



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 1 juli 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk: CAM_2021_OLP_DAH_1199
Ons kenmerk: 53.096/II/PN
MN

Betreft: klacht met betrekking tot vaccinatiecentrum Heizel

Ter zitting van 29 juni 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend betreffende het feit dat betrokkene op 1 maart 2021 zich aanbood bij het vaccinatiecentrum Heizel met uitnodiging en identiteitskaart. Betrokkene kon aan de onthaalbalie niet in het Nederlands te woord worden gestaan, waarna betrokkene zich aansloot in de wachtrij. Op dat moment kwam een medewerker vragen om de QR-code te laten tonen, ook deze medewerker sprak geen Nederlands maar verwees betrokkene door naar de loketten. De loketbediende en de medewerker die de weg naar de vaccinatiecabines toonde, spraken wel Nederlands met betrokkene.

In uw brief van 19 maart 2021 antwoordde u wat volgt:

“(…) Het centrum Heizel wordt gezamenlijk beheerd door Brussels expo en het UMC Sint-Pieter, die elk hun deel van de opdracht op zich nemen. Het opende zijn deuren op 16 februari 2021.

De overeenkomst met de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) stelt dat de verantwoordelijkheid voor het vaccinatiecentrum op de Heizel op een onafhankelijke manier is verdeeld tussen Brussels expo voor de niet-medische opdrachten en het universitair medisch centrum Sint-Pieter voor de medische behandelingen.

Brussels Expo hecht veel belang aan tweetaligheid gezien alle hoofdzakelijk Nederlandstalige evenementen die op haar site plaatsvinden en heeft haar praktijken en middelen daaraan aangepast. Ook het universitair medisch centrum Sint-Pieter neemt deze kwestie zeer ernstig en de reacties worden ook zo goed mogelijk aangepast aan de behoeften, geval per geval.

Wat specifiek de situatie die in uw brief wordt aangekaart betreft:

Op basis van de klachtenbrief waarnaar wordt verwezen, kunnen de beheerders van het centrum informatie verstrekken over de volgende drie punten:

- “onthaalbalie niet in het Nederlands .. in de wachtrij ... naar de loketten”:

Deze opmerking lijkt betrekking te hebben op 2 personen tussen hek A en de deur van paleis 1, waarschijnlijk niet-medisch personeel, maar zonder hen bij naam te noemen.

Op 1 maart, zoals op elke openingsdag, is het niet-medisch personeel van meer dan 20 personen onder toezicht van Brussels Expo perfect tweetalig, zelfs drietalig. Het is echter mogelijk dat een of twee mensen in het team minder vlot Nederlands praten. Het zou bovendien kunnen dat, als er veel wachtenden waren op het moment dat de klagende partij in de rij stond, sommige mensen zich onder druk minder op hun gemak voelden om van taal te veranderen. Om de koorts te meten en de identiteitskaart te controleren wordt bijzonder weinig gebruik gemaakt van taal en, zoals de klager zelf erkende, zijn alle mensen die aan de registratieloketten werken – gemiddeld zes mensen per dag- volkomen tweetalig en kunnen zij alle niet-medische vragen behandelen en beantwoorden.

- “in de vaccinatiecabine...”

Het medisch personeel valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid van het universitair medisch centrum Sint-Pieter.

Het UMC Sint-Pieter is sinds de opening van het vaccinatiecentrum aangesproken over de tweetaligheid en heeft reeds op voorhand aangegeven dat de arbeidsmarkt in de medische sector meer dan ooit onder druk staat en dat het aandeel tweetalig medisch personeel zeer laag is en/of relatief minder beschikbaar is om te werken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Niettemin wordt met de hulp van de Gemeenschappelijk Gemeenschapscommissie alles in het werk gesteld om Nederlandstalig medisch personeel te vinden dat in staat is met Nederlandstalige patiënten te communiceren. Op heden en sinds 4 maart jongstleden, zijn de eerste twee Nederlandstalige vrijwillige artsen ([...]) elke dag aanwezig. Het UMC Sint-Pieter streeft ernaar om, in de mate van het mogelijke, 2 vaccinatiecabines per dag met Nederlandstalig personeel (vaccinator) op te leggen en ter beschikking te stellen.

- “op de website gedeelde FAQ enkel in het Frans”

De Nederlandse versie van de FAQ, die door de klager wordt aangehaald, werd, ondanks het verzoek van het team van het vaccinatiecentrum op 24 februari aan de webmaster, inderdaad op 3 maart 2021 online gezet. Wij betreuren deze vertraging en het ongemak dat de klager hierdoor heeft geleden.

Ten slotte is het de bedoeling om, naast de huidige bewegwijzering in het Frans, Nederlands en Engels, zo snel mogelijk specifieke bewegwijzering op de site aan te brengen om de gesproken talen aan te duiden; bijvoorbeeld zelfklevende borden aan de onthaalbalies en de

specifieke vaccinatiecabines, evenals een zelfklevende badge voor het personeel van het centrum.

De tweetaligheid van alle vaccinatiecentra en testcentra vormt een bekommernis die ik heb opgenomen in de instructies die zijn gegeven aan de administratie die belast is met de coördinatie van en het toezicht op de centra, die door partners worden beheerd. Zij zorgen ervoor dat de processen voortdurend worden verbeterd en met name dat de partners voldoende tweetalig personeel aanwerven. Elke ontvangen klacht biedt een kans om het nog beter te doen.

(...)"

*
* *

Het vaccinatiecentrum Heizel is in het kader van de vaccinatiecampagne inzake het coronavirus concessiehouder van een openbare dienst of belast met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten haar hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen (art. 1, § 1, 2° van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT)).

De diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zijn onderworpen aan artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen (W. Brussel I.H.).

Artikel 32, § 1, derde lid W. Brussel I.H. stelt dat hoofdstuk V, afdeling 1 SWT van toepassing is op bovenvermelde diensten met uitzondering van de bepalingen met betrekking tot het gebruik van het Duits.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen, *in casu* enkel het Nederlands of het Frans, waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Betrokkene diende tijdens het bezoek aan het vaccinatiecentrum aldus telkens in het Nederlands te worden bediend.

Overeenkomstig artikel 40 SWT dienden de berichten en mededelingen aan het publiek in zowel het Nederlands als het Frans te worden gesteld.

De FAQ diende aldus in beide talen beschikbaar te zijn.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van de maatregelen die genomen worden om de tweetaligheid in het vaccinatiecentrum te verzekeren.