorieën vragen over een periode van 15 jaar

	2003	2006	2007	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	GEM	%
<i>taalvrijheid</i>	63	79	35	31	44	38	28	41	33	42	21	41	17%
<i>onderwijs</i>	19	7	7	14	5	7	3	13	11	20	6	10	4%
<i>notaris</i>	0	0	3	0	4	5	2	7	0	0	0	2	1%
<i>gerechtszaken</i>	16	18	12	9	4	7	2	15	6	12	4	10	4%
<i>consumentenzaken</i>	12	11	9	7	7	4	3	9	4	12	8	8	3%
<i>bestuurszaken</i>	138	153	170	152	139	154	109	142	89	128	57	130	53%
<i>syndicus</i>	0	0	10	4	8	5	1	3	5	4	1	4	2%
<i>bedrijfsleven</i>	42	32	27	35	17	19	17	32	19	43	11	27	11%
<i>medisch</i>	0	0	3	14	6	2	5	14	8	9	4	6	2%
<i>andere</i>	0	0	5	3	8	7	1	7	4	19	22	7	3%
<b>Totaal</b>	<b>290</b>	<b>300</b>	<b>281</b>	<b>269</b>	<b>242</b>	<b>248</b>	<b>171</b>	<b>283</b>	<b>179</b>	<b>289</b>	<b>134</b>		



Gemiddeld percentage van de regionale spreiding van de vragen over een periode van 15 jaar

	2003	2006	2007	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	GEM	%
<i>Nederlands taalgebied Algemeen</i>	24	133	50	60	44	71	45	45	22	62	18	52	21%
<i>Nederlands taalgebied Homogeen</i>	74	0	68	102	104	93	67	121	87	111	39	79	32%
<i>Nederlands taalgebied Faciliteitengemeenten</i>	0	0	6	2	1	1	1	2	5	8	0	2	1%
<i>Nederlands taalgebied Randgemeenten</i>	31	0	18	20	17	15	14	15	11	13	7	15	6%
<i>Nederlands taalgebied Taalgrensgemeenten</i>	4	0	12	9	3	4	4	5	3	2	0	4	2%
<i>Frans taalgebied</i>	3	6	6	8	9	6	2	11	9	5	0	6	2%
<i>Tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad</i>	91	69	58	42	34	39	25	40	29	31	11	43	17%
<i>Duitse taalgebied</i>	0	0	0	1	3	1	0	1	1	1	0	1	0%
<i>Nederlands en Frans taalgebied</i>	0	0	6	13	5	2	4	0	3	1	3	3	1%
<i>Alle taalgebieden</i>	0	0	26	8	16	11	6	34	6	36	8	14	6%
<i>Geen aanknopingspunt</i>	54	69	13	4	6	5	3	9	3	19	45	21	9%
<i>Andere</i>	9	23	18	0	0	0	0	0	0	0	3	5	2%
<b>Totaal</b>	<b>290</b>	<b>300</b>	<b>281</b>	<b>269</b>	<b>242</b>	<b>248</b>	<b>171</b>	<b>283</b>	<b>179</b>	<b>289</b>	<b>134</b>		





De globale evaluatie van territoriale en inhoudelijke spreiding van de dossiers, gekoppeld aan een analyse van de herkomst van de vragen over de jaren heen toont aan dat de overheden in het homogeen Nederlands taalgebied de belangrijkste vraagstellers zijn, naast de burger. Gemeenten worden steeds vaker geconfronteerd met anderstalige inwoners of onderhouden internationale contacten en vragen zich dan ook af wat de mogelijkheden voor anderstalige communicatie zijn. Zij zijn dus de voornaamste klant, maar zitten dus ook duidelijk met de meeste knelpunten die een antwoord nodig hebben. Dat is dus enigszins contra-intuïtief ten aanzien van de verwachting bij de oprichting van de Taalwetwijzer dat vooral particulieren in Brussel advies nodig zouden hebben in situaties waar hun taalrechten niet worden gerespecteerd. De Taalwetwijzer lijkt er vooral te zijn voor het bestuur en niet voor de bestuurde. De cijfers over de territoriale spreiding bekrachtigen de vaststelling dat de vragen grotendeels betrekking hebben op het homogeen Nederlands taalgebied.

De vragen over schendingen van de taalwetgeving in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad alsook de klachten omtrent gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in de Brusselse ziekenhuizen, die de aanleiding waren voor de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer blijven eerder beperkt. De belangrijkste reden kan gezocht worden in het feit dat het steunpunt en het 'Vlaams Meldpunt Taalklachten' geen enkele bevoegdheid of draagvlak hebben bij de Brusselse administraties en kabinetten die de tweetaligheid bij de lokale besturen in Brussel en de Brusselse ziekenhuizen zouden kunnen afdwingen. In het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest is het Vlaams Meldpunt Taalklachten dan ook niet meer dan een mogelijk politiek drukkingsmiddel.

Ook de Vice-gouverneur van Brussel kan beslissingen van een gemeente of ocmw wegens het miskennen van de taalwet slechts tijdelijk schorsen en de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft ook geen sanctionerende bevoegdheid. Het kan dus niet worden ontkend dat er nog steeds geen bevredigende oplossing is voor deze taalproblemen.

De Vlaamse Regering besliste alvast om ook een sterk taalpromotiebeleid te voeren in Brussel. Parallel met de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer werd in 2003 het Huis van het Nederlands Brussel opgericht om - naast de registratie en doorverwijzing voor de lessen NT2 - de taalpromotie van het Nederlands in Brussel op te nemen. Binnen deze opdracht ontwikkelde het Huis een visie op Nederlands als emanciperend instrument voor de Brusselaar. De nadruk ligt hierbij op de meerwaarde van talenkennis en meer bepaald het Nederlands.

De afgelopen 15 jaar werden met middelen van de Vlaamse overheid en de Vlaamse Gemeenschapscommissie, taalpromotie-initiatieven gevoerd in tal van sectoren. De horecasector was één van de eerste partners waarbij een groots taalpromotieproject werd opgezet. Ook voor de MIVB werden lessen op maat gegeven, zakwoordenboekjes en elektronische leerplatformen Nederlands ontwikkeld, en een intern taalbeleid opgemaakt. Met middelen van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie werd er ingezet op het taalbeleid in de openbare ziekenhuizen: het opstellen van taalbeleidsplannen, opleidingen Nederlands voor het personeel, het inbedden van taal binnen de HR-processen enz... Het Huis ontwikkelde voor de ziekenhuissector een elektronisch leerplatform (nl@city) dat nu ook uitgebreid is naar o.a. ambtenaren en rijopleidingen.

Voor ziekenhuizen blijft het moeilijk om gekwalificeerd Nederlandskundig personeel te vinden, maar intussen hebben toch wel wat ziekenhuizen een mentaliteitswijziging ondergaan en werken aan een taalbeleid.

Voor de gemeentelijke openbare diensten geldt hetzelfde. Enkele Brusselse gemeenten zijn ondertussen overtuigd geraakt van de kwalitatieve meerwaarde om hun burgers ook in het Nederlands te kunnen bedienen. Het Huis biedt deze gemeenten eenzelfde vorm van ondersteuning aan: lessen op maat, oefenkansen, leerinstrumenten, enz. Ook hier wordt echter voornamelijk ingezet op taalbeleid bij die gemeenten die daar ook écht voor kiezen. Dat is spijtig genoeg nog niet bij alle gemeenten het geval, daarom dat sensibilisering en positieve positionering van het Nederlands nodig blijft.

De blijvende uitdaging voor het steunpunt bestaat in het aanleveren van een correcte juridische omkadering, rekening houdend met de verzuchtingen van de vraagstellers. De burger zelf wil ook informatie over taalregelgeving in de eigen rechten bij contacten met overheden. Daarnaast stelt de burger zich vragen over het bestaan en de toepassing van taalregels in andere domeinen van de samenleving, bijvoorbeeld op het vlak van onderwijs, tewerkstelling, gerecht en consumentenzaken. Ook hier blijkt duidelijk dat de burger zich steeds meer bevraagt over de rechten en plichten inzake taalgebruik.

Het steunpunt dient er over te waken dat een te strikte naleving van de wet een pragmatische oplossing niet in de weg staat door, naast informatie over de wetgeving, tevens praktische oplossingen aan te reiken. Burgers, bedrijven en overheden verwachten deze praktische antwoorden, die overeenstemmen met de wet en alternatieven die afwegingen en keuzes mogelijk maken.

De informatieverspreiding rond taalwetgeving is sinds de oprichting van het steunpunt merkbaar verbeterd. Naast de brochure en de website van de Taalwetwijzer heeft de adviesverlening en coaching van de Taalwetwijzer heel wat instellingen ertoe aangezet zelf hun principes inzake de taalwetgeving te expliciteren.

Daarnaast hebben de officiële adviesinstanties ook een betere dienstverlening. Zowel de VCT, de vice-gouverneur van Brussel als de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant hebben een website en zijn digitaal te bereiken, wat bij de oprichting van de Taalwetwijzer niet het geval was. Een recent KB heeft de werking van de VCT ook gemoderniseerd in die zin dat het indienen van een klacht nu via e-mail kan. Vroeger was enkel een klacht via een aangetekende zending mogelijk, wat een drempel was. Dat men nu digitaal werkt, samen met de integrale publicatie van adviezen, handleidingen,... door de VCT, is een serieuze vooruitgang en betekent dat de burger ook in de toekomst sneller zal kunnen worden geholpen en meer info online zal terugvinden.

De grote uitdaging bestaat er nu vooral in de naleving van de taalwetgeving te plaatsen tegenover de toenemende internationalisering en ont nederlandse van de samenleving. Er is onmiskenbaar een spanningsveld tussen het strikt naleven van de bestuurstaalwet en andere taalregelgeving enerzijds en het organiseren van een goed functionerende overheid ten aanzien van de groeiende anderstalige bevolking anderzijds. Steeds vaker vinden contacten plaats over de landsgrenzen heen, vestigen anderstaligen zich (al dan niet permanent) in België en worden er contracten gesloten met buitenlandse actoren of anderstalige werknemers aangenomen.

Voorname lokale besturen worden in toenemende mate geconfronteerd met anderstalige inwoners. De bestuurstaalwet biedt hen geen mogelijkheid om in een andere taal met hen te communiceren. Dit is nochtans noodzakelijk om bepaalde essentiële (administratieve) informatie over te brengen. Dit heeft voor gevolg dat er door de jaren heen een advies- of toezichtspraktijk gegroeid is die weliswaar ondertussen bekend is bij de betrokkenen, maar geen juridische basis heeft, met name de adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Deze adviespraktijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht biedt een uitweg: indien vier cumulatieve voorwaarden voldaan zijn, mag anderstalige communicatie met deze welbepaalde doelgroep. Deze voorwaarden bieden echter ook onzekerheid nu ze voor interpretatie vatbaar zijn. Hoe dan ook mogen goedbedoelde maatregelen voor Nederlandsonkundige nieuwkomers niet leiden tot ongebreidelde meertaligheid waarbij het Nederlands een ondergeschikte rol krijgt. Maar het omgekeerde geldt uiteraard ook: taaleisen ten aanzien van nieuwkomers kunnen geen inbreuk plegen op grondrechten van de burger of tot doel hebben hen uit het openbare leven te bannen.

Steeds meer gemeenten wensen een eigen taalbeleid uit te werken opdat iedere ambtenaar of dienst op dezelfde manier zou omgaan met anderstaligheid. Maar wat is een taalbeleid zonder duidelijke wettelijke richtlijnen? In dat opzicht lijkt het ook wenselijk om binnen de Vlaamse overheid aan een eigen uniform taalbeleid te werken. Tot op heden wordt te divers en versnipperd omgegaan met de

bestuurstaalwet: de éne dienst laat weinig ruimte voor meertaligheid terwijl een andere dienst dit net promoot. Een eigen taalbeleid zou niet enkel voor de burgers maar ook voor de Vlaamse ambtenaren duidelijkheid scheppen en een als voorbeeld kunnen dienen voor lokale besturen.

In de beleidsnota 2014-2019 integratie en inburgering staat dat het horizontaal integratiebeleid werk maakt van een overheidsbreed taalbeleid. In uitvoering van een Horizontaal Integratiebeleidsplan zal de Commissie Integratiebeleid van het Vlaams Parlement een overheidsbrede visie op taalbeleid uitwerken die gericht is op het wegnemen van taaldrempels en het creëren van maximale oefenkansen Nederlands

En tenslotte .. een suggestie voor de verdere positionering van het Steunpunt Taalwetwijzer:

Niettegenstaande het specifieke probleem van de erkenning van het Nederlands als bestuurstaal in de het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad de belangrijkste aanleiding was voor het oprichten van het steunpunt, blijken de vragen over schendingen van de taalwetgeving in Brussel alsook de klachten omtrent gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening in de Brusselse ziekenhuizen eerder beperkt.

Om die reden is het opportuun om de positionering van het steunpunt onder de bevoegdheid van de minister bevoegd voor het Brusselbeleid te herbekijken.

De Vlaamse Gemeenschap heeft er belang bij om haar eigen expertise te blijven behouden en ontwikkelen inzake het gebruik van het Nederlands als de bestuurstaal. Dit gebeurt best met het nodige gezag vanuit de Vlaamse overheid en de Vlaamse Regering. Een positionering van de Taalwetwijzer bij de minister-president lijkt daarom aangewezen vanuit het principe dat het hier gaat over de verdediging van het Nederlands als de bestuurstaal van Vlaanderen in al haar institutionele, sociale en politieke consequenties.