



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 2 december 2020

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 52.317/II/PN  
MN

**Betreft:** klacht betreffende Franstalige factuur voor ambulance

In zitting van 27 november 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat betrokkene, mevrouw [...], een factuur voor een ambulancevervoer in het Frans heeft ontvangen. Betrokkene zou al meermaals om een Nederlandstalige factuur hebben gevraagd.

In uw brief van 27 oktober 2020 deelde u mee wat volgt:

“(…) Deze factuur is niet in de juiste taal verzonden, vanwege een handmatige fout gemaakt door een administratief medewerker, die nieuw was in haar functie aan het onthaal.

De vastgestelde procedures vereisen immers dat we de patiënt bij elke opname vragen in welke taal hij, haar/zijn documenten wenst te ontvangen. Onze software is vanaf dat moment geschikt voor het versturen van facturen in het Frans, Nederlands en Engels, volgens de wensen van de patiënt.

We hebben de correctie doorgevoerd en Mevrouw [...] zal nu haar facturen en andere administratieve opvolging in het Nederlands ontvangen.

Ook hebben we eind september het duplicaat van de SMUR-factuur in het Nederlands naar de patiënt opgestuurd. (...)”

\*  
\* \*

Het Universitair ziekenhuis Saint-Luc is het academisch ziekenhuis van de Franstalige universiteit ‘*Université catholique de Louvain*’. Dit academisch ziekenhuis wordt niet als een openbaar ziekenhuis, maar als een privé-ziekenhuis aangezien. Dit betekent dat het in

principe niet aan de op 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) is onderworpen.

De spoedgevallendiensten van private ziekenhuizen zijn echter belast met een taak die de grenzen van een privé-instelling te buiten gaat, zoals bedoeld door artikel 1, § 1, 2° SWT.

Daaruit volgt dat die diensten derwijze moeten georganiseerd zijn dat zij de taal kunnen respecteren van de Franstalige en Nederlandstalige patiënten die hun door de dienst 100 worden overgedragen met toepassing van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening of die zich aanmelden bij de spoedgevallendienst.

Bijgevolg diende de factuur voor het ambulancevervoer van een Nederlandstalige patiënt in het Nederlands te zijn gesteld.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat de fout inmiddels werd rechtgezet.