

Casino



Eglise de la Chapelle
Kapellekerk



Place du Jeu de Balle
Vossenplein



Musée du C.P.A.S.
O.C.M.W. Museum



Vlaamse
overheid

JAARVERSLAG

Steunpunt Taalwetwijzer

2022–2023

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

TAALWETWIJZER.BE

Inhoud

Voorwoord	4
1. Situering van het Steunpunt Taalwetwijzer	5
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
2. Takenpakket.....	7
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 taakklachten over de Brusselse ziekenhuizen.....	7
2.1.4. Juridisch advies aan overheden	7
2.2. Overzicht van de behandelde thema's.....	8
2.2.1. Taalgebruik in bestuurszaken.....	8
2.2.2. Taalgebruik in het bedrijfsleven.....	8
2.2.3. Taalvrijheid.....	8
2.2.4. Taalgebruik in het onderwijs.....	9
2.2.5. Taalgebruik in gerechtszaken.....	9
2.2.6. Taalgebruik in consumentenzaken.....	9
2.2.7. Taalgebruik in de medische sector	10
2.2.8. Taalgebruik bij mede-eigendom.....	10
2.2.9. Taalgebruik van de notaris	10
2.2.10. Andere	10

3.	Werkzaamheden.....	11
3.1.	Totaal aantal geregistreerde 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
4.	Gebruik van de website	20
4.1.	Gebruikers en paginaweergaven	20
4.2.	Acquisitie: hoe komen bezoekers op de website?.....	21
4.3.	Vaak bezochte vragen.....	22

Voorwoord

Het Steunpunt Taalwetwijzer blijft sinds haar oprichting in 2002 een uniform aanspreekpunt voor vragen over de taalwetgeving.

Dit activiteitenverslag van het Steunpunt Taalwetwijzer beschrijft het werkjaar 2022-2023, dat liep van september 2022 tot en met augustus 2023.

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

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde het afgelopen werkjaar 374 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. Bijna twee derde van de vragen gingen het afgelopen werkjaar over het taalgebruik in bestuurszaken.

Burgers, bedrijven en onderwijsinstellingen kunnen ook bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met vragen over de taalwetgeving. Particulieren stelden het merendeel van het totaal aantal vragen. Burgers blijven dus hun weg vinden naar het Steunpunt Taalwetwijzer. Daarnaast stelden overheidsinstanties ongeveer een derde van het totaal aantal vragen.

Het Steunpunt Taalwetwijzer stelde in het afgelopen werkjaar opnieuw vast dat de meeste vragen zich voordoen in het Nederlandse taalgebied. Het aantal vragen in Brussel-Hoofdstad blijft klein in vergelijking met het aantal vragen over het Nederlandse taalgebied.

Colofon

Uitgave van het Agentschap Binnenlands Bestuur

Vlaamse overheid

Agentschap Binnenlands Bestuur

Afdeling Beleidscoördinatie en Kennisorganisatie

Bezoekadres:

Havenlaan 88,
bus 70
1000 Brussel

Postadres:

Koning Albert II laan 15,
bus 215
1210 Brussel

Contact: taalwetwijzer@vlaanderen.be

Uitgave: december 2023



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
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 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 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 beantwoorden eenvoudige vragen aan de hand van een script. Het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt de complexere vragen en bezorgt de vraagstellers een meer gespecialiseerd en juridisch antwoord.

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

1.2.2. Samenwerking met vzw 'de Rand'

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

De medewerkers van de vzw 'de Rand' verwijzen de inwoners van de Vlaamse Rand met vragen over de taalwetgeving 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. 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 burgers over hun taalrechten en welke stappen zij kunnen 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 over die vragen.

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

2.1.2. 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.

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

2.2. Overzicht van de behandelde thema's

De vragen over de taalwetgeving die het Steunpunt Taalwetwijzer behandelt, bundelt ABB in tien 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 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:

- > 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 decreet van 19 juli 1973 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:

- > In welke taal moeten we facturen opstellen?
- > In welke taal moeten we opleidingen voor werknemers organiseren?
- > 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 moeten scholen of leerkrachten gebruiken in hun contacten met ouders?
- › In welke taal moet een schadegeval binnen de schoolverzekering behandeld worden?
- › 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 vreedegerecht?

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 alle andere vragen over bijvoorbeeld het taalgebruik van huisartsen, Vlaamse ziekenhuizen,... De concrete meldingen gaan vaak over het taalgebruik van ambulanciers of de MUG-diensten uit Brussel-Hoofdstad.

2.2.8. Taalgebruik bij mede-eigendom

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

Enkele voorbeeldvragen:

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

2.2.9. Taalgebruik van de notaris

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

Enkele voorbeeldvragen:

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

2.2.10. Andere

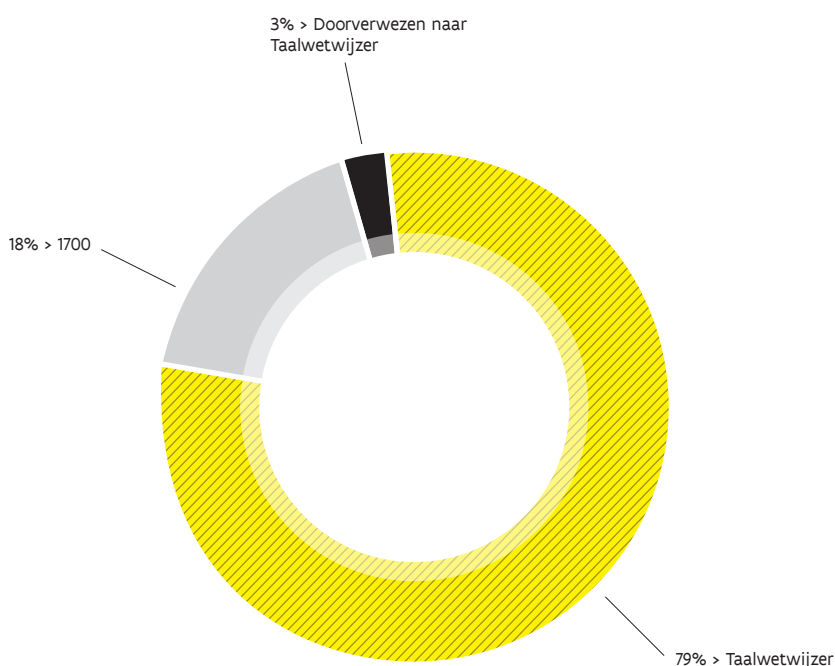
Het thema andere bundelt de vragen die we niet onder één van de hierboven vermelde thema's kunnen onderbrengen. Heel algemene vragen over de taalwetgeving nam ABB bijvoorbeeld op in deze categorie.

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 2022-2023 in totaal 374 vragen. 295 vraagstellers hebben zich rechtstreeks tot het Steunpunt Taalwetwijzer gericht. De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 79 vragen. De operatoren van de Vlaamse Infolijn behandelden zelf 69 vragen. De overige 10 vragen stuurden ze door naar het Steunpunt Taalwetwijzer voor verdere behandeling.



Grafiek 1 Verdeling van de vragen in 2022–2023

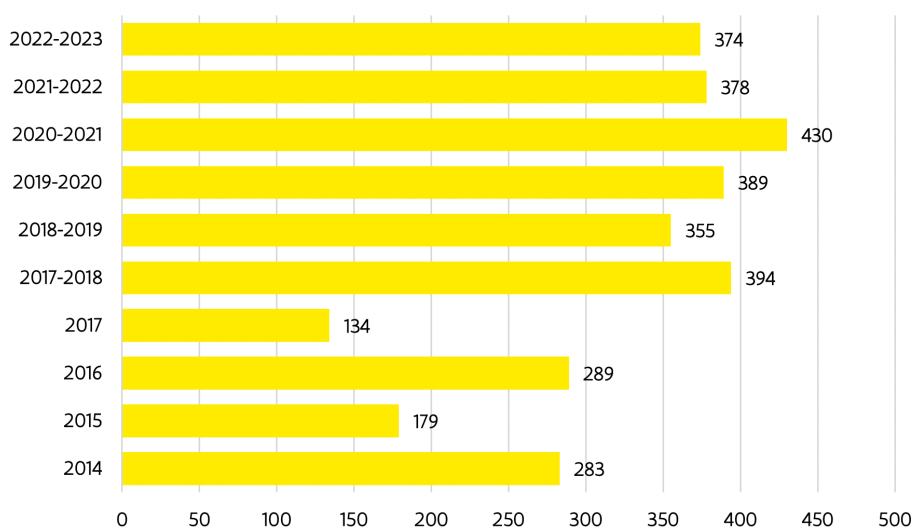
3.1.2. Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen

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. Tijdens het werkjaar 2020-2021 ontving het Steunpunt Taalwetwijzer 41 vragen meer dan tijdens het werkjaar 2019-2020. Het aantal vragen tijdens het huidig werkjaar 2022-2023 was opnieuw ongeveer gelijkaardig met de werkjaren 2019-2020 en 2021-2022.

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. De meldingen die het Vlaamse Meldpunt Taalklachten in Brusselse ziekenhuizen over Brusselse ziekenhuizen ontvangt, situeert het Steunpunt in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

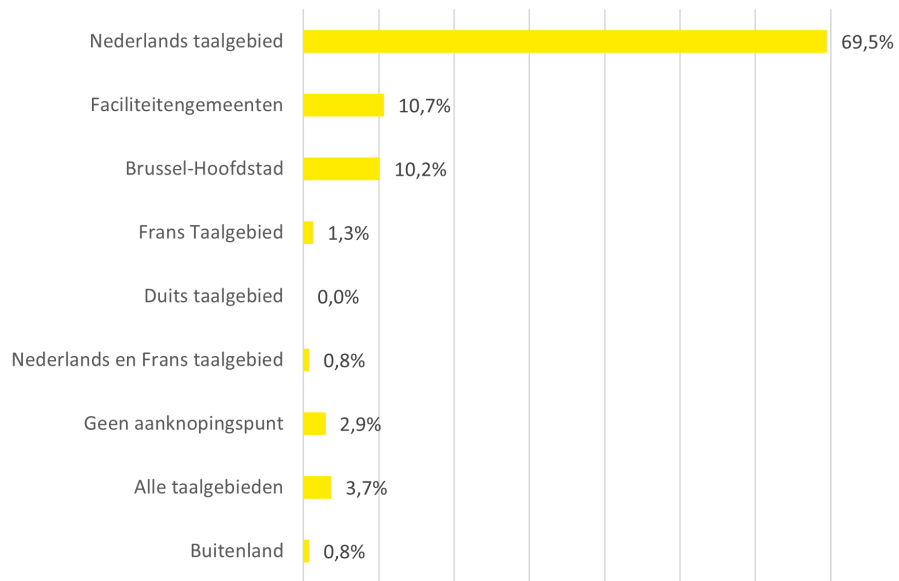
De term 'faciliteitengemeenten' verwijst naar de rand- en taalgrensgemeenten. [Artikel 7 van de Bestuurstaalwet](#) somt de randgemeenten op: Drogenbos, Kraainem, Linkebeek, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Wezembeek-Oppem. [Artikel 8 van de Bestuurstaalwet](#) zet de taalgrensgemeenten op een rij. In Vlaanderen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

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

69,5% van alle vragen situeren zich in het Nederlands taalgebied. Het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad is in vergelijking met de voorgaande jaren wat gedaald tot 10,2%. Het aantal vragen over de faciliteitengemeenten daarentegen kende een stijging in vergelijking met het vorige werkjaar tot 10,7%.

Taalgebied	Aantal
Nederlands taalgebied	260
Nederlands taalgebied (algemeen)	150
Homogeen Nederlands taalgebied	110
Faciliteitengemeenten	40
Faciliteitengemeenten (algemeen)	14
Randgemeenten	13
Taalgrensgemeenten	13
Brussel-Hoofdstad	38
Frans taalgebied	5
Duits taalgebied	0
Nederlands en Frans taalgebied	3
Geen aanknopingspunt	11
Alle taalgebieden	14
Buitenland	3



Grafiek 3 Territoriale spreiding van de vragen

* Percentages zijn afrondingen

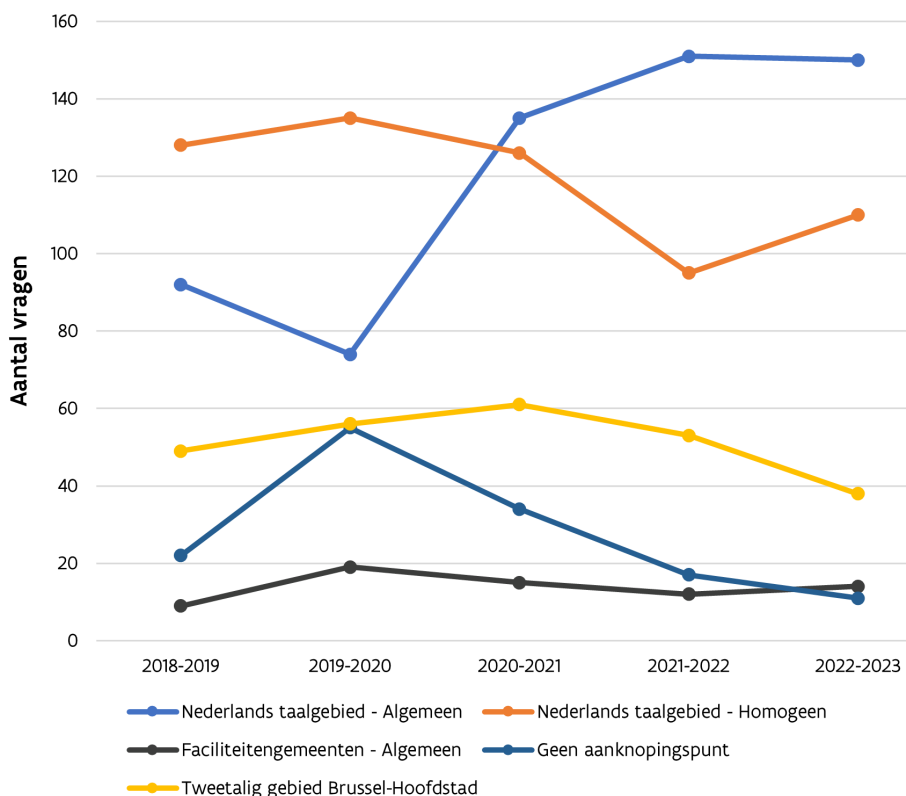
3.2.2. Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

De cijfers van het werkjaar 2022-2023 sluiten grotendeels aan bij de cijfers van de afgelopen jaren en bij die van eerdere jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer.

In het werkjaar 2022-2023 lokaliseerden we de meeste vragen in het Nederlandse taalgebied. Hierbij hebben de meeste vragen betrekking op het hele Nederlandse taalgebied (inclusief de faciliteitengemeenten). Dat 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 aantal vragen aan het Steunpunt Taalwetwijzer uit Brussel-Hoofdstad is de afgelopen twee werkjaren afgenomen. In het werkjaar 2018-2019 werd er een (voorzichtig) positieve trend vastgesteld met 49 vragen. Deze trend zette zich verder in de werkjaren 2019-2020 en 2020-2021, met respectievelijk 56 en 61 vragen die zich afspeelden binnen Brussel-Hoofdstad. Tijdens het werkjaar 2021-2022 daalde dit aantal tot 53 en deze evolutie zette zich verder in het werkjaar 2022-2023 met slechts 38 vragen. Mogelijks vinden Brusselaars sneller en beter de weg naar onze website, waar uitgebreide informatie over de toepassing van de taalwetgeving in Brussel terug te vinden is.

Bij de vragen over de faciliteitengemeenten merken we in het werkjaar 2022-2023 opnieuw een stijging. In het werkjaar 2018-2019 konden we 32 vragen situeren in de faciliteitengemeenten, in het werkjaar 2019-2020 waren dit er 39. Deze stijgende trend werd ook in het werkjaar 2020-2021 verdergezet met 45 vragen. In het werkjaar 2021-2022 konden we een daling vaststellen met slechts 27 vragen over de faciliteitengemeenten. In het werkjaar 2022-2023 kunnen we 40 vragen situeren in de faciliteitengemeenten.



Grafiek 4 Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen*

* Deze grafiek bevat niet alle taalgebieden

3.3. Inhoudelijke spreiding van de vragen

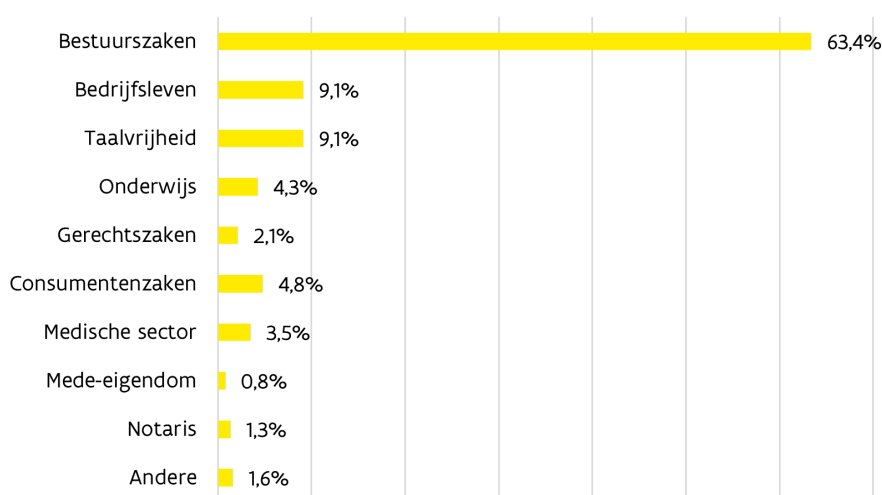
3.3.1. Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

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 ging 63,4% van de vragen over het thema taalgebruik in bestuurszaken.

Naast het thema bestuurszaken zijn de thema's bedrijfsleven (9,1%) en taalvrijheid (9,1%) de thema's met het meest aantal geregistreerde vragen.

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



Grafiek 5 Inhoudelijke spreiding van de vragen*

* Percentages zijn afrondingen

Thema	Aantal
Bestuurszaken	237
Bedrijfsleven	34
Taalvrijheid	34
Onderwijs	16
Gerechtszaken	8
Consumentenzaken	18

Medische sector	13
Mede-eigendom	3
Notaris	5
Andere	6

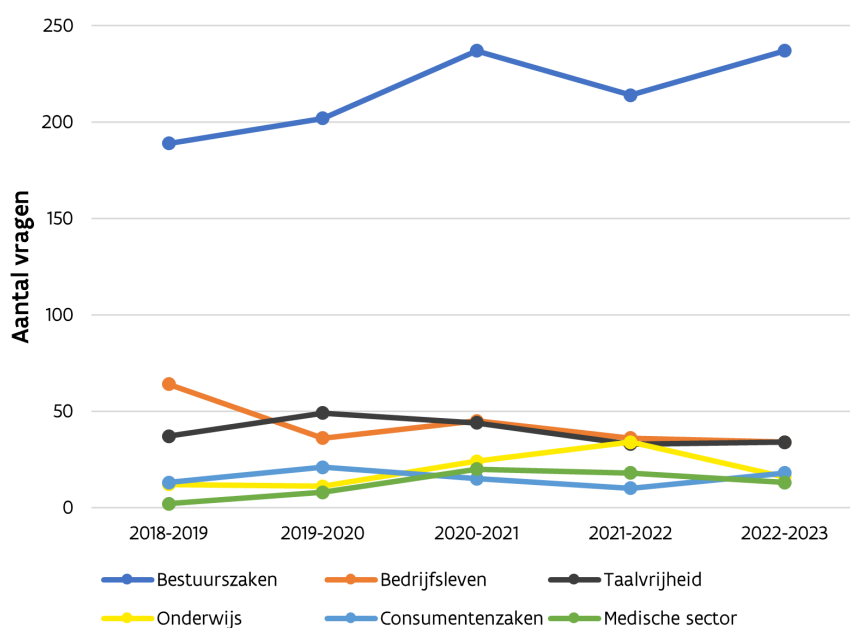
3.3.2. Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

De cijfers over de inhoudelijke spreiding van de vragen sluiten aan bij de tendensen van de afgelopen 5 jaren. De meeste vragen bij het Steunpunt Taalwetwijzer blijven gaan over het taalgebruik in bestuurszaken. In het werkjaar 2022-2023 steeg het aantal vragen over het taalgebruik in bestuurszaken van 214 vragen (56,6%) in het werkjaar 2021-2022 naar 237 vragen (63,4%).

Het aantal vragen of meldingen over het taalgebruik in de medische sector blijft relatief laag. In het werkjaar 2020-2021 steeg het aantal vragen opmerkelijk van 8 vragen (2,1%) in het werkjaar 2019-2020 naar 20 vragen (4,7%). In het werkjaar 2021-2022 werden 18 vragen (4,8%) gesteld. Het afgelopen jaar waren dat er 13 (3,5%).

Daarnaast stellen we voor het eerst in drie jaar ook een daling vast van het aantal vragen over het onderwijs. Het Steunpunt ontving in het werkjaar 2018-2019 12 vragen (3,4%), in het werkjaar 2019-2020 11 vragen (2,8%), in het werkjaar 2020-2021 24 vragen (5,6%) en in het werkjaar 2021-2022 ging het om 34 vragen (9%). Het afgelopen werkjaar 2022-2023 viel het aantal vragen over onderwijs echter terug tot 16 (4,3%).

Ten slotte stijgt het aantal vragen over consumentenzaken opnieuw van 10 vragen (2,6%) in het werkjaar 2021-2022 naar 18 (4,8%) in het afgelopen werkjaar 2022-2023. Het aantal vragen over dit thema ligt opnieuw in de lijn met het aantal vragen in het werkjaar 2019-2020. Toen werden er 21 vragen gesteld over consumentenzaken, wat overeenkwam met 5,4% van het totaal aantal vragen.



Grafiek 6 Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen*

* Deze grafiek bevat niet alle thema's

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 het type vraagsteller.

In het werkjaar 2022-2023 kwamen 211 vragen van particulieren (56,4%). Dit betekent een lichte daling ten opzichte van het werkjaar 2021-2022, toen particulieren 222 vragen (59%) stelden. Overheidsinstanties stelden in totaal 134 vragen (35,8%), tegenover 127 (34%) het werkjaar ervoor. Net zoals in de vorige werkjaren stelden particulieren en overheden het merendeel (92%) van de vragen.

Ondernemingen lieten 21 vragen (5,6%) registreren, de onderwijsinstellingen slechts 2 vragen (0,5%).

Tot slot was het voor 6 vragen (1,6%) niet mogelijk om het type vraagsteller te bepalen.

De Vlaamse overheid stelde 55% van de vragen die overheidsinstanties indienden, de lokale besturen 34%.

3.5. Andere werkzaamheden

3.5.1. Vormingen en opleidingen

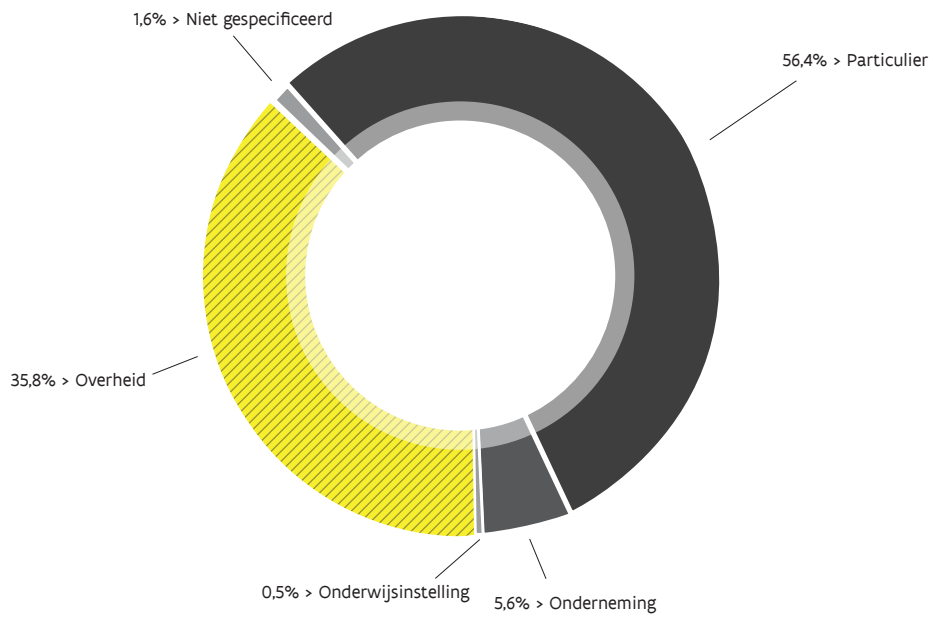
Het Steunpunt Taalwetwijzer verstreekte tijdens het werkjaar 2022-2023 2 vormingen over de taalwetgeving in bestuurszaken:

- 21 oktober 2022: Vorming VVSG
- 16 mei 2023: Vorming VVSG

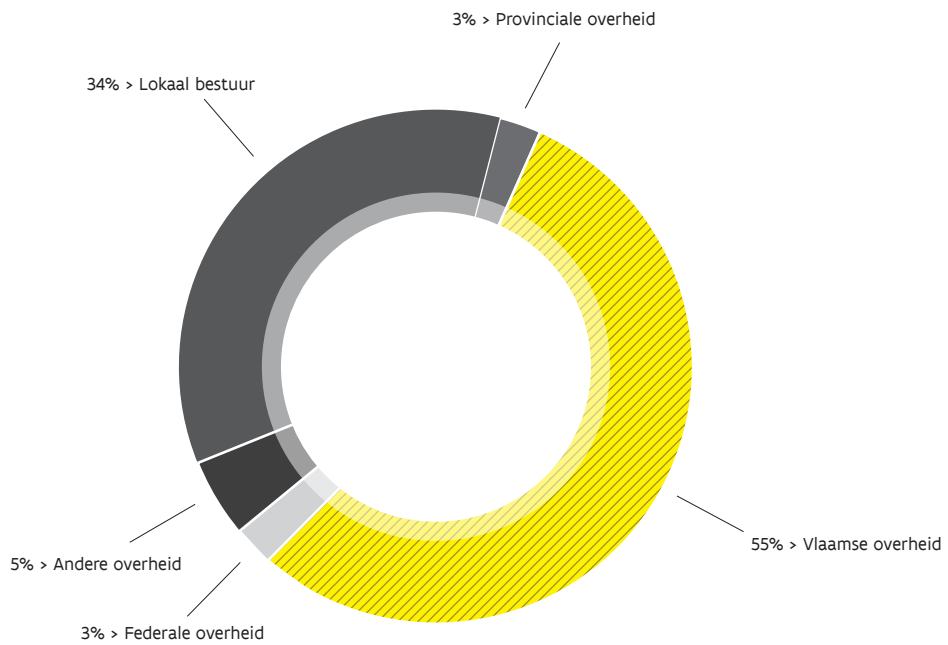
3.5.2. Parlementaire vragen

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2022-2023 26 parlementaire vragen. Daarvan had 1 vraag betrekking op de werking van de Taalwetwijzer. Voor 25 vragen leverde het Steunpunt Taalwetwijzer inhoudelijke ondersteuning.

We stellen de afgelopen werkjaren vast dat het Steunpunt Taalwetwijzer meer betrokken wordt bij de voorbereiding van antwoorden op parlementaire vragen. Zo registreerde de Taalwetwijzer in het werkjaar 2017-2018 slechts 2 parlementaire vragen. In het werkjaar 2018-2019 werden in totaal maar 4 parlementaire vragen geregistreerd en in het werkjaar 2019-2020 waren dat er 11. In het werkjaar 2020-2021 ging het om maar liefst 23 vragen en in het werkjaar 2021-2022 om 12 vragen. In het werkjaar 2022-2023 merken we opnieuw een aanzienlijke stijging van het aantal vragen.



Grafiek 7 Vraagstellers in het werkjaar 2022–2023*



Grafiek 8 Overzicht van de verschillende overheden als vraagsteller*

* Percentages zijn afrondingen

4. GEBRUIK VAN DE WEBSITE

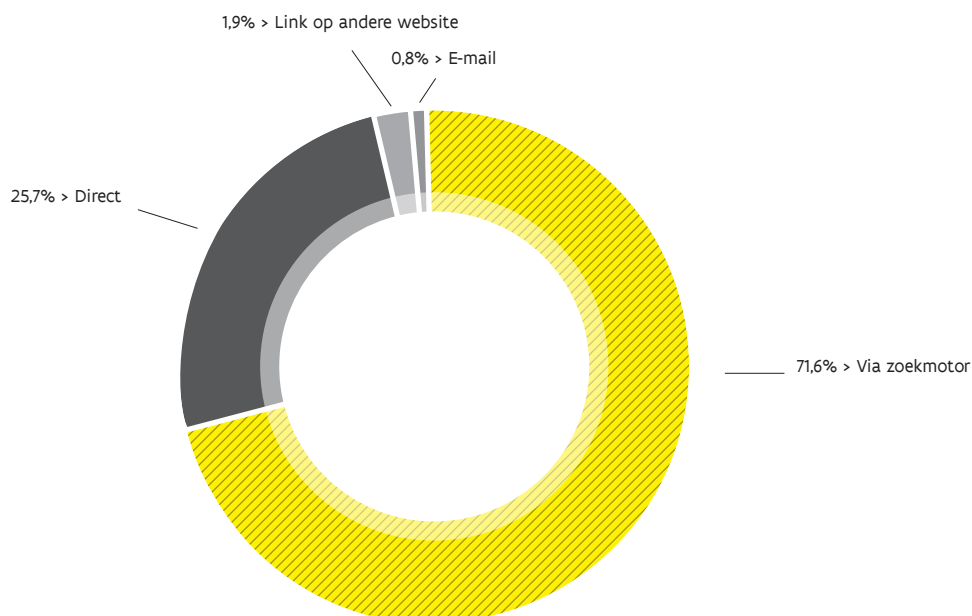
4.1. Gebruikers en paginaweergaven

85.479 unieke bezoekers bezochten de website Taalwetwijzer tijdens het werkjaar 2022-2023. We tellen 99.951 paginaweergaven in dezelfde periode. Maandelijks registreren we gemiddeld 7.123 unieke bezoekers en 8.329 paginaweergaven. In vergelijking met het werkjaar 2021-2022 stellen we een aanzienlijke stijging van het gemiddeld aantal paginaweergaven per maand vast (6.273 paginaweergaven). Ook het gemiddeld aantal unieke bezoekers per maand is sterk verhoogd ten opzichte van het werkjaar 2021-2022 (5.179 unieke bezoekers). Dit betekent dat steeds meer nieuwe gebruikers de weg vinden naar de vernieuwde website.

Van	Tot	Paginaweergaven	Unieke bezoekers
1/09/2022	30/09/2022	7.306	6.165
1/10/2022	31/10/2022	7.463	6.319
1/11/2022	30/11/2022	9.801	8.488
1/12/2022	31/12/2022	7.519	6.703
1/01/2023	31/01/2023	8.376	7.110
1/02/2023	28/02/2023	8.089	6.902
1/03/2023	31/03/2023	10.766	9.385
1/04/2023	30/04/2023	7.654	6.385
1/05/2023	31/05/2023	9.968	8.379
1/06/2023	30/06/2023	8.825	7.476
1/07/2023	31/07/2023	6.285	5.394
1/08/2023	31/08/2023	7.899	6.773
Totaal		99.951	85.479

4.2. Acquisitie: hoe zijn de bezoekers op de website gekomen?

71,6% van de bezoekers komen via een zoekmotor op de website terecht. Door het intypen van de url of via 'favorieten' belanden 25,7% van de bezoekers op de website. In het werkjaar 2021-2022 bedroeg dat slechts 18%. De overige 2,7% worden doorverwezen via sociale media of via een andere website.



Grafiek 9 Acquisitie van bezoekers op de website tijdens het werkjaar 2022-2023

4.3. Vaak bezochte vragen

De meest bezochte vragen:

- Waar ligt de taalgrens in België? (6.643 weergaven)
- Wat zijn de officiële talen in België? (4.790 weergaven)

De frequent bezochte vragen:

- Wat zijn de officiële talen in Brussel-Hoofdstad? (1.709 weergaven)
- Ik werd geflitst in Namen, maar ik woon in Vlaanderen. Toch stelde de politie in Namen het proces-verbaal op in het Frans. Is dat correct volgens de taalwetgeving? (1.075 weergaven)
- Waar vind ik de taalwet? (516 weergaven)
- In welke talen kan je in Brussel de weg vragen aan een politieagent? (497 weergaven)
- Mag de overheid een toeristische brochure in meerdere talen opstellen? (417 weergaven)

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR
AFDELING BELEIDSCOÖRDINATIE EN KENNISORGANISATIE

Bezoekadres:

Havenlaan 88,
bus 70
1000 BRUSSEL

Postadres:

Koning Albert II laan 15,
bus 215
1210 BRUSSEL

taalwetwijzer@vlaanderen.be