



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

---

Brussel,

[...]

[...]

**Betreft:** klacht met betrekking tot dienstverlening uitsluitend in het Frans.

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 23 juni 2023 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat een Nederlandstalige inwoner van Anderlecht bij het bellen naar het Erasmusziekenhuis niet in het Nederlands geholpen kon worden.

In uw brief van 10 mei 2023 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“(…) Vooreerst dien ik eraan te herinneren dat het Erasmusziekenhuis als universitair ziekenhuis van de ULB uitsluitend onder de bevoegdheid van de Franse Gemeenschap valt en niet onderworpen is aan de toepassing van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken. Dit werd reeds herhaaldelijk erkend door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

Strikt juridisch gezien is de ingediende klacht dus ongegrond aangezien het Erasmusziekenhuis niets verweten kan worden.

Vervolgens lijkt het me belangrijk aan te halen dat volgens de beschrijving van de klacht, de klager aangeeft dat het automatisch antwoordapparaat waarmee hij aanvankelijk in contact kwam drietalig was. De klager meldt dat hij met een eerste persoon gesproken heeft die hem heeft doorverbonden met een andere alvorens doorverwezen te worden naar een derde persoon van een andere dienst. Al leek de communicatie met deze laatste persoon minder gemakkelijk te verlopen, de klager meldt uiteindelijk te zijn begrepen door de laatste gesprekspartner die hem dus naar de bevoegde dienst doorverbonden heeft om hem te woord te staan.

Ik vestig er de aandacht op dat de klager in zijn klacht aangeeft dat hij uiteindelijk heeft afgelegd, niet omwille van het feit dat hij geen gesprekspartner had om in zijn taal mee te spreken maar omwille van de wachttijd die hij te lang vond.

Ten slotte lijkt het me belangrijk erop te wijzen dat de klager aangeeft geen patiënt te zijn geweest maar wel degelijk inlichtingen wou voor een bezoek. Toegegeven dat de wachttijd op bepaalde momenten blijkbaar langer kan oplopen, is het gebrek aan een antwoord op de vraag van de klager uiteindelijk en feitelijk een gevolg van het feit dat de klager besloot af te leggen en niet van een taalkundig probleem.

Ongeacht wat vooraf gaat en ook al dient voornoemde wetgeving niet toegepast te worden op het Erasmusziekenhuis, herinner ik eraan dat het Erasmusziekenhuis in elk geval op continue basis zeer grote inspanningen levert om te waken over een zo ruim mogelijke tweetaligheid binnen de verschillende diensten, waaronder de administratieve diensten.

Deze inspanningen betreffen onder andere de aanwerving van Nederlandstalige personeel, het geven van taalcursussen, het bezorgen van inlichtingen aan de patiënten (opnameverklaring, ziekenhuisopnamegids, facturen,...), bewegwijzering of automatische welkomstboodschappen. (...)"

\*  
\*   \*

Het universitair ziekenhuis Erasmus is het academisch ziekenhuis van de Franstalige universiteit '*Université Libre de Bruxelles*'. Dit academisch ziekenhuis wordt niet als een openbaar ziekenhuis, maar als een privé-ziekenhuis beschouwd. Dit betekent dat het in principe niet ressorteert onder de op 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet).

Het Erasmusziekenhuis ressorteert enkel onder de Bestuurstaalwet wanneer zij belast is met een taak die de grenzen van een privé-instelling te buiten gaat, zoals bedoeld door artikel 1, § 1, 2° Bestuurstaalwet. Zo vallen bijvoorbeeld de MUG en de urgentiedienst van een privéziekenhuis wel onder het toepassingsgebied van de Bestuurstaalwet.

*In casu* wenste de klager een telefonische vraag te stellen over de bezoeken en kon zij hierbij niet in het Nederlands geholpen worden.

Het antwoorden op een telefonische vraag over de bezoeken is geen taak die de grenzen van een privé-instelling te buiten gaat zoals bedoeld in artikel 1, § 1, 2° Bestuurstaalwet.

De VCT is derhalve niet bevoegd om een advies te verlenen over de ingediende klacht.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE

