



**VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

**Bulletin van de interpellaties
en mondelinge vragen**

Commissie voor de sociale zaken

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 15 JUNI 2005**

**ASSEMBLÉE RÉUNIE
DE LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

**Bulletin des interpellations et
des questions orales**

Commission des affaires sociales

**RÉUNION DU
MERCREDI 15 JUIN 2005**

Het **Bulletin van interpellaties en mondelinge vragen** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Le **Bulletin des interpellations et questions orales** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

INHOUD**SOMMAIRE**

MONDELINGE VRAAG	2	QUESTION ORALE	2
- van mevrouw Caroline Persoons	2	- de Mme Caroline Persoons	2
aan de heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,		à M. Pascal Smet, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,	
en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,		et à Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,	
betreffende "de zorgverzekering".		concernant "l'assurance dépendance".	
REGELING VAN DE WERKZAAMHEDEN	7	ORDRE DES TRAVAUX	7
MONDELINGE VRAAG	7	QUESTION ORALE	7
- van de heer Dominiek Lootens-Stael	7	- de M. Dominiek Lootens-Stael	7
aan de heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt,		à M. Pascal Smet, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique,	
en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen,		et à Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,	
betreffende "de houding van de Irisziekenhuizen tegenover de Vlaamse Infolijn voor taalklachten"		concernant "l'attitude des hôpitaux Iris à l'égard du numéro d'appel flamand pour plaintes linguistiques"	

*Voorzitterschap: mevrouw Dominique Braeckman, vice-voorzitter.
Présidence de Mme Dominique Braeckman, vice-présidente.*

MONDELINGE VRAAG

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde is de mondelinge vraag van mevrouw Ampe.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW CAROLINE PERSOONS

AAN DE HEER PASCAL SMET, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN EN OPENBAAR AMBT,

EN AAN MEVROUW EVELYNE HUYTEBROECK, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN, FINANCIËN, BEGROTING EN EXTERNE BETREKKINGEN,

betreffende "de zorgverzekering".

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Persoons heeft het woord.

Mevrouw Caroline Persoons (in het Frans).- *Ik wil het hebben over de zorgverzekering die Vlaanderen heeft ingevoerd voor instellingen die niet door de VGC of door Vlaanderen erkend zijn, maar door de GGC.*

Op 30 september 2004 waren 54.218 Brusselaars aangesloten bij de Vlaamse zorgverzekering, volgens cijfers die mevrouw Grouwels gaf in de VGC.

Dat deze verzekering niet federaal is ingevoerd, maar alleen aan Vlaamse kant en niet aan Franstalige, zorgt natuurlijk voor problemen. In Vlaanderen is ze verplicht, maar in Brussel is ze

QUESTION ORALE

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Ampe.

QUESTION ORALE DE MME CAROLINE PERSOONS

À M. PASCAL SMET, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS,

ET À MME EVELYNE HUYTEBROECK, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA POLITIQUE DE L'EAU,

concernant "l'assurance dépendance".

Mme la présidente.- La parole est à Mme Persoons.

Mme Caroline Persoons.- Au cours de la législature précédente, j'avais interpellé à plusieurs reprises sur l'assurance dépendance, comme mes collègues, Marie-Jeanne Riquet et Isabelle Molenberg.

Je vous pose une question orale aujourd'hui parce que j'ai eu des appels de résidents d'une résidence agréée par la Commission communautaire commune. Je voudrais aborder le problème de l'installation de cette assurance dépendance par la Flandre, qui s'adresse aux institutions agréées non pas par la VGC ou par la Flandre, mais par la CCC.

helemaal vrijwillig.

(Mevrouw Carine Vyghen, voorzitter, treedt als voorzitter op.)

Mevrouw Grouwels verklaarde zich naar aanleiding van de interpellatie voorstander van een verdere communautarisering van de instellingen, zodat de Brusselaars kunnen genieten van het beleid van de gemeenschap van hun keuze.

In de documenten die opgestuurd worden naar de residenties waar personen wonen die aangesloten zijn bij deze zorgverzekering, worden onder meer eisen gesteld in verband met vertalingen van het medisch dossier. We hebben daar in de plenaire vergadering al over gedebatteerd.

Mevrouw Grouwels bevestigt dus dat Vlaanderen bepaalde diensten van de GGC wil communautariseren.

Ik heb van een bewoner vernomen dat een bepaald rusthuis dat door de GGC wordt erkend, verschillende bewoners onder druk heeft gezet om zich aan te sluiten bij de Vlaamse zorgverzekering. Dat zou de instelling honderden euros per maand opleveren. Dergelijke praktijken zijn onaanvaardbaar.

Bent u van deze praktijken op de hoogte en hebt u erop gereageerd?

Hoe is de situatie binnen de instellingen die de GGC erkent? Voor de Vlaamse regering kunnen zij zich allemaal aansluiten bij de zorgverzekering, maar het college van de GGC heeft zich nooit bij dit beleid aangesloten.

Hebt u gereageerd op de uitspraken van mevrouw Grouwels? Beschikt u over precieze cijfers in verband met de zorgverzekering en het aantal aangeslotenen?

J'ai pu lire dans les documents de la VGC la réponse de Mme Grouwels à une interpellation. Elle y précisait que le nombre de Bruxellois affiliés à l'assurance dépendance flamande s'élevait à 54.218 personnes au 30 septembre 2004, alors qu'il était de 51.125 à la fin 2003.

Je ne vais pas revenir sur le problème de cette assurance dépendance qui n'est pas installée au niveau fédéral - comme nous l'espérons en soulignant qu'elle ressortit à la sécurité sociale - mais du côté flamand et pas du côté francophone. Cela crée évidemment des difficultés. Elle est totalement facultative à Bruxelles, contrairement à la Flandre où les habitants doivent y contribuer.

(Mme Carine Vyghen, présidente, prend place au fauteuil présidentiel)

Lors de cette interpellation, Mme Grouwels a tenu des propos clairs et s'est déclarée favorable à une communautarisation accrue des institutions en ce qui concerne notamment les modalités de contribution à un système tel que l'assurance dépendance, afin de permettre aux Bruxellois de bénéficier pleinement de la politique menée par la Communauté de leur choix.

Pour avoir vu les documents qui sont envoyés aux résidences où il y a des affiliés à cette assurance dépendance, je voudrais rappeler que cela s'accompagne de demandes très claires tant au niveau des menus que des postes de télévision accessibles, mais aussi de traductions de dossier médical. A mon souvenir, nous en avons déjà débattu en séance plénière.

Mme Grouwels confirme donc l'objectif de communautariser et de flamandiser certains services offerts par la CCC.

J'ai été contactée par un résident d'une maison de repos agréée par la CCC. Cet établissement aurait fait pression de manière très marquée sur plusieurs des résidents afin qu'ils s'affilient au régime flamand d'assurance dépendance. Cela permet en effet aux institutions d'avoir des centaines d'euros supplémentaires par mois. Ces pratiques sont inacceptables. Il faut le dire aux maisons agréées par la CCC.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Huytebroeck heeft het woord.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- Eind 2004 waren 55.469 Brusselaars aangesloten bij de zorgverzekering. Er zijn 2.724 tenlastenemingen geweest, waarvan 2.319 door rusthuizen.

Wij hebben echter geen enkele klacht ontvangen dat er druk zou zijn uitgeoefend op de inwoners van bepaalde rusthuizen. Het zijn overigens niet de rusthuizen, maar de aangeslotenen die meer geld ontvangen. Als bepaalde rusthuizen hun prijzen verhogen omdat de personen recht hebben op de zorgverzekering, zullen wij dit onderzoeken en indien nodig sancties treffen.

De Brusselaars kunnen terecht in de niet-medische bicommunautaire zorginstellingen die een overeenkomst hebben gesloten met het Vlaams Zorgfonds.

Sinds 1 januari 2004 zijn er bij ministerieel besluit 69 gelijkstellingen toegekend. Het gaat om twee dagverzorgingscentra, vier psychiatrische instellingen, zes ambulante diensten voor gezins- of bejaardenhulp (twee van het OCMW van Jette, twee van het OCMW van Ukkel en één van het OCMW van Evere) en 57 rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen. Die laatste zijn goed voor

Mme la Ministre, M. le Ministre, avez-vous eu connaissance de ces pratiques et de cette insistance de la part de certaines directions auprès de leurs résidents ? Avez-vous réagi à ces pratiques ?

Quelle est la situation actuelle de l'affiliation à l'assurance dépendance au sein des institutions agréées par la CCC ? On sait que le gouvernement flamand reconnaît toutes les institutions CCC comme pouvant s'affilier à l'assurance dépendance, mais que le Collège de la CCC n'a jamais pris la décision de s'inscrire dans cette politique.

Y a-t-il eu une réaction aux propos que Mme Grouwels a tenus lors de cette interpellation ? Avez-vous des chiffres précis sur l'assurance dépendance et le nombre d'affiliés ?

Mme la présidente.- La parole est à Mme Huytebroeck.

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- Effectivement, d'après nos informations, il y avait bien 55.469 Bruxellois qui étaient affiliés à l'assurance dépendance fin 2004 . Il y a eu 2.724 prises en charge, dont 2.319 dans le domaine des soins résidentiels.

Concernant des pressions exercées sur les résidents dans certaines maisons de repos, nous n'avons actuellement eu aucune plainte en ce sens. Si nous devons avoir connaissance de ce type de plainte, nous veillerions à ce qu'aucune pression ne se fasse, quelle qu'elle soit et j'insiste : j'entends que des pressions pourraient s'exercer aussi bien dans un sens que dans l'autre. Pour nous ce qui compte, ce sont les plaintes, et aujourd'hui nous n'en avons pas.

Dans ce que vous dites, une chose n'est pas exacte : ce ne sont pas les maisons de repos qui reçoivent plus d'argent, mais les personnes. Donc, les maisons de repos n'ont elles-mêmes pas d'intérêt, sauf si elles profitent du fait d'avoir des résidents qui ont droit à l'assurance dépendance pour augmenter leurs prix. Il y a un réel problème. Nous pourrions vérifier et sanctionner le cas échéant.

5.118 bedden, of 42% van alle bedden die door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zijn erkend.

Sinds november 2004 zijn nog drie andere rusthuizen gelijkgesteld, twee in Molenbeek en één in Jette, met in totaal 195 bedden. Het ministerieel besluit moet echter nog worden bekendgemaakt.

Dat brengt het totaal op 5.315 bedden of 45% van het totaal aantal bedden dat door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie is erkend. Daarvan zijn 72,5% commerciële rusthuizen en 9,2% openbare rusthuizen.

In totaal zijn dus 12% van de openbare bedden gelijkgesteld, tegenover 60% van de andere bedden.

Tot slot hebben ook de OCMW's van Jette, Ganshoren, Ukkel en Evere een overeenkomst gesloten voor hun rusthuizen.

Wat de uitspraken van mevrouw Grouwels in de Vlaamse Gemeenschapscommissie betreft, heeft de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie geen standpunt ingenomen. Er moet echter worden vermeden dat men in de gemeenschapscommissie extreme standpunten inneemt die men niet in een bicommunautaire assemblee zou verdedigen.

Quant à la situation actuelle de l'affiliation à l'assurance dépendance au sein des institutions agréées par la Commission Communautaire Commune, nous avons les informations suivantes. Il peut y avoir une prise en charge pour les Bruxellois s'ils font appel aux institutions de soins bicommunautaires non médicales qui ont conclu avec le Vlaams Zorgfonds une convention portant assimilation aux structures agréées de plein droit dans le cadre de l'assurance dépendance, et ce depuis le 1er janvier 2004.

Par l'intermédiaire de six arrêtés ministériels, 69 assimilations ont été conclues. Dans ces assimilations, il y a deux centres de soins de jour, quatre institutions de soins psychiatriques, six services ambulants, c'est-à-dire d'aide aux ménages et aux personnes âgées, d'aide au nettoyage ou services d'aide à domicile - deux du CPAS de Jette, deux du CPAS d'Uccle et un du CPAS d'Evere - et 57 maisons de repos et maisons de soins. Dans ce dernier cas, il s'agit de 5.118 lits, soit 42% de l'ensemble des lits agréés par la Commission Communautaire Commune.

Il y a eu d'autres assimilations conclues qui sont entrées en vigueur le 1er novembre 2004 pour trois maisons de repos - deux à Molenbeek et une à Jette -, pour un total de 195 lits. Je tiens cependant à signaler que l'arrêté ministériel n'est pas encore publié. Cela porte le total à 5.313 lits ou 45% du total du nombre de lits agréés par la commission communautaire commune. Dans ce total, 72,5% sont dans les maisons de repos commerciales et 9,2% dans des maisons de repos publics.

En d'autres termes, dans l'ensemble des lits publics bicommunautaires, il y a 12% des lits publics qui sont assimilés, alors que dans l'ensemble des lits non commerciaux (asbl) et commerciaux, il y en a 60%.

Enfin, les CPAS de Jette, Ganshoren, Uccle et Evere ont conclu une assimilation pour leurs maisons de repos.

Quant aux propos de Mme Grouwels, lors d'une interpellation en février dernier au Conseil de la Commission Communautaire flamande, la Commission Communautaire Commune n'a pris aucune position à cet égard. Il est vrai que certains

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Persoons heeft het woord.

Mevrouw Caroline Persoons (in het Frans).- *Ik zal de persoon die mij gecontacteerd heeft, vragen u te schrijven.*

We moeten aandachtig zijn voor de problemen die de zorgverzekering veroorzaakt en deze oplossen. Misschien moet de federale regering zich hiermee bezighouden, of moeten we een zorgverzekering op Brussels niveau invoeren. Dat moeten beide gemeenschappen uitmaken.

De zes ministeriële besluiten van de GGC...

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Van de Vlaamse Gemeenschap.*

Mevrouw Caroline Persoons (in het Frans).- *Dus de GGC heeft niets te zeggen over de assimilatie van instellingen die van de GGC afhangen.*

Mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Dat heeft niets te maken met de erkenning; die de bevoegdheid is van de GGC.*

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Ze zijn vrij soepel. Wat u zegt over de vertaling...*

Mevrouw Caroline Persoons (in het Frans).- *Ik kan u de documenten met de verlanglijst laten zien, die directeurs van rusthuizen mij gestuurd hebben.*

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Ik ken ook heel wat gevallen waarin gewone Brusselaars van beide taalgroepen het slachtoffer zijn.*

doivent veiller à ce que dans leur commission communautaire, qu'elle soit flamande ou francophone, on ne prenne pas des positions extrêmes qu'on ne défendrait pas dans une Assemblée bicommunautaire.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Persoons.

Mme Caroline Persoons.- Je dirai à la personne qui m'a contactée de vous écrire. De cette manière, elle pourra expliquer ce qu'il en est.

Il faut être attentif à cette assurance dépendance et résoudre les problèmes qu'elle pose. Il faut peut-être essayer d'avancer au niveau fédéral, puisque toutes les voies de recours ont été épuisées. Je ne sais pas s'il faut essayer d'avoir une assurance dépendance au niveau bruxellois. Je crois que cela relève plutôt de chaque Communauté.

Ces six arrêtés ministériels de la CCC...

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni.- De la Communauté flamande.

Mme Caroline Persoons.- Donc la CCC n'a rien à dire par rapport à l'assimilation d'instances relevant de la CCC.

Mme Evelyne Huytebroeck, membre du collège réuni.- Une assimilation n'a rien à voir avec un agrément, qui, lui, relève de la CCC.

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni.- Ils sont assez souples. Ce que vous avez dit sur la traduction en néerlandais...

Mme Caroline Persoons.- Je peux envoyer des documents que des directeurs de maisons de repos m'ont transmis, qui comportent la liste des choses à faire.

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni.- La réalité est beaucoup plus souple. Je connais beaucoup de cas où des Bruxellois ordinaires, néerlandophones ou même francophones, sont victimes.

Mevrouw Caroline Persoons (*in het Frans*).- *Het slachtoffer waarvan?*

Mevrouw de voorzitter.- *Gelieve dit gesprek over concrete gevallen na de vergadering voort te zetten.*

- Het incident is gesloten.

REGELING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Mevrouw de voorzitter.- Ik stel voor de mondelinge vraag van de heer Dominiek Lootens-Stael aan de heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen en Openbaar Ambt, en aan mevrouw Evelyne Huytebroeck, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, Financiën, Begroting en Externe Betrekkingen, betreffende "de houding van de Irisziekenhuizen tegenover de Vlaamse Infolijn voor taalklachten" op de dagorde in te schrijven en de mondelinge vraag van de heer Dominiek Lootens-Stael betreffende "de taalvereisten bij de aanwervingen in Irisziekenhuizen" uit te stellen tot de volgende vergadering.

Geen bezwaar ?

Aldus zal geschieden.

MONDELINGE VRAAG

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde is de mondelinge vraag van de heer Lootens-Stael

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER
DOMINIEK LOOTENS-STAEI

AAN DE HEER PASCAL SMET, LID VAN
HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD

Mme Caroline Persoons.- De quoi sont-ils victimes ?

Mme la présidente.- Je propose que vous continuiez votre dialogue sur les cas concrets après la séance.

- L'incident est clos.

ORDRE DES TRAVAUX

Mme la présidente.- Je propose d'inscrire à l'ordre du jour la question orale de M. Dominiek Lootens-Stael à M. Pascal Smet, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique d'Aide aux Personnes et la Fonction publique, et Mme Evelyne Huytebroeck, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'Aide aux Personnes, les Finances, le Budget et les Relations extérieures, concernant "l'attitude des hôpitaux Iris à l'égard du numéro d'appel flamand pour plaintes linguistiques" et de reporter à la prochaine réunion la question orale de M. Lootens-Stael concernant "les exigences linguistiques lors des recrutements dans les hôpitaux Iris".

Pas d'observation ?

Il en sera ainsi.

QUESTION ORALE

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle la question orale de M. Lootens-Stael.

QUESTION ORALE DE M. DOMINIEK
LOOTENS-STAEI

À M. PASCAL SMET, MINISTRE DU
GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE

VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND
AAN PERSONEN EN OPENBAAR AMBT,

EN AAN MEVROUW EVELYNE
HUYTEBROECK, LID VAN HET
VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR
HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN
PERSONEN, FINANCIËN, BEGROTING EN
EXTERNE BETREKKINGEN,

betreffende "de houding van de
Irisziekenhuizen tegenover de Vlaamse Infolijn
voor taalklachten"

Mevrouw de voorzitter.- De heer Lootens-Stael
heeft het woord.

De heer Dominiek Lootens-Stael.- Eind vorige
maand stelde de Vlaamse overheid een infolijn in
waar mensen terecht kunnen met taalklachten over
de Brusselse Iris-ziekenhuizen. Nederlandstaligen
worden in de Iris-ziekenhuizen helaas vaak nog
altijd niet in hun eigen taal bediend. Dat is
uiteraard een flagrante overtreding van de
taalwetgeving, maar leidt bovendien tot erg
penibele situaties.

In het verleden werden hierover weinig klachten
ingediend. Eenmaal de mensen het ziekenhuis
verlaten hebben, is het probleem meestal achter de
rug en denken ze er niet aan om nog klacht in te
dienen. Op het ogenblik dat ze in het ziekenhuis
zijn, bevinden ze zich in een dermate zwakke
situatie dat ze uiteraard ook geen klacht indienen.
Daarom heeft de Vlaamse overheid dit systeem
bedacht om klachten te registreren.

De voorzitter van de Brusselse Iris-ziekenhuizen,
de heer Mayeur, vond het nodig om deze infolijn
een 'verklikkerslijn' te noemen. Hij vindt het
verzamelen van taalklachten onzin en zegt dat de
taalproblemen enkel een fantasie zijn van sommige
politici. Dat is tegenstrijdig: als er geen problemen
zijn, moet de heer Mayeur niet bang zijn van een
'verklikkerslijn'. Zijn uitspraken zijn bovendien
bijzonder kwetsend voor die mensen die wel
degeelijk taalproblemen hebben ondervonden in de
openbare ziekenhuizen in Brussel.

BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE LA
MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS,

ET À MME EVELYNE HUYTEBROECK,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DE L'ENVIRONNEMENT, DE
L'ÉNERGIE ET DE LA POLITIQUE DE
L'EAU,

concernant "l'attitude des hôpitaux Iris à
l'égard du numéro d'appel flamand pour
plaintes linguistiques"

Mme la présidente.- La parole est à M. Lootens-
Stael.

M. Dominiek Lootens-Stael (*en néerlandais*).- *A
la fin du mois dernier, le gouvernement flamand a
lancé un numéro d'appel pour enregistrer les
plaintes linguistiques relatives à l'accueil dans les
hôpitaux du réseau Iris. Les patients
néerlandophones ne sont pas toujours reçus dans
leur langue, ce qui constitue une infraction
flagrante à la législation linguistique.*

*Peu de plaintes étaient enregistrées par le passé,
parce que les patients s'efforçaient d'oublier le
problème dès qu'ils avaient quitté l'hôpital.*

*Le président des hôpitaux bruxellois du réseau
Iris, M. Mayeur, a qualifié ce numéro d'appel de
"ligne de délation", considérant qu'il n'y a aucun
sens à recueillir les plaintes linguistiques et que
les problèmes linguistiques ne sont qu'un fantasme
de certains politiciens. S'il n'y a pas de problèmes,
M. Mayeur ne doit pas avoir peur d'une "ligne de
délation". De plus, ses propos sont blessants pour
les personnes qui ont vécu de tels problèmes.*

*Le Collège réuni partage-t-il l'avis de M.
Mayeur? Quelle est sa position vis-à-vis du
numéro d'appel flamand? Le Collège réuni
compte-t-il rappeler à l'ordre le président des
hôpitaux du réseau Iris suite à ses déclarations
provocantes et vexantes?*

*J'ai l'impression que quelqu'un qui fait de telles
déclarations n'est pas à sa place. Je connais*

Deelt het Verenigd College de houding van de heer Mayeur hieromtrent? Hoe staat het verenigd college tegenover de infolijn die de Vlaamse overheid heeft ingesteld? Zal het verenigd college de voorzitter van de Iris-ziekenhuizen tot de orde roepen omwille van zijn provocerende en beledigende uitspraken?

Ik heb de indruk dat iemand als de heer Mayeur, die dergelijke uitspraken doet, daar niet op zijn plaats zit. Ik ken de heer Mayeur overigens niet van zijn sociale actie als voorzitter van het OCMW van Brussel-Stad, maar vooral van zijn acties ter promotie van het druggebruik, maar dit terzijde.

Wist u dat niet, mijnheer de minister?

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College.- Nee, maar u blijktbaar wel. U bent hem toch niet tegengekomen of zo? U hebt toch niet samen gerookt?

De heer Dominiek Lootens-Stael.- Ik heb wel foto's van de heer Mayeur die vooroploopt bij manifestaties voor de legalisering van drugs en dergelijke.

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College.- Ondertussen zijn die zaken wel gelegaliseerd.

De heer Dominiek Lootens-Stael.- Maar dit dateert van daarvoor. Maar goed, het blijft een feit dat iemand die dergelijke beledigende en provocerende uitspraken doet over een belangrijk deel van het cliënteel van de openbare ziekenhuizen, daar niet echt op zijn plaats is. Zult u hem tot de orde roepen of eventuele verdere maatregelen nemen om hem misschien te vervangen?

Welke initiatieven zal het verenigd college nemen om die infolijn enige bekendheid te geven? Zoals gezegd, dienen de mensen meestal geen klacht in en het is hoe dan ook nuttig dat de overheid - in dit geval het verenigd college - op de hoogte is van elk probleem dat zich stelt. Daarom moeten de patiënten op de hoogte worden gebracht van het bestaan van een dergelijke infolijn. Bovendien moet u met de Vlaamse overheid een akkoord afsluiten, zodanig dat de Vlaamse overheid de

d'ailleurs moins M. Mayeur pour ses actions sociales en tant que président du CPAS de Bruxelles-Ville que pour ses actions de promotion de la toxicomanie.

Ne le saviez-vous pas, M. le ministre ?

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni (en néerlandais).- *Non, mais vous bien, visiblement. Avez-vous fumé ensemble ?*

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais).- *J'ai des photos de M. Mayeur prises lors de manifestations en faveur de la légalisation de la drogue.*

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni (en néerlandais).- *Les choses ont été légalisées depuis.*

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais).- *C'est antérieur à cela. Mais bon. Le fait demeure que quelqu'un qui fait des déclarations blessantes et provocantes sur une partie importante de la clientèle des hôpitaux publics n'est pas vraiment à sa place. Allez-vous le rappeler à l'ordre ou prendre des mesures pour le remplacer ?*

Quelles initiatives prendra le Collège réuni pour informer les patients de l'existence d'un tel numéro d'appel ? Il vous faudra également conclure un accord avec les autorités flamandes, de sorte qu'elles transmettent au Collège réuni les plaintes qui leur parviennent, en vue de trouver une solution.

klachten die ze binnenkrijgt, overmaakt aan het verenigd college, zodat dit een oplossing kan vinden voor de problemen en kan vermijden dat de klachten zich zouden herhalen.

Mevrouw de voorzitter.- De heer Smet heeft het woord.

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College.- De uitspraak van de heer Mayeur was een beetje ongelukkig en ongepast. Er zijn echter inderdaad weinig formele klachten op dit ogenblik. Dat bleek ook duidelijk tijdens de ronde van mevrouw Cliveti. Er zijn daarentegen wel meer informele klachten. Met andere woorden, er moet een goed systeem komen om mensen die niet in hun taal kunnen zeggen waaraan ze juist lijden, te helpen. Elk ziekenhuis moet een systeem hebben om deze problemen op te sporen en er iets aan te doen, om de klantvriendelijkheid te verbeteren. We mogen dit niet kaderen in een debat over taalkundige of communautaire problemen, maar moeten het zien als een kwestie van een betere dienstverlening aan de patiënten.

Om te weten hoe Nederlandstalige patiënten beter in het Nederlands kunnen worden geholpen, moeten we weten wat er precies aan de hand is. Bij gebrek aan formele klachten, is er discussie over de cijfers. Er is dus een probleem en daar moeten we een oplossing voor vinden. De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zal echter geen publiciteit maken voor de Vlaamse infolijn. Het is ook niet de taak van de Vlaamse Gemeenschap om zoiets te doen. U weet dat de federale overheid aan een initiatief denkt. Ook mijn collega en ik bekijken op het ogenblik of we geen systeem kunnen vinden om mensen te helpen, op een positieve manier en vanuit Brussel.

Mevrouw de voorzitter.- De heer Lootens-Stael heeft het woord.

De heer Dominiek Lootens-Stael.- U zegt dat er weinig formele klachten zijn. Er is dan ook geen enkel systeem. De mensen weten niet waar ze heen moeten met formele klachten. Het Verenigd College had al lang iets moeten doen om de klachten te kanaliseren. Als het verenigd college dat niet doet, moet u niet kwaad zijn dat

Mme la présidente.- La parole est à M. Smet.

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni.- *Il est vrai que les propos de M. Mayeur étaient quelque peu maladroits. Toutefois, il y a pour le moment peu de plaintes formelles. A nous de découvrir la méthode qui permettrait d'aider les patients à expliquer ce dont ils souffrent dans leur propre langue. Tout hôpital devrait posséder un système pour améliorer la qualité de son service d'accueil. Nous devons aborder cette problématique en terme d'un meilleur accueil des patients, plutôt que sous l'angle linguistique ou communautaire.*

Afin d'aider au mieux les patients néerlandophones, il convient d'évaluer la situation. À défaut de plaintes formelles, reste la discussion autour des chiffres. Un problème se pose et nécessite une solution. Aucune publicité autour du numéro d'appel flamand ne sera cependant faite par la Commission communautaire commune. Ce n'est pas non plus la tâche de la Communauté flamande. Tant le gouvernement fédéral que le gouvernement bruxellois recherchent une solution, à partir de Bruxelles.

Mme la présidente.- La parole est à M. Lootens-Stael.

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais).- *Vous dites qu'il y a peu de plaintes formelles, mais il n'existe pas non plus de système pour les canaliser. Le Collège réuni aurait dû faire quelque chose en ce sens depuis longtemps. Dès lors, il ne faut pas s'irriter de l'initiative prise par la Flandre.*

Vlaanderen iets doet om de klachten te kanaliseren. Het verenigd college wist dat er problemen zijn en had al lang iets moet doen om na te gaan waar de problemen zijn.

Ik ken een openbaar ziekenhuis, waar mensen aan het onthaal in twee talen terecht kunnen, namelijk Frans en Arabisch. Als Nederlandstalige wordt men daar niet bediend.

Mevrouw de voorzitter.- Uw vraag gaat over iets anders.

De heer Dominiek Lootens-Stael.- Nee, het gaat over geholpen worden in de eigen taal in een ziekenhuis.

Mevrouw de voorzitter.- Als u over talen spreekt in Brussel, gaat het over Frans en Nederlands, niet over Arabisch. U moet geen zaken door elkaar halen.

De heer Dominiek Lootens-Stael.- Er is dus wel duidelijk een probleem. Het Verenigd College moet een initiatief nemen om zelf na te gaan waar de problemen zich situeren. Het moet niet wachten tot er klachten komen, maar zichzelf op het terrein begeven en er de problemen oplossen.

De heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College.- Ik weet niet of het Verenigd College dat noodzakelijk moet doen. Misschien kunnen de ziekenhuizen ook hun eigen performantie en dienstverlening verbeteren. We zijn nu aan het bekijken hoe we tot zo'n systeem kunnen komen.

- Het incident is gesloten.

Je connais un hôpital public où les patients sont accueillis en deux langues, le français et l'arabe, mais pas en néerlandais.

Mme la présidente.- Votre question portait sur un autre sujet.

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais).- *Non, elle concerne l'accueil dans sa propre langue dans un hôpital.*

Mme la présidente (en néerlandais).- *Quand vous parlez de langues à Bruxelles, il s'agit du français et du néerlandais, et non de l'arabe.*

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais).- *Le Collège réuni doit examiner où se situent les problèmes, en se rendant sur le terrain.*

M. Pascal Smet, membre du Collège réuni (en néerlandais).- *J'ignore si cette tâche revient nécessairement au Collège réuni. Les hôpitaux pourraient aussi améliorer leurs prestations. Nous examinons actuellement comment développer un tel système.*

- L'incident est clos.