

[...]

30.349/II/PN

[...]

Ter zitting van 24 juni 1999, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht een klacht onderzocht ingediend door een Nederlandstalige particulier, dewelke werd opgenomen in de spoedopnameafdeling van het ziekenhuiscentrum Etterbeek-Elsene op 13 februari 1998.

Klaagster heeft vastgesteld dat geen enkele van de personeelsleden Nederlandstalig was, behalve één arts, die haar begeleid heeft bij haar overbrenging met de ziekenwagen.

De facturen die zij ontving, waren eveneens in het Frans gesteld, niettegenstaande haar adres in het Nederlands was gesteld.

Op onze vraag om inlichtingen hebt u het volgende geantwoord:

- 1. Op de dienst Spoedopname van ons ziekenhuiscentrum zijn in principe steeds tweetalige personeelsleden aanwezig (zowel geneesheren als verpleegkundigen). Het kan echter gebeuren dat bij onvoorziene omstandigheden er een tekort aan Nederlandskundig personeel is (ziektes van korte duur, enz...). In dit geval kan de dienst een beroep doen op polyvalente verpleegkundigen van de hospitalisatiesector waaronder uiteraard tweetalig personeel.*
- 2. Het spreekt voor zich dat de facturen van onze instelling eentalig volgens de gecodeerde taalrol van de patiënt opgemaakt worden. Uit het dossier kunnen wij opmaken dat er een coderingsfout heeft plaatsgevonden. De patiënt werd met code F in plaats van N. aangeduid (ondanks het in het Nederlands ingebrachte adres).*
- 3. Binnen het kader van de Maribel II operatie wordt gewerkt aan een herstructurering van het onthaal van onze wachtdienst, waarbij zeker het taalgebonden onthaal zijn aandacht zal krijgen.*

Terloops kunnen wij u ook nog mededelen dat een extern team taalcursussen Nederlands geeft voor alle onthaaldiensten binnen onze instelling. Op deze wijze proberen we een oplossing te brengen aan het gebrek aan tweetalige kandidaturen waarmede onze instelling te kampen heeft.”

De ziekenhuisvereniging Etterbeek-Elsene is een gewestelijke dienst in de zin van artikel 35, § 1, a, S.W.T. dat verwijst naar artikel 21, §§ 1 tot 6, wat betreft de taalkennis van het personeel (cfr. adviezen 25.155 – 25.141 – 26.014 – 28.206/Q/II/PN)

Deze ziekenhuisvereniging is onderworpen aan hetzelfde stelsel als de plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad (cfr. adviezen 23.052 van 8.12.1994 en 27.193 van 26.6.1996)

Overeenkomstig artikel 19, S.W.T., gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Facturen van patiënten zijn betrekkingen met particulieren en moeten derhalve in de taal van de betrokkene worden gesteld, het Nederlands of het Frans. In onderhavig geval diende de factuur in het Nederlands gesteld te zijn

Een Nederlandstalig particulier opgenomen in een openbaar ziekenhuis dient in het Nederlands te worden verzorgd.

Bij gevolg is de VCT van oordeel dat de klacht ontvankelijk is en gegrond, voor zover de Nederlandstalige particulier niet in het Nederlands werd onthaald en behandeld en de factuur hem niet in die taal werd toegestuurd.