

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

2021–2022

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

[VLAANDEREN.BE/TAALWETWIJZER](https://vlaanderen.be/taalwetwijzer)

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 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
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
3.5.3.	Bijzonder: opvang van Oekraïense vluchtelingen.....	18
4.	Communicatiecampagne	20
5.	Gebruik van de website tijdens het werkjaar 2021-2022.....	20
5.1.	Gebruikers en paginaweergaven.....	20
5.2.	Acquisitie: hoe zijn de bezoekers op de website gekomen?	22
5.3.	Vaak bezochte vragen.....	23

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 2021-2022, dat liep van september 2021 tot en met augustus 2022.

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 378 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 bijna 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 het merendeel van het totaal aantal vragen. 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 voordoen in het Nederlandse taalgebied. Het aantal vragen in Brussel-Hoofdstad blijft klein in vergelijking met het aantal vragen over het Nederlands taalgebied.

Op 14 februari 2022 rolde het Steunpunt Taalwetwijzer de tweede fase van de communicatiecampagne uit. Het Steunpunt organiseerde een informatiesessie "Taalwetwijs 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 Kennisorganisatie
Havenlaan 80, bus 70
1000 Brussel

Contact: taalwetwijzer@vlaanderen.be

Uitgave: december 2022



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 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 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.

Het Steunpunt Taalwetwijzer rapporteert over deze meldingen bij het Agentschap Zorg en Gezondheid. 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 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 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 handleidingen, 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. 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

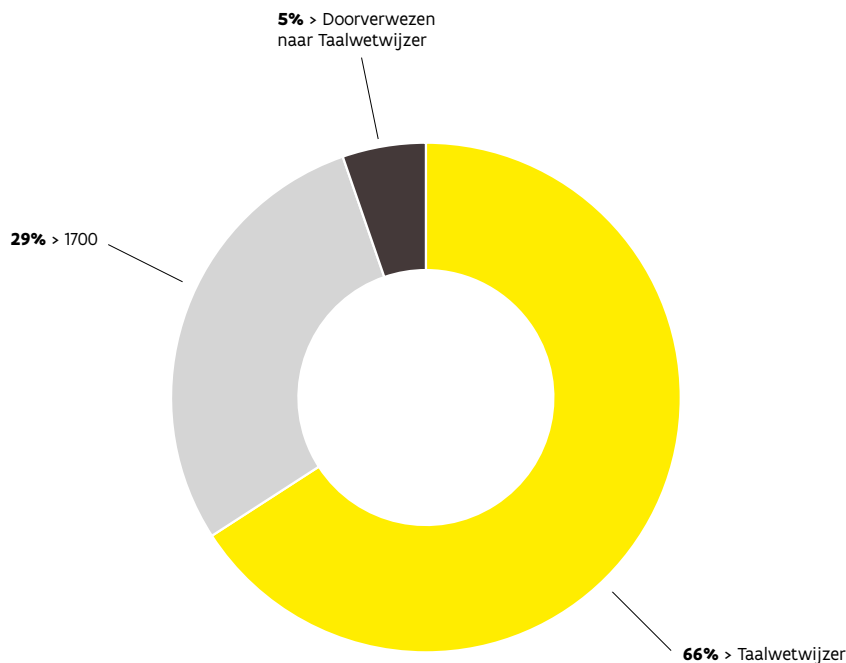
Het thema 'andere' bundelt de vragen die we niet onder 1 van deze thema's kunnen onderbrengen. Algemene vragen over de taalwetgeving nam het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) bijvoorbeeld op in deze categorie.

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 2021-2022 in totaal 378 vragen. 249 vraagstellers hebben zich rechtstreeks tot het Steunpunt Taalwetwijzer gericht. De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 129 vragen. De operatoren van de Vlaamse Infolijn behandelden zelf 109 vragen. De overige 20 vragen stuurden ze door naar het Steunpunt Taalwetwijzer voor verdere behandeling.



Grafiek 1 Verdeling van de vragen in 2021–2022

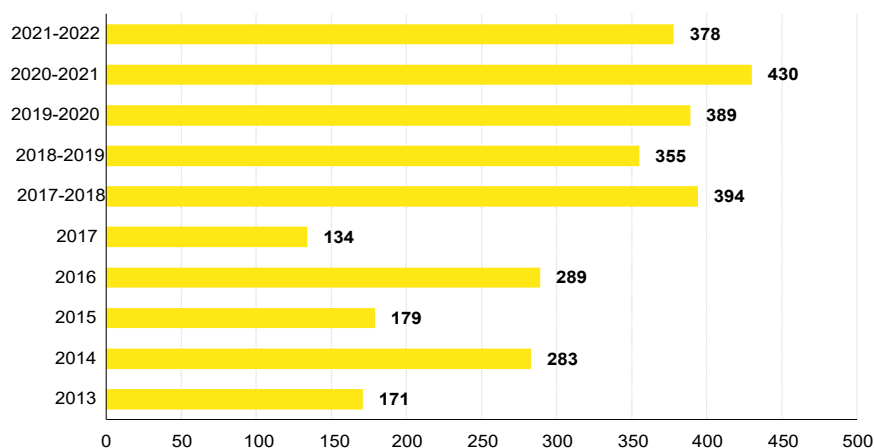
3.1.2. Evolutie van het totaal aantal geregistreerde vragen

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 2021-2022 was opnieuw ongeveer gelijkaardig met het werkjaar 2019-2020.

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

De 134 geregistreeerde 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 geregistreeerde 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 met betrekking tot 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.

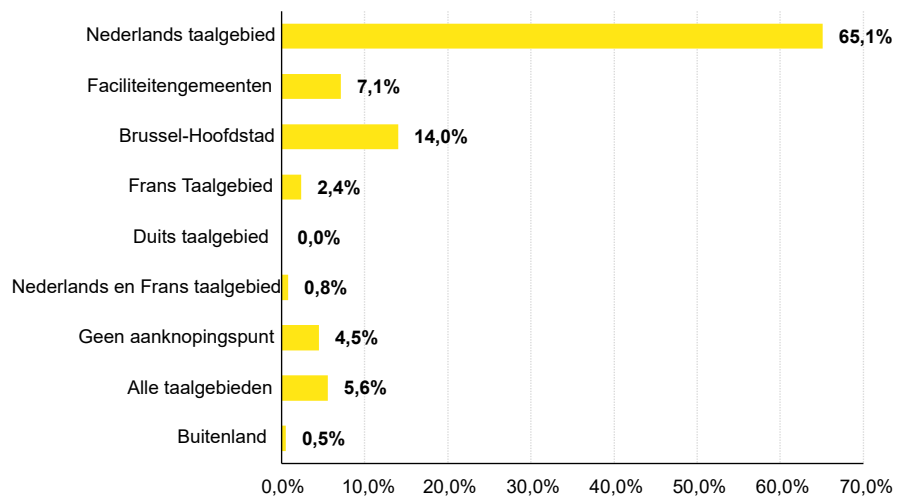
Vragen die geen duidelijke link hebben met een Belgisch taalgebied plaatst het Steunpunt Taalwetwijzer onder de categorie 'geen aanknopingspunt'. Daar komen bijvoorbeeld heel algemene vragen over de toepassing van de taalwetgeving terecht.

Als een vraag zich in meerdere taalgebieden situeert, delen we 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.

Het merendeel (65,1%) van alle vragen situeren zich in het Nederlandse taalgebied. Het aandeel van de vragen over Brussel-Hoofdstad bedraagt net zoals in het vorige werkjaar 14%. Het aantal vragen over de faciliteitengemeenten is in vergelijking met de voorgaande jaren wat gedaald (7,1%).

Taalgebied	Aantal
Nederlands taalgebied	246
Nederlands taalgebied (algemeen)	151
Homogeen Nederlands taalgebied	95
Faciliteitengemeenten	27
Faciliteitengemeenten (algemeen)	12
Randgemeenten	11
Taalgrensgemeenten	4
Brussel-Hoofdstad	53
Frans taalgebied	9
Duits taalgebied	0
Nederlands en Frans taalgebied	3
Geen aanknopingspunt	17
Alle taalgebieden	21
Buitenland	2



Grafiek 3 Territoriale spreiding van de vragen

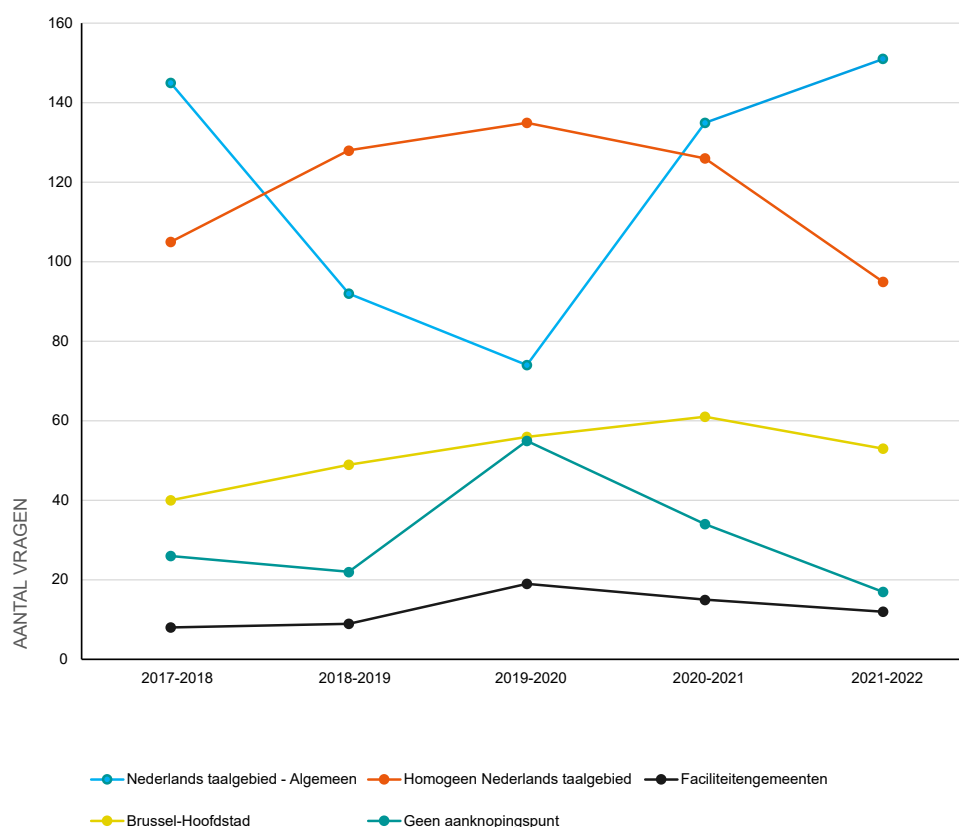
3.2.2. Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

De cijfers van het werkjaar 2021-2022 sluiten grotendeels aan bij de cijfers van de afgelopen jaren en bij die van eerdere jaarverslagen van het Steunpunt Taalwetwijzer.

In het werkjaar 2021-2022 lokaliseerden we de meeste vragen in het Nederlandse taalgebied. Hierbij hebben de meeste vragen betrekking op het algemeen Nederlandse taalgebied (inclusief de faciliteitengemeenten). 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, in het werkjaar 2020-2021 waren dit er 61 en in het werkjaar 2021-2022 waren dit er 53.

Bij de vragen over de faciliteitengemeenten nemen we in het werkjaar 2021-2022 een daling waar. In het werkjaar 2018-2019 konden we 32 vragen situeren in de faciliteitengemeenten, in het werkjaar 2019-2020 39. Deze stijgende trend werd ook in het werkjaar 2020-2021 verdergezet met 45 vragen. In het werkjaar 2021-2022 konden we een daling opmerken met slechts 27 vragen over de faciliteitengemeenten.



Grafiek 4 Evolutie van de territoriale spreiding van de vragen

3.3. Inhoudelijke spreiding van de vragen

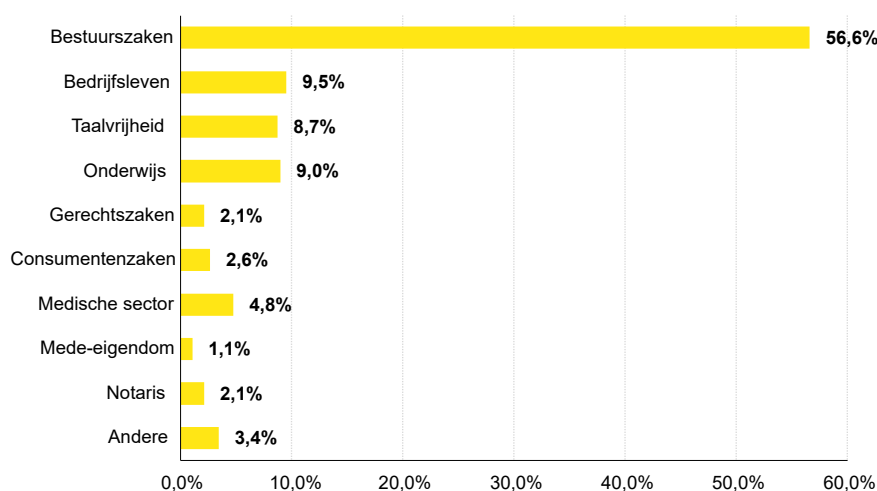
3.3.1. Overzicht van de inhoudelijke spreiding van de vragen in het afgelopen werkjaar

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 ging meer dan de helft van de vragen over het thema taalgebruik in bestuurszaken (56,6%).

Naast het thema bestuurszaken zijn de thema's bedrijfsleven (9,5%), taalvrijheid (8,7%) en onderwijs (9,0%) de thema's met het meest aantal geregistreerde vragen.

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



Grafiek 5 Inhoudelijke spreiding van de vragen*

Thema	Aantal
Bestuurszaken	214
Bedrijfsleven	36
Taalvrijheid	33
Onderwijs	34
Gerechtszaken	8
Consumentenzaken	10

Medische sector	18
Mede-eigendom	4
Notaris	8
Andere	13

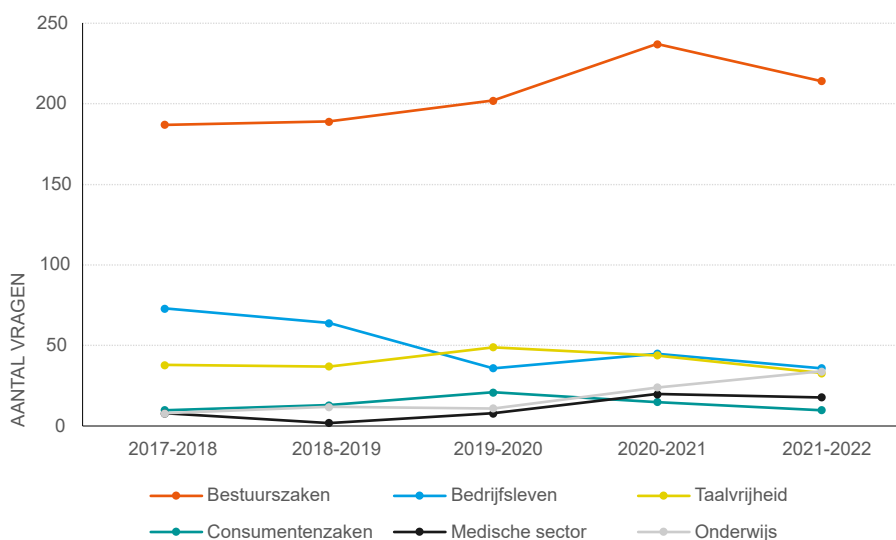
3.3.2. Evolutie van de inhoudelijke spreiding van de vragen

De cijfers over de inhoudelijke spreiding van de vragen sluiten aan bij de tendensen van de afgelopen 6 jaren. De meeste vragen bij het Steunpunt Taalwetwijzer blijven gaan over het taalgebruik in bestuurszaken.

Hoewel het aantal vragen of meldingen over het taalgebruik in de medische sector relatief laag blijft, zet de stijging van het aantal vragen over de medische sector zich verder. In het werkjaar 2020-2021 steeg het aantal vragen voor de eerste maal opmerkelijk van 8 (2,1%) vragen in het werkjaar 2019-2020 naar 20 vragen (4,7%) ten opzichte van het werkjaar 2020-2021. In het werkjaar 2021-2022 ontvingen we 18 vragen (4,8%) over de medische sector.

Daarnaast stellen we een stijging 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%).

Tenslotte daalt het aantal vragen over consumentenzaken van 15 in het werkjaar 2020-2021 (3,5%) naar 10 in het werkjaar 2021-2022 (2,6%). Het aantal vragen over dit thema ligt opnieuw in de lijn met het aantal vragen in het werkjaar 2018-2019 (3,7%).



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 2021-2022 kwamen 222 vragen van particulieren (59%). Overheidsinstanties stelden in totaal 127 vragen (34% van het totaal aantal geregistreerde vragen). Net zoals in de vorige werkjaren, stelden particulieren en overheden het merendeel (93%) van de vragen. Ondernemingen lieten 20 vragen registreren (5%), de onderwijsinstellingen slechts 2 vragen (1%). Tot slot was het voor 7 vragen niet mogelijk om het type vraagsteller te bepalen.

De Vlaamse overheid stelde ongeveer de helft (49%) van de vragen die overheidsinstanties indienden. Lokale besturen waren het afgelopen werkjaar goed voor 39% van die vragen.

3.5. Andere werkzaamheden

3.5.1. Vormingen en opleidingen

Het Steunpunt Taalwetwijzer verstrekte tijdens het werkjaar 2021-2022 volgende vormingen over de taalwetgeving:

- 14/02/2022: Vorming Brusselse mandatarissen
- 10/03/2022: Vorming KUL conferentie
- 24/03/2022: Vorming stad Kortrijk
- 9/06/2022: Vorming VVSG

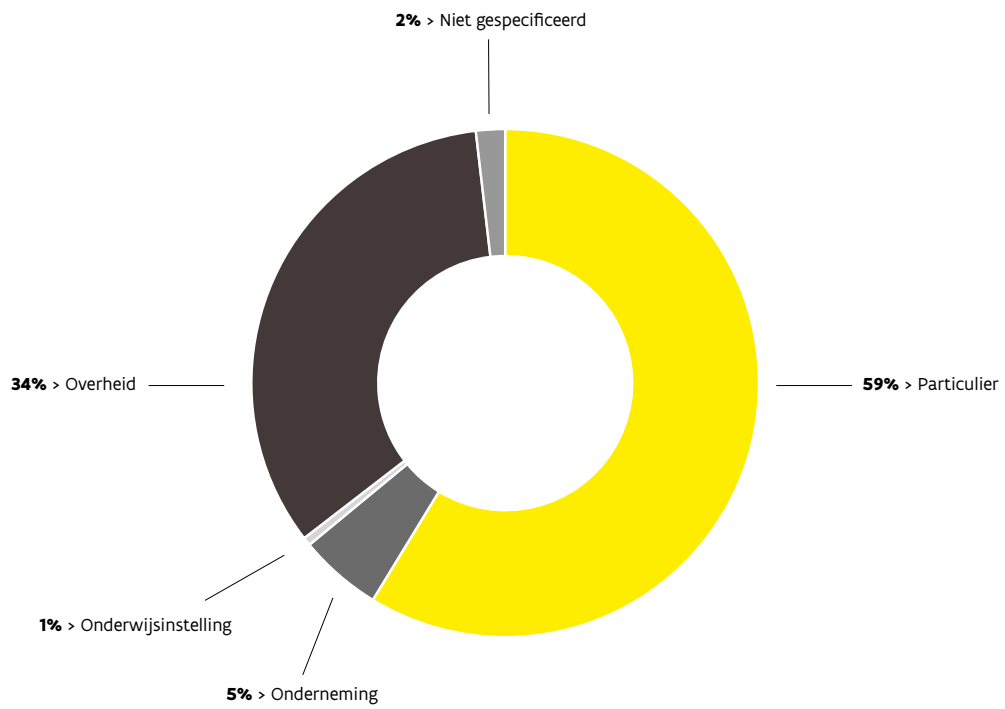
3.5.2. Parlementaire vragen

Het Steunpunt Taalwetwijzer registreerde in het werkjaar 2021-2022 12 parlementaire vragen. Daarvan had 1 vraag betrekking op de werking van de Taalwetwijzer. Voor 11 vragen leverde het Steunpunt Taalwetwijzer inhoudelijke ondersteuning.

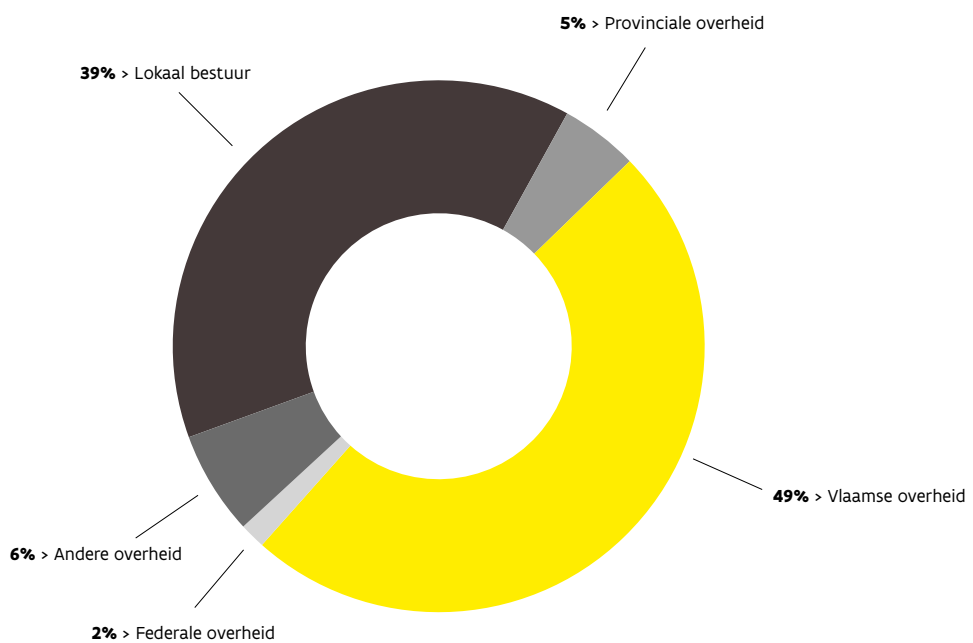
We stellen de afgelopen werkjaren vast dat het Steunpunt Taalwetwijzer meer betrokken wordt bij de voorbereiding van antwoorden op parlementaire vragen. Zo registreerde de Taalwetwijzer in het werkjaar 2017-2018 slechts 2 parlementaire vragen. In het werkjaar 2018-2019 werden in totaal maar 4 parlementaire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

3.5.3. Bijzonder: opvang van Oekraïense vluchtelingen

In het werkjaar 2021-2022 kreeg het Steunpunt Taalwetwijzer specifieke vragen naar aanleiding van de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Zo beantwoordde het Steunpunt Taalwetwijzer vragen over (de mogelijkheid tot meertalig) taalgebruik in de communicatie over de opvang en ondersteuning van de Oekraïense vluchtelingen.



Grafiek 7 Vraagstellers in het werkjaar 2021–2022*



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 drieledige communicatiecampagne gevoerd in Brussel-Hoofdstad. In het werkjaar 2021-2022 werd deze campagne verder gezet.

Op 14 februari 2022 lanceerde het Steunpunt Taalwetwijzer de tweede fase van de communicatiecampagne met een informatiesessie "Taalwetwijs in Brussel" over de federale taalwetgeving die van toepassing is in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

Het doelpubliek voor deze vorming was 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

Omwille van de coronamaatregelen vond de informatiesessie Taalwetwijs in Brussel digitaal plaats. Onderwerp was de federale taalwetgeving die van toepassing is in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. Na het voorwoord van minister Benjamin Dalle volgde er een voorstelling van het Steunpunt Taalwetwijzer en werd de taalwetgeving inhoudelijk toegelicht. Vervolgens vond een expertengesprek plaats dat gemodereerd werd door Guy Tegenbos.

Emmanuel Vandenbossche, Jozef Ostyn, Jonathan Bernaerts en Caroline Mancel lieten hun expertise blijken. De informatiesessie kan nog steeds digitaal herbekeken worden via vlaanderen.be/taalwetwijzer/publicaties.

5. Gebruik van de website tijdens het werkjaar 2021-2022

5.1. Gebruikers en paginaweergaven

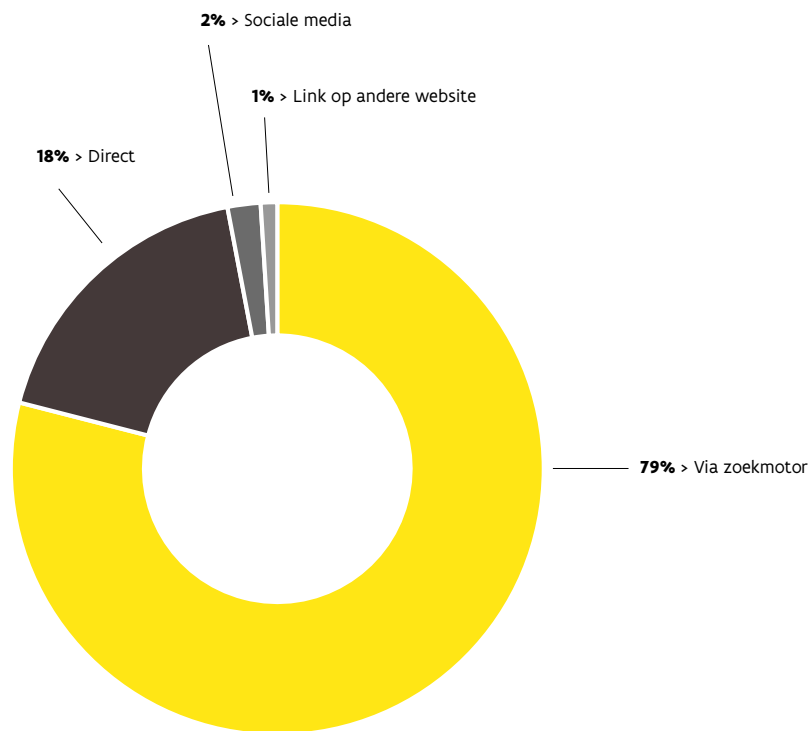
62.148 unieke bezoekers bezochten de website Taalwetwijzer tijdens het werkjaar 2021-2022. We tellen 75.278 paginaweergaven in dezelfde periode. Gemiddeld tellen we maandelijks 5.179 unieke bezoekers en 6.273 paginaweergaven. In vergelijking met de eerste maanden sinds de lancering van de vernieuwde website stellen we vast dat het gemiddeld aantal paginaweergaven per maand gelijkaardig is (6.342 paginaweergaven). Het gemiddeld aantal unieke bezoekers is meer dan dubbel zo veel (van 1.828 unieke bezoekers in de periode 1/1/2021 tot 31/08/2021 naar 5179 unieke bezoekers in het werkjaar 2021-2022). Dit betekent dat er veel nieuwe gebruikers de weg vinden naar de vernieuwde website.

Maandindex	Paginaweergaven	Unieke bezoekers
01/09/2021 - 30/09/2021	5.507	4.322
01/10/2021 - 31/10/2021	6.588	5.131
01/11/2021 - 30/11/2021	4.840	3.945
01/12/2021 - 31/12/2021	3.237	2.729
01/01/2022 - 31/01/2022	7.099	5.844
01/02/2022 - 28/02/2022	6.602	5.474
01/03/2022 - 31/03/2022	7.500	6.068
01/04/2022 - 30/04/2022	6.079	5.061
01/05/2022 - 31/05/2022	7.953	6.577
01/06/2022 - 30/06/2022	7.382	6.245
01/07/2022 - 31/07/2022	5.436	4.625
01/08/2022 - 31/08/2022	7.055	6.127
Totaal	75.278 pagina- weergaven	62.148 unieke bezoekers

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

79% van de bezoekers komen via een zoekmotor op de website terecht. Door het intypen van de url of via "favorieten" belanden 18% van de bezoekers op de website. De overige 3% worden doorverwezen via sociale media of via een andere website.

In vergelijking met de acht laatste maanden van het vorige werkjaar (toen 55%) vinden veel meer bezoekers de weg naar de website van het Steunpunt Taalwetwijzer via een zoekmotor.



Grafiek 9 Acquisitie van bezoekers op de website tijdens het werkjaar 2021-2022

5.3. Vaak bezochte vragen

De meest bezochte vragen zijn:

- Waar ligt de taalgrens in België? (5548 weergaven)
- Wat zijn de officiële talen in België? (3973 weergaven)

Volgende vragen werden frequent bezocht:

- 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? (857 weergaven)
- Wat zijn de officiële talen in Brussel-Hoofdstad? (669 weergaven)
- Waar vind ik de taalwet? (419 weergaven)
- Is er controle op de taalwetgeving in het bedrijfsleven? (322 weergaven)
- In welke talen kan je in Brussel de weg vragen aan een politieagent? (284 weergaven)

Agentschap Binnenlands Bestuur
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel
taalwetwijzer@vlaanderen.be