



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 17 februari 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.402/III/PN

Betreft: klacht betreffende geen Nederlandstalige bediening aan de balie van UMC Sint-Pieter

Mijnheer de Algemeen Directeur,

In zitting van 14 februari 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat het baliepersoneel op zondag 1 september 2019 en maandag 2 september 2019 de klager niet in het Nederlands te woord kon staan wanneer hij op zoek was naar de identiteitskaart van zijn zoon. Dit ging zowel om het baliepersoneel van de Spoedgevallen in de Hoogstraat als die van de Campus Hallepoort in de Wolstraat.

In uw brief deelde u het volgende mee aan de VCT:

“Uit [...] onderzoek werd het volgende vastgesteld:

- op zondag 1 september 2019 kwam [de klager] bij de balie van de spoedgevallen om zijn identiteitskaart terug te krijgen. Hij stelde vragen in Nederlands maar onze onthaalmedewerker sprak met hem alleen in het Frans. [De klager] vond dit onaanvaardbaar en verliet het ziekenhuis zonder zijn identiteitskaart;
- op maandag 2 september 2019 kwam [de klager] terug. Zijn identiteitskaart was hem teruggegeven. Alle contacten tussen hem en ons personeel (van de spoedgevallen als die van de Campus Hallepoort in de Wolstraat) gebeurden in het Nederlands.

Mijn medewerkers hebben de volgende actie ondernomen:

- onze onthaalmedewerkers en het administratief personeel zullen aan de hand van deze klacht gesensibiliseerd worden over het belang van de vraagstelling naar de taalkeuze. Dit in het kader van een continue verbetering van een respectvolle behandeling van onze patiënten”

*
* *

Het UMC Sint-Pieter wordt als ziekenhuisvereniging van het IRIS-netwerk beheerd 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, meer bepaald onder de artikelen 17 tot 22 ervan.

Artikel 19 SWT bepaalt dat iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal gebruikt, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Aangezien de in het Nederlands gestelde vragen van de klager op zondag 1 september 2019 in het Frans en niet in het Nederlands werden beantwoord, is de klacht ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat de directie van het UMC Sint-Pieter haar onthaalmedewerkers en administratief personeel aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het gebruik van de talen zal herinneren.

Met bijzondere hoogachting,