

Casino



Eglise de la Chapelle  
Kappellekerk



Place du Jeu de Balle  
Vossenplein



Musée du C.P.A.S.  
O.C.M.W. Museum



Vlaamse  
overheid

# JAARVERSLAG

Steunpunt Taalwetwijzer

2020–2021

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

TAALWETWIJZER.BE

# Inhoud

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

3.1.1.	Totaal aantal geregistreerde vragen in het afgelopen werkjaar .....	11
3.1.2.	Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen .....	11
3.2.	Territoriale spreiding van de vragen.....	12
3.2.1.	Overzicht van de territoriale spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar .....	12
3.2.2.	Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen .....	15
3.3.	Inhoudelijke spreiding van de vragen.....	16
3.3.1.	Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar .....	16
3.3.2.	Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen .....	17
3.4.	Type vraagsteller.....	18
3.5.	Andere werkzaamheden .....	18
3.5.1.	Vormingen en opleidingen.....	18
3.5.2.	Parlementaire vragen.....	18
3.5.3.	Bijzondere coronajaar.....	18
<b>4.</b>	<b>Communicatiecampagne .....</b>	<b>20</b>
4.1.	Gebruik van de website sinds de communicatiecampagne (periode 14/12/2020 – 31/08/2021).....	20
4.1.1.	Gebruikers en paginaweergaven .....	20
4.1.2.	Acquisitie: hoe zijn de bezoekers op de website gekomen?.....	21
4.1.3.	Evolutie van de adviesvragen sinds de communicatiecampagne .....	22
4.2.	Afsluiting van de communicatiecampagne .....	22

## Voorwoord

Het Steunpunt Taalwetwijzer is sinds haar oprichting in 2002 een uniform aanspreekpunt voor vragen over de taalwetgeving. Dit activiteitenverslag van het Steunpunt Taalwetwijzer beschrijft het werkjaar 2020-2021, dat liep van september 2020 tot en met augustus 2021.

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

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde het afgelopen werkjaar 430 vragen over de taalwetgeving. Net zoals de afgelopen jaren gaan de meeste vragen over het taalgebruik in bestuurszaken. Dit is logisch omdat veel lokale en Vlaamse overheidsinstanties vragen stellen aan het Steunpunt Taalwetwijzer. Zij stellen namelijk ongeveer 1/3 van het totaal aantal vragen.

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

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

In december 2020 werd de nieuwe website van het Steunpunt Taalwetwijzer gelanceerd, gevolgd door een communicatiecampagne om de bekendheid en de zichtbaarheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te vergroten bij het Brusselse doelpubliek. Op 14 februari 2022 rolt het Steunpunt Taalwetwijzer een tweede fase uit van deze communicatiecampagne. Het Steunpunt organiseert een informatiesessie "Taalwetwijs in Brussel" voor de (boven)lokale Nederlandstalige mandataris in Brussel over de federale taalwetgeving die van toepassing is in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

## Colofon

Uitgave van het Agentschap Binnenlands Bestuur

Vlaamse overheid  
Agentschap Binnenlands Bestuur  
Afdeling Beleidscoördinatie en Kenniscentrum  
Havenlaan 80, bus 70  
1000 Brussel

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

Uitgave: december 2021



# 1. Situering van het Steunpunt Taalwetwijzer

## 1.1. Bereikbaarheid en contactgegevens

Het Steunpunt Taalwetwijzer kan je bereiken langs 4 kanalen:

- e-mail: taalwetwijzer@vlaanderen.be;
- [online contactformulier](#) op de website;
- telefoonnummer 1700;
- met de post op het adres:  
Vlaamse overheid  
Agentschap Binnenlands Bestuur  
Taalwetwijzer  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88, bus 70  
1000 Brussel.

## 1.2. Samenwerking met andere diensten

### 1.2.1. Samenwerking met 1700

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

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

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

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

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

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

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

Burgers kunnen klachten over de (gebrekkige) Nederlandstalige dienstverlening van Brusselse ziekenhuizen of de 100-diensten indienen bij het Vlaams Meldpunt

Taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen. Dit Meldpunt is een online formulier op de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

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

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

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

## **2. Takenpakket**

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

Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft 4 kerntaken.

#### **2.1.1. Informeren**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.2. Overzicht van de behandelde thema's

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

### 2.2.1. Taalgebruik in bestuurszaken

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

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › Kan een gemeente een overeenkomst in het Engels afsluiten?
- › Mag een gemeente of de Vlaamse overheid meertalig communiceren?
- › In welke taal moet een parkeerretributie in Brussel-Hoofdstad worden opgesteld?

### 2.2.2. Taalgebruik in het bedrijfsleven

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

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › In welke taal moeten facturen worden opgesteld?
- › In welke taal moeten opleidingen voor werknemers worden georganiseerd?
- › Kan je een arbeidscontract in een andere taal opstellen?

### 2.2.3. Taalvrijheid

De [artikels 30 en 129 van de Grondwet](#) waarborgen de taalvrijheid. Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt dossiers over de concrete toepassing van de taalvrijheid.

#### Enkele voorbeeldvragen:

- › Gelden er taalregels voor het contract tussen ouders en een kinderdagverblijf?
- › In welke taal moet mijn supermarkt promotieaffiches ophangen?
- › In welke taal moet de website van een bedrijf worden opgesteld?



#### 2.2.4. Taalgebruik in het onderwijs

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

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Welke taal moet de school of de leerkracht gebruiken in haar contacten met de ouders?
- › In welke taal moet een schadegeval binnen de schoolverzekering worden behandeld?
- › Welke taal moet de onderwijsinspectie hanteren?

#### 2.2.5. Taalgebruik in gerechtszaken

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

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Wanneer kan de taal van de rechtspleging in burgerlijke procedures worden gewijzigd?
- › Wat is de taal van de rechtspleging voor het vredegerecht?

#### 2.2.6. Taalgebruik in consumentenzaken

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

##### Enkele voorbeeldvragen:

- › Een supermarkt biedt koopwaar in een andere taal dan het Nederlands aan. Is dat toegelaten?
- › In welke taal moet de ingrediëntenlijst op het etiket van voedingsmiddelen worden weergegeven?
- › In welke taal moet een producent de handleiding opstellen?

#### 2.2.7. Taalgebruik in de medische sector

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

### 2.2.8. Taalgebruik bij mede-eigendom

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

#### Enkele voorbeeldvragen:

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

### 2.2.9. Taalgebruik van de notaris

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

#### Enkele voorbeeldvragen:

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

### 2.2.10. Andere

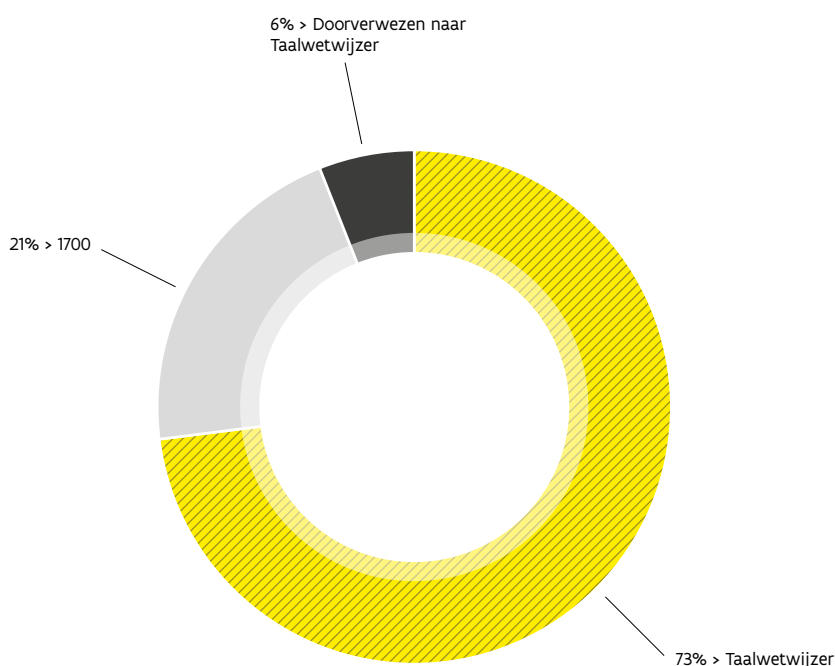
Het thema 'andere' bundelt de vragen die we niet onder 1 van de andere thema's kunnen onderbrengen. Algemene vragen over de taalwetgeving nam het Steunpunt Taalwetwijzer bijvoorbeeld op in deze categorie.

### 3. Werkzaamheden

#### 3.1. Totaal aantal geregistreerde vragen

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

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2020-2021 in totaal 430 vragen. 315 vraagstellers hebben zich rechtstreeks tot het Steunpunt Taalwetwijzer gericht. De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 115 vragen. De operatoren van de Vlaamse Infolijn behandelden zelf 91 vragen. De overige 24 vragen stuurden ze door naar het Steunpunt Taalwetwijzer voor verdere behandeling.



**Grafiek 1** Verdeling van de vragen in 2020–2021

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

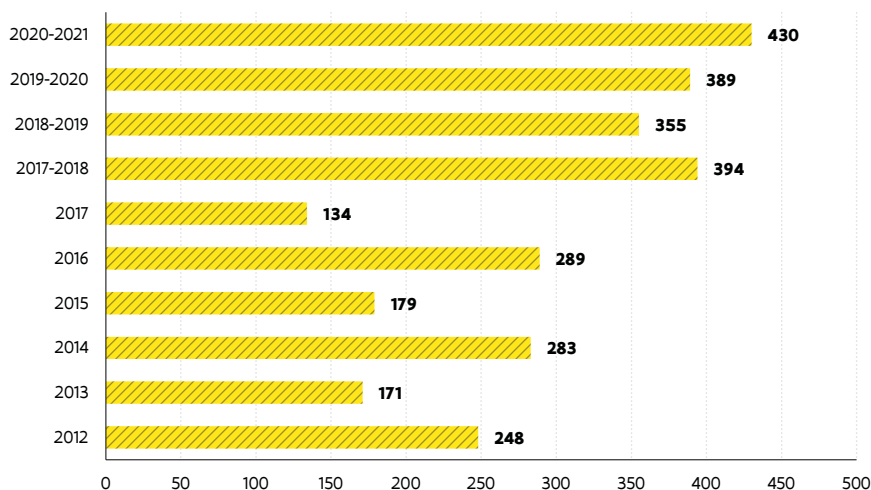
Sinds 2017-2018 blijft het volume van het aantal vragen onafgebroken hoog.

In december 2020 werd de nieuwe website van het Steunpunt Taalwetwijzer gelanceerd, gevolgd door een communicatiecampagne om de bekendheid en de zichtbaarheid van het Steunpunt Taalwetwijzer te vergroten bij het Brusselse doelpubliek. De effecten van de communicatiecampagne worden besproken in punt 4.1. van dit jaarverslag. Het jaarverslag, dat de cijfers weergeeft tot eind augustus, constateert dat het Steunpunt Taalwetwijzer tijdens het werkjaar 2020-2021 41 vragen meer ontving dan tijdens het werkjaar 2019-2020.

De particulieren, bedrijven en overheidsdiensten blijven dus hun weg vinden naar het

Steunpunt Taalwetwijzer.

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



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

## 3.2. Territoriale spreiding van de vragen

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

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

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

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

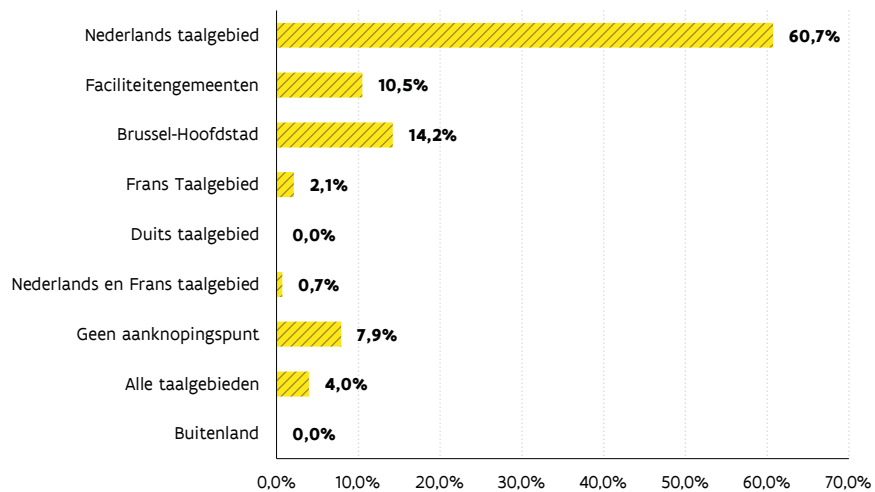
Vragen die geen duidelijke link hebben met een Belgisch taalgebied plaatst het Steunpunt Taalwetwijzer onder de categorie 'geen aanknopingspunt'. Daar komen bijvoorbeeld heel algemene vragen over de toepassing van de taalwetgeving terecht. Als een vraag zich in meerdere taalgebieden situeert, delen we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

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

Ruim de helft (61%) van alle vragen situeren zich in het Nederlands taalgebied. Het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad bedraagt net zoals in het vorige werkjaar 14%. Volledigheidshalve willen we erop wijzen dat gelet op de stijging van het totaal aantal vragen dit toch een lichte toename in de absolute cijfers met zich meebrengt. In het werkjaar 2019-2020 werden 56 vragen gesteld. In het werkjaar 2020-2021 waren dat 61 adviesvragen.

Procentueel gezien blijft het aantal vragen over de faciliteitengemeenten eveneens ongewijzigd ten opzichte van het vorige werkjaar (10%).

<b>Taalgebied</b>	<b>Aantal</b>
Nederlands taalgebied	261
Nederlands taalgebied (algemeen)	135
Homogeen Nederlands taalgebied	126
Faciliteitengemeenten	45
Faciliteitengemeenten (algemeen)	15
Randgemeenten	16
Taalgrensgemeenten	14
Brussel-Hoofdstad	61
Frans taalgebied	9
Duits taalgebied	0
Nederlands en Frans taalgebied	3
Geen aanknopingspunt	34
Alle taalgebieden	17
Buitenland	0



**Grafiek 3** Territoriale spreiding van de vragen

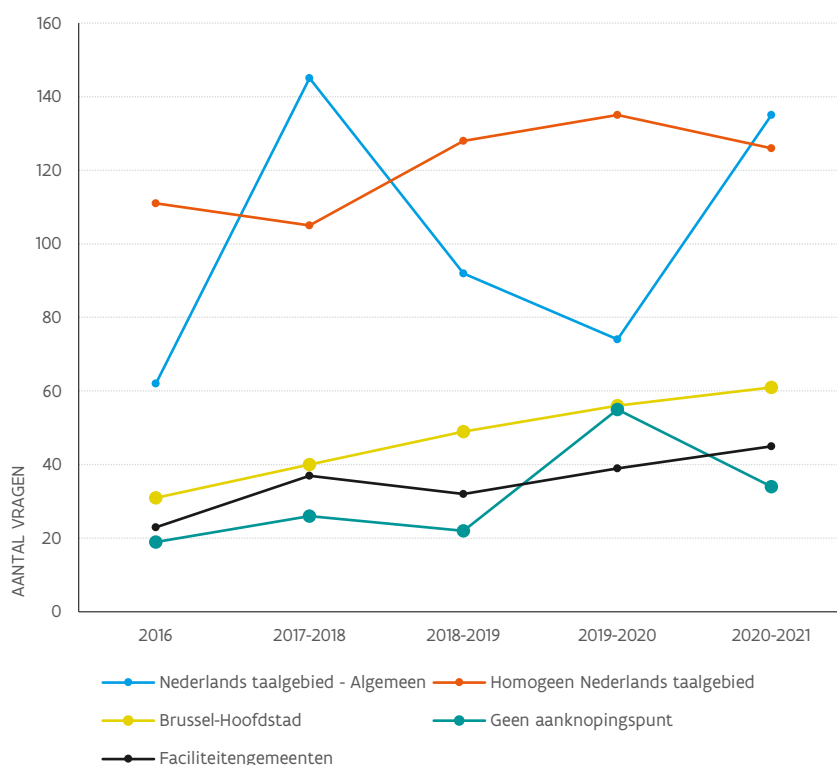
### 3.2.2. Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

De cijfers van het werkjaar 2020-2021 sluiten grotendeels aan bij de cijfers van de afgelopen 5 jaar en dit van eerdere jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer.

In het werkjaar 2020-2021 lokaliseerden we de meeste vragen in het Nederlands taalgebied. Hierbij hebben ongeveer evenveel vragen betrekking op het algemeen Nederlands taalgebied (inclusief de faciliteitengemeenten) als op het homogeen Nederlands taalgebied. Dit blijft opmerkelijk omdat de erkenningsproblematiek van het Nederlands als bestuurstaal in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad 1 van de aanleidingen was voor de oprichting van het Steunpunt Taalwetwijzer.

Het Steunpunt Taalwetwijzer merkt wel dat het aantal vragen uit Brussel-Hoofdstad toeneemt. In het werkjaar 2017-2018 situeerden zich 40 vragen binnen Brussel-Hoofdstad. De voorzichtige trend die voor het eerst werd vastgesteld in het werkjaar 2018-2019 met 49 vragen zet zich verder. In het werkjaar 2019-2020 speelden 56 vragen zich af binnen Brussel-Hoofdstad en in het afgelopen werkjaar 2020-2021 waren dit er 61. In de maanden januari en december, kort na de lancering van de website en de bijhorende communicatiecampagne, werd een stijging van het aantal vragen vastgesteld.

Ook bij de vragen over de faciliteitengemeenten nemen we een lichte stijging waar. In het werkjaar 2018-2019 konden we 32 vragen situeren in de faciliteitengemeenten, in het werkjaar 2019-2020 39 vragen. Deze stijgende trend werd ook in het afgelopen werkjaar 2020-2021 verdergezet met 45 vragen.



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

### 3.3. Inhoudelijke spreiding van de vragen

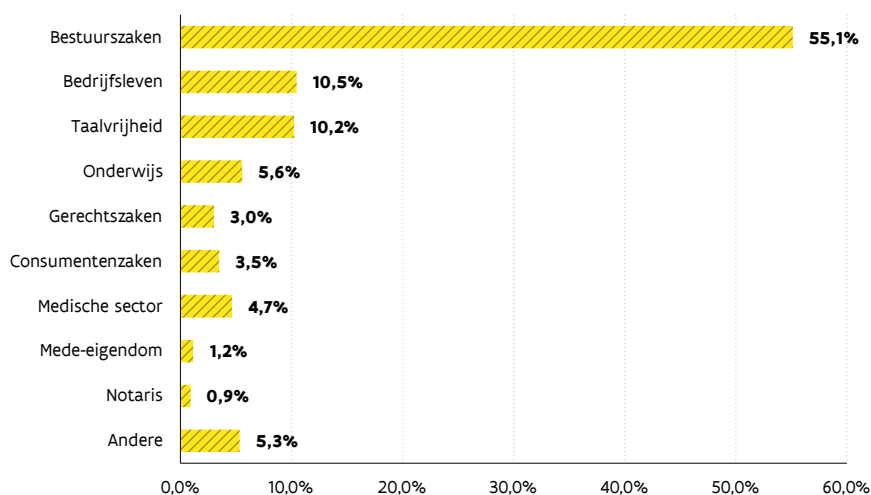
#### 3.3.1. Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

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

In het afgelopen werkjaar viel meer dan de helft van de vragen onder het thema taalgebruik in bestuurszaken (55%).

Naast het thema bestuurszaken zijn het bedrijfsleven (10%), de taalvrijheid (10%) en het onderwijs (6%) de thema's met het meest aantal geregistreerde vragen.

De overige thema's zoals consumentenzaken, gerechtszaken, medische sector, mede-eigendom en notaris geven maar aanleiding tot 20 vragen of minder.



**Grafiek 5** Inhoudelijke spreiding van de vragen

Taalgebied	Aantal
Bestuurszaken	237
Bedrijfsleven	45
Taalvrijheid	44
Onderwijs	24
Gerechtszaken	13
Consumentenzaken	15



Medische sector	20
Mede-eigendom	5
Notaris	4
Andere	23

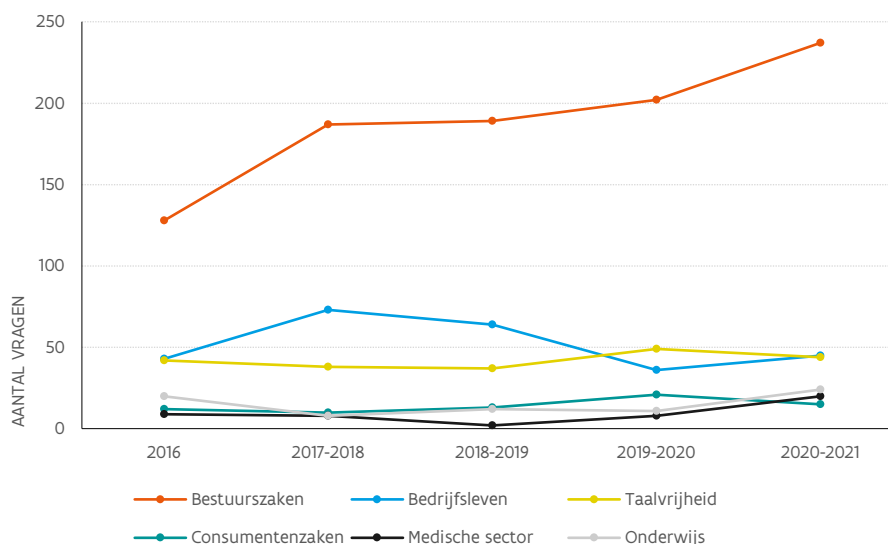
### 3.3.2. Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

De cijfers over de inhoudelijke spreiding van de vragen sluiten aan bij de tendensen van de afgelopen 5 jaar. De meeste vragen bij het Steunpunt Taalwetwijzer gaan nog steeds over het taalgebruik in bestuurszaken.

Hoewel het aantal vragen of meldingen over het taalgebruik in de medische sector relatief laag blijft, kennen deze toch een stijging van 8 (2%) naar 20 (5%) vragen ten opzichte van het vorige werkjaar.

Daarnaast stellen we een stijging vast van het aantal vragen over het onderwijs. In het werkjaar 2017-2018 handelden slechts 8 (2%) vragen over dit thema. Het Steunpunt ontving in het werkjaar 2018-2019 12 (3%) vragen, in het werkjaar 2019-2020 11 (3%) vragen en het afgelopen werkjaar ging het om 24 (6%) vragen.

Tenslotte daalt het aantal vragen over consumentenzaken van 21 (5%) in het werkjaar 2019-2020 naar 15 (4%) in het werkjaar 2020-2021. Hiermee komt het aantal vragen over dit thema opnieuw in de lijn te liggen met het aantal vragen in de werkjaren 2017-2018 (10%) en 2018-2019 (13%).



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

### **3.4. Type vraagsteller**

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

In het werkjaar 2020-2021 kwamen 183 vragen van particulieren (43%). Overheidsinstanties stelden in totaal 188 vragen (44% van het totaal aantal geregistreerde vragen). Net zoals in de vorige werkjaren, stelden particulieren en overheden het merendeel (87%) van de vragen.

Ondernemingen lieten 32 vragen registreren (7%). De onderwijsinstellingen slechts 4 vragen (1%).

Tot slot was het voor 23 vragen niet mogelijk om het type vraagsteller te bepalen.

De Vlaamse overheid stelde meer dan de helft (54%) van de vragen die overheidsinstanties indienden. 35% van de vragen waren het afgelopen werkjaar afkomstig van de lokale besturen.

### **3.5. Andere werkzaamheden**

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

Het Steunpunt Taalwetwijzer verstreekte tijdens het werkjaar 2020-2021 volgende vormingen over de taalwetgeving:

- 25/2/2021: vorming In-Gent en stad Gent
- 21/6/2021: toelichting taalwetgeving In-Gent

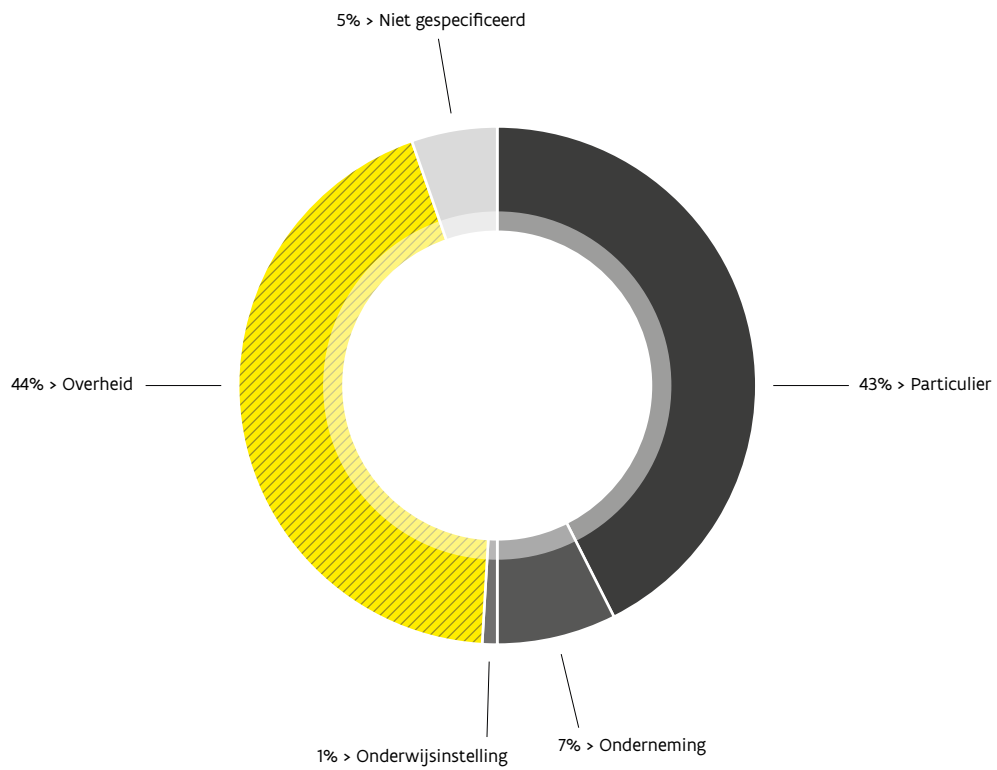
#### **3.5.2. Parlementaire vragen**

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2020-2021 19 parlementaire vragen. Daarvan hadden 3 vragen betrekking op de werking van de Taalwetwijzer. Voor 16 vragen leverde het Steunpunt Taalwetwijzer inhoudelijke ondersteuning.

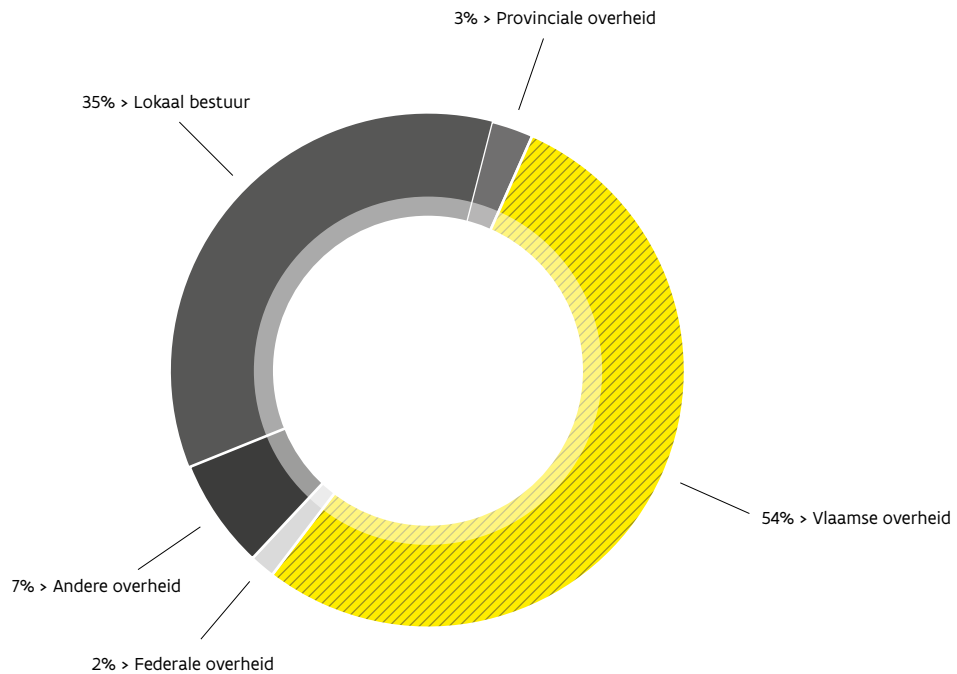
We stellen een verhoogde parlementaire aandacht voor het Steunpunt Taalwetwijzer vast. Zo registreerde de Taalwetwijzer in het werkjaar 2017-2018 2 parlementaire vragen. In het werkjaar 2018-2019 werden in totaal 4 parlementaire vragen geregistreerd en in het werkjaar 2019-2020 waren dat er 11. De afgelopen werkjaren groeit het aantal parlementaire vragen duidelijk.

#### **3.5.3. Bijzondere coronajaar**

Ook in het werkjaar 2020-2021 kreeg het Steunpunt Taalwetwijzer specifieke vragen naar aanleiding van de coronapandemie. Zo beantwoordde het Steunpunt Taalwetwijzer vragen over het taalgebruik in de communicatie over de coronamaatregelen, in de oproepingsbrieven voor vaccinatie, in de vaccinatiecentra, op het vaccinatiepaspoort, ...



**Grafiek 7** Vraagstellers in het werkjaar 2020–2021



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

\* Percentages zijn afrondingen

## 4. Communicatiecampagne

Om de dienstverlening in de kijker te zetten, heeft de Taalwetwijzer van december 2020 tot maart 2021 een driedelige communicatiecampagne gevoerd in Brussel-Hoofdstad. Deze campagne bestond uit:

- Een vernieuwde website, waarop de bezoeker basisinformatie vindt over de taalwetgeving in meerdere thema's. De website bevat per thema ook een aantal veel gestelde vragen en herkenbare situaties. Een zoekmotor helpt de bezoeker bovendien om snel een antwoord te vinden op concrete vragen. Voor specifieke vragen of meer informatie kan de bezoeker op verschillende manieren contact opnemen met het Steunpunt Taalwetwijzer (online contactformulier, e-mail, telefoon of post);
- Offline communicatie, bestaande uit een folder en een notitieschriftje. In de folder stipt de Taalwetwijzer op een ludieke manier verschillende thema's kort aan. De folder is een eerste kennismaking van een breed doelpubliek met het informatieaanbod van de Taalwetwijzer. Het notitieboekje bevat naast die informatie verdere toelichting bij de belangrijkste taalregels in Brussel-Hoofdstad. Voor meer informatie verwijzen we via QR-codes naar de nieuwe website van het Steunpunt Taalwetwijzer;
- Online communicatie via digitale nieuwsbrieven en op sociale media, ter bekendmaking van de dienstverlening van de Taalwetwijzer. Het online communicatiepakket bevat zowel voor Brusselse partners als voor Vlaamse partners een standaardbericht voor nieuwsbrieven en kant-en-klare thematische inhoud voor berichten op sociale media.

In onderstaande punten wordt het gebruik van de website en de evolutie van de adviesvragen sinds de start van de communicatiecampagne besproken. Vervolgens wordt de tweede fase van de communicatiecampagne toegelicht.

### 4.1. Gebruik van de website sinds de communicatiecampagne (periode 14/12/2020 – 31/08/2021)

#### 4.1.1. Gebruikers en paginaweergaven

16.076 gebruikers bezochten de website Taalwetwijzer in de periode 14/12/2020-31/08/2021.

We tellen 58.052 paginaweergaven in dezelfde periode, waarvan 1.859 paginaweergaven op 14 december 2020, de dag van de lancering van de vernieuwde website Taalwetwijzer.

<b>Lancering + eerste dagen</b>	<b>Paginaweergaven</b>	<b>Unieke bezoekers</b>
14/12/2020 - 17/12/2020	4.456	831
<b>Weekindex</b>		
18/12/2020 - 24/12/2020	2.107	422
25/12/2020 - 31/12/2020	753	193

### Maandindex

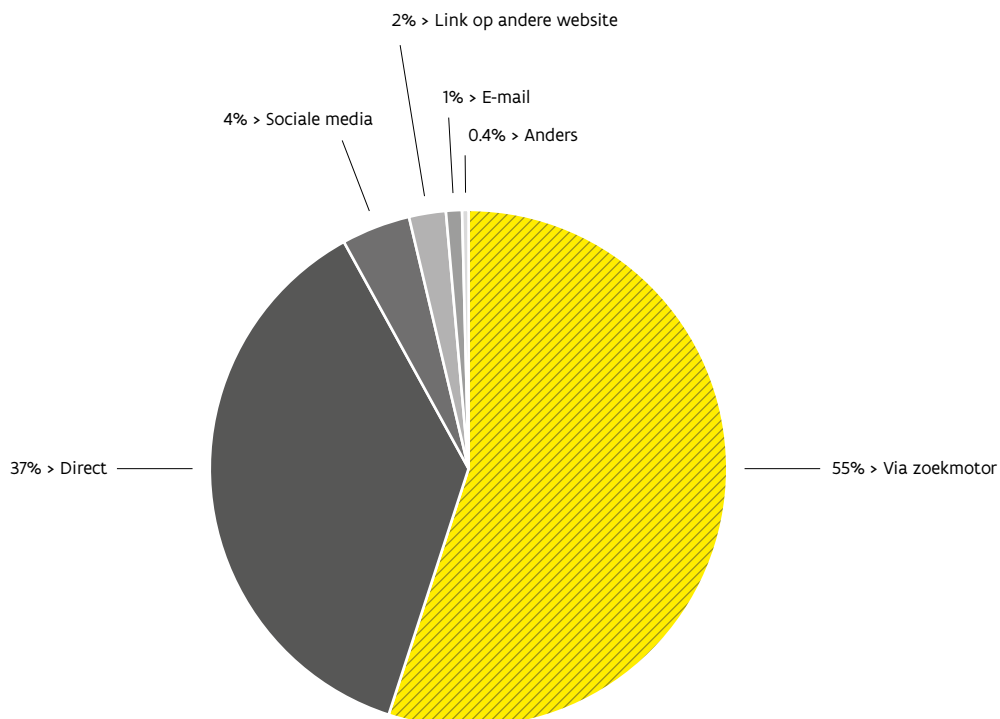
01/01/2021 - 31/01/2021	7.963	1.831
01/02/2021 - 28/02/2021	7.932	1.921
01/03/2021 - 31/03/2021	7.652	2.136
01/04/2021 - 30/04/2021	6.432	1.698
01/05/2021 - 31/05/2021	6.380	1.858
01/06/2021 - 30/06/2021	5.664	1.848
01/07/2021 - 31/07/2021	4.170	1.762
01/08/2021 - 31/08/2021	4.543	1.576
<b>Totaal</b>	<b>58.052 pagina- weergaven</b>	<b>16.076 unieke bezoekers</b>

---

We stellen onmiddellijk na de lancering van de website een piek in gebruikers vast. Daarna is het aantal bezoekers van de website vrijwel constant.

#### 4.1.2. Acquisitie: hoe zijn de bezoekers op de website gekomen?

55% van de bezoekers komen via een zoekmotor op de website terecht. Door het intypen van de url of via "favorieten" belanden 37% van de bezoekers op de website. De overige 8% worden doorverwezen via sociale media of een andere website.



**Grafiek 9** Acquisitie van bezoekers op de website (14/12/2020 tot 31/8/2021)

#### **4.1.3. Evolutie van de adviesvragen sinds de communicatiecampagne**

Om de effecten van de communicatiecampagne te meten vergelijken we de cijfers van de periode december 2020 tot augustus 2021 met dezelfde periode van het werkjaar 2019-2020.

We stellen vast dat in de periode van december 2020 tot augustus 2021 in totaal 326 vragen werden gesteld. In diezelfde periode werden er in het werkjaar 2019-2020 293 vragen gesteld. Er werden sinds de lancering van de campagne dus 33 (11%) vragen meer gesteld dan in dezelfde periode het werkjaar voordien.

Indien we kijken naar de territoriale spreiding van de vragen in die periode merken we dat de vragen die kunnen gelokaliseerd worden in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad met een vierde zijn gestegen. Terwijl in het werkjaar 2020-2021 tijdens de periode december-augustus 50 keer om advies werd verzocht, werden er in dezelfde periode tijdens het werkjaar 2019-2020 slechts 40 vragen gesteld.

Bij de inhoudelijke spreiding van de vragen dient te worden geconcludeerd dat de vragen over de medische sector spectaculair zijn gestegen. Daar waar in het werkjaar 2020-2021 tijdens de periode december-augustus 18 personen de weg naar het Steunpunt Taalwetwijzer vonden, heeft de Taalwetwijzer in de periode december 2019 - augustus 2020 slechts vier personen (1%) kunnen adviseren.

#### **4.2. Afsluiting van de communicatiecampagne**

Op 14 februari 2022 vindt de tweede fase van de communicatiecampagne plaats. De informatiesessie "Taalwetwijs in Brussel" handelt over de federale taalwetgeving die van toepassing is in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

Het doelpubliek is vijfledig:

- Nederlandstalige schepenen;
- Nederlandstalige gemeente- en OCMW-raadsleden;
- Nederlandstalige leden VGC, GGC en Brussels Hoofdstedelijk Parlement (incl. de Nederlandstalige collegeleden);
- Vlaams Parlementsleden van de Commissie Brussel van het Vlaams Parlement;
- Vlaams-Brusselse verkozenen in het Federale Parlement

Het programma van deze informatiesessie zal enerzijds bestaan uit een inhoudelijke toelichting bij de taalwetgeving aan de hand van topics en anderzijds uit een expertengesprek.



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

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