



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: advies nr. 55.264 van 19 januari 2024

Mijnheer de directeur-generaal,

In zitting van 19 januari 2024 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omdat zowel de facturatedienst als de klantendienst van het UMC Sint-Pieter de klager niet konden helpen in het Nederlands bij diens vragen betreffende een betalingsherinnering.

In bijlage vindt u het advies van de verenigde afdelingen van de VCT over deze klacht.

Met toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken en artikel 11, zesde lid, van het koninklijk besluit van 11 maart 2018 tot regeling van de rechtstoestand van de voorzitter en van de leden van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en tot regeling van haar werking vraag ik u mij mee te delen welk gevolg u heeft verleend aan dit advies.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)
Verenigde Afdelingen

Advies nr. 55.264 van 19 januari 2024
Dossier: VCT/55.264/II/PN

UMC Sint-Pieter: geen dienstverlening in het Nederlands

1 Voorwerp van klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat zowel de facturatedienst als de klantendienst van het UMC Sint-Pieter de klager niet konden helpen in het Nederlands bij diens vragen betreffende een betalingsherinnering.

2 Procedure

De klacht werd conform artikel 11, eerste lid, van het koninklijk besluit van 11 maart 2018 tot regeling van de rechtstoestand van de voorzitter en van de leden van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en tot regeling van haar werking (KB Werking VCT) bij de VCT aanhangig gemaakt door middel van een ondertekend verzoekschrift, dat op 20 juli 2023 bij wege van elektronische post aan de voorzitter van de Commissie werd verstuurd.

De voorzitter van de Commissie heeft met toepassing van artikel 61, §§ 3 en 4, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuursaalwet) bij wege van een schrijven van 26 september 2023 en de herinneringsbrieven van 10 november 2023 en 12 december 2023 het standpunt van het UMC Sint-Pieter over betrokken klacht verzocht en gevraagd alle informatie aan hem te bezorgen die nodig is om het onderzoek van dit dossier te kunnen voeren.

Het schrijven van 26 september 2023 en de herinneringsbrieven van 10 november 2023 en 12 december 2023 zijn onbeantwoord gebleven. De VCT is derhalve gerechtigd haar advies te verlenen op basis van de gegevens die haar door de klager werden meegedeeld.

De klacht werd onderzocht door de VCT in haar zitting van 19 januari 2024 conform de artikelen 60, § 1 en 61, §§ 1, 4 en 5 Bestuursaalwet en de artikelen 4 en 5 KB Werking VCT.

Het advies werd met éénparigheid van stemmen gegeven conform de artikelen 7 en 8 KB Werking VCT.

Dit advies werd opgesteld in het Nederlands en in het Frans. Beide teksten zijn rechtsgeldig.

4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT

4.1 Bevoegdheid van de VCT

Het UMC Sint-Pieter wordt als lid van de ziekenhuisvereniging van het IRIS-netwerk beheerst door de wet van 8 juli 1976 aangaande de OCMW's en valt derhalve onder toepassing van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet).

Meer bepaald ressorteert het UMC Sint-Pieter onder de artikelen 17 tot 22 Bestuurstaalwet, daar het een plaatselijke dienst is gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

De VCT is derhalve bevoegd om zich uit te spreken wat betreft deze klacht.

4.2 Ontvankelijkheid van de klacht

De VCT stelt vast dat er geen problemen rijzen omtrent de ontvankelijkheidsvoorwaarden van de klacht.

De klacht bevatte de identificatiegegevens van de afzender, een uiteenzetting van de feiten en de nodige aanwijzingen die toelieten de verwerking, voorwerp van de klacht, te identificeren, zoals vereist door artikel 11, tweede, derde en vierde lid KB Werking VCT.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk bevonden.

4.3 Gegrondheid van de klacht

Een vraag betreffende een betalingsherinnering is een betrekking met een particulier in de zin van de Bestuurstaalwet.

Overeenkomstig artikel 19 Bestuurstaalwet gebruiken de plaatselijke diensten die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gelegen zijn in hun betrekkingen met particulieren de door de particulier gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

In casu was de klager Nederlandstalig en richtte hij zich in het Nederlands tot de facturatie- en klantendienst.

Derhalve dienden de facturatie- en de klachtendienst van het UMC Sint-Pieter de klager in het Nederlands te helpen met zijn vragen over een betalingsherinnering.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

5. Kennisgeving

Dit advies wordt ter kennis gebracht aan het UMC Sint-Pieter conform artikel 61, § 1 Bestuurstaalwet en artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

Dit advies wordt eveneens ter kennis gebracht aan de klager conform artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

6. Mededeling van gevolgen aan advies

De Commissie verzoekt bij toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid Bestuursstaalwet en artikel 11, zesde lid KB Werking VCT om haar voorzitter mee te delen welk gevolg werd verleend aan haar advies. Deze mededeling wordt ter kennis gebracht aan de leden van de Commissie.

*
* *

ADVIES

De klacht ingediend omdat zowel de facturatedienst als de klantendienst van het UMC Sint-Pieter de klager niet konden helpen in het Nederlands bij diens vragen betreffende een betalingsherinnering wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

Dit advies werd uitgebracht te Brussel, op 19 januari 2024, door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, verenigde afdelingen, onder leiding van

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE