

[...]

30.153A/II/PN

[...]

Geachte Heer,

Ter zitting van 14 januari 1999 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht die ingediend werd omwille van het feit dat een Nederlandstalig particulier op 25 mei 1998, omstreeks 13u15 belde naar de facturatedienst van Electrabel en in contact kwam met een Nederlandsonkundig personeelslid. Nadien werd de klager wel in het Nederlands te woord gestaan.

o

o

o

U deelde aan de VCT mee:

“.../... De facturatedienst bedient de 16 aangesloten gemeenten van de Intercommunale Sibelgas .../...”

Een deel van de personeelsleden van deze dienst hebben telefonisch contact met de klanten en zijn tweetalig.

Uitzonderlijk tijdens piekuren of bij afwezigheid door samenloop van omstandigheden (verlof of ziekte,...) en teneinde de klanten te lange wachttijden te besparen, wordt er uitzonderlijk beroep gedaan op andere aanwezige werkrachten (bijvoorbeeld stagiairs...) die niet altijd perfect tweetalig zijn. Deze hebben als instructies beroep te doen op hun collega's voor al de ingewikkelde situaties.

2.

Rekening houdend met de dag en het uur (tweede middagpauze) die vermeld worden, zouden de aangehaalde feiten wel kunnen overeenstemmen met de hierboven uitzonderlijke situatie./...”

o

o

o

Intercommunale verenigingen zijn diensten in de zin van artikel 1, § 1, 1^e van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De intercommunale Sibelgas valt, gezien de activiteiten die ze ontplooit in zowel een aantal gemeenten in Brussel-Hoofdstad als in een aantal gemeenten in het Vlaamse gewest, als gewestelijke dienst onder toepassing van artikel 35, § 1 b van voornoemde SWT en valt bijgevolg onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn. Hetzelfde geldt voor Electrabel NV binnen de opdracht door Sibelgas gegeven.

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

Gelet op het feit dat de klager, tijdens het eerste telefonisch contact, niet in het Nederlands te woord gestaan werd, oordeelt de VCT dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Zij neemt evenwel nota van het feit dat deze situatie uitzonderlijk is en dat het de algemene regel is dat de personeelsleden van de facturatedienst die telefonisch contact hebben met de klanten, tweetalig zijn.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[...]