



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 4 juni 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.362/III/PN
MN

Betreft: klacht betreffende Franstalige documenten

In zitting van 4 juni 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), Nederlandse afdeling, een klacht ingediend over het feit dat een getuigschrift voor verstrekte hulp afgeleverd door het Jessa Ziekenhuis Hasselt in het Frans was gesteld.

In uw brief van 17 november 2020 antwoordde u wat volgt.

“(…) De documenten die onze patiënten na hun onderzoek ontvangen bestaan voornamelijk uit:

- een honorariumstaat
- het ‘groene’ getuigschrift waarmee de patiënten via hun mutualiteit de terugbetaling van de tegemoetkoming bekomen.

Deze laatste zijn kettingformulieren die in bulk en per duizenden online worden besteld bij de bevoegde instantie (SPEOS) en dit ineens voor alle artsen van onze dienst cardiologie.

Bij de laatste bestelling is er online een verkeerde keuze gemaakt, waardoor er Franstalige documenten geleverd werden in plaats van Nederlandstalige.

Deze documenten ‘vernietigen’ is geen sinecure, aangezien dit officiële documenten zijn; tevens zou het zonde zijn van al dat papier.

Deze formulieren worden per patiënt bedrukt met de details van de prestaties en dit in het Nederlands.

De honorariumstaat met alle details is uiteraard ook in het Nederlands (zelfs tweetalig).

Het Groene getuigschrift dient louter om te bezorgen aan de mutualiteit waarna deze overgaan tot terugbetaling van tegemoetkoming in de medische kosten. Het feit dat deze per ongeluk in het Frans werden besteld is uiteraard geen enkel probleem voor de mutualiteiten.

We werken samen met een externe dienstverlener die onze getuigschriften aanmaakt en verzendt naar onze patiënten.

Wanneer patiënten vragen hebben over hun documenten worden zij als eerste gecontacteerd. De heer [...] heeft vooreerst met hen gecommuniceerd. Onze dienstverlener heeft uitvoerig trachten toe te lichten dat er een spijtige vergissing gebeurde en dat deze vergissing langs onze kant geen enkel probleem vormt voor de mutualiteit. Er werd dus gevraagd aan de heer [...] om zijn betaling aan ons alsnog correct uit te voeren.

(...) Een voorstel was om een Nederlandstalig getuigschrift op te sturen van zodra deze in gebruik zouden genomen worden door ons, en dit ter vervanging van zijn Franstalige getuigschrift.

Echter, we kregen te horen dat de heer [...] het getuigschrift reeds ingediend had en dus de financiële tussenkomst reeds ontvangen had.

Aangezien het betwiste document dus niet meer vervangen kon worden, was voor ons de zaak hierdoor afgehandeld.

We betreuren uiteraard onze vergissing bij de bestelling van de documenten, en hebben hiervoor via verschillende kanalen onze excuses aangeboden. Uiteraard zullen er ook Nederlandstalige formulieren besteld worden.

(...)”

De Christelijke Mutualiteit (CM) antwoordde wat volgt:

“(...) Vanuit de federale wetgeving in het kader van de uitvoering van de verplichte ziekteverzekering worden dergelijke documenten steeds voorzien in de verschillende landstalen. Deze documenten hebben dezelfde lay-out en volgen dezelfde wettelijke reglementering, enkel de taal verschilt. Daarom hebben wij ook op basis van het document dat wij van dhr. [...] ontvingen de wettelijk voorziene terugbetaling correct op rekening van [...] gestort.

Aangezien de terugbetaling reeds gebeurd is en er geen financieel verschil is in de terugbetaling van een Franstalig of Nederlandstalig document, stellen wij dan ook voor om in deze geen verdere stappen te ondernemen.”

*
* *

Artikel 53, § 1 van de wet van 14 juli 1994 betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen gecoördineerd op 14 juli 1994 bepaalt onder meer wat volgt:

“De zorgverleners van wie de verstrekkingen aanleiding geven tot een tegemoetkoming van de verzekering zijn ertoe gehouden aan de rechthebbenden of, bij toepassing van de

derdebetalersregeling, aan de verzekeringsinstellingen, een getuigschrift voor verstrekte hulp of van aflevering of een gelijkwaardig document uit te reiken waarvan het model door het Verzekeringscomité wordt vastgesteld, waarop de verrichte verstrekkingen zijn vermeld; verstrekkingen opgenomen in de in artikel 35, § 1, bedoelde nomenclatuur, worden vermeld met hun rangnummer in de genoemde nomenclatuur (of op de manier die is vastgesteld in een verordening die door het Verzekeringscomité is genomen op voorstel van de volgens de aard van de verstrekkingen bevoegde Technische Raad). (...).”

Artikel 53, § 1/2 van diezelfde wet stelt:

“De zorgverleners zijn ertoe gehouden om aan de rechthebbende een bewijsstuk uit te reiken van de verrichte verstrekkingen die aanleiding geven tot een tegemoetkoming van de verplichte verzekering, alsmede van de verstrekkingen die geen aanleiding geven tot een tegemoetkoming van de verplichte verzekering en samen met verstrekkingen die er wel aanleiding toe geven worden verricht :

1° in geval de zorgverlener, naast bedragen voor verstrekkingen die aanleiding geven tot een tegemoetkoming van de verplichte verzekering, ook bedragen aanrekent aan de rechthebbende voor verstrekkingen die geen aanleiding geven tot een tegemoetkoming van de verplichte verzekering;

2° in geval het getuigschrift voor verstrekte hulp of van aflevering of het in § 1, eerste lid, bedoelde gelijkwaardig document wordt vervangen door een elektronische gegevensoverdracht door de zorgverlener aan de verzekeringsinstelling van de rechthebbende.”

*
* *

Overeenkomstig artikel 1, § 1, 2° de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) oefenen de private ziekenhuizen bij het opstellen van de getuigschriften voor verstrekte hulp een taak uit die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen.

Overeenkomstig artikel 14, § 1 SWT stelt een plaatselijke dienst die in het Nederlandse taalgebied gevestigd is, de getuigschriften in het Nederlands.

Het getuigschrift voor verstrekte hulp diende aldus in het Nederlands te zijn gesteld.

De VCT, Nederlands afdeling neemt akte van het feit dat er Nederlandstalige formulieren werden besteld.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

