



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

[...]

[...]

Mijnheer de Minister-Voorzitter,

Ter zitting van 8 september 2005 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van een Franstalig particulier die, toen hij op 28 september 2004 naar het algemene telefoonnummer van het ministerie van het Brusselse Gewest (02/204.21.11) belde, te maken kreeg met een operator die zich niet in het Frans uitdrukte.

Op de vraag van de VCT om inlichtingen, antwoordt de adjunct-algemeen secretaris van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat op 28 september 2004 alle ambtenaren van het callcenter van het ministerie aanwezig waren volgens een specifieke uurregeling, dat al deze ambtenaren perfect tweetalig zijn, dat ze de opdracht hebben gekregen altijd te antwoorden in de taal van de beller en dat het zeer onwaarschijnlijk lijkt dat de klager in het Nederlands onthaald zou zijn terwijl die zich in het Frans uitdrukte.

Hij herinnert er verder aan:

- dat het callcenter van het ministerie sinds 2002 grondig geherstructureerd werd en dat deze herstructurering startte met de werving van tweetalige personeelsleden en het uitwerken van een tweetalige onthaalboodschap voor het algemene nummer 02/204.21.11.
- dat de operatoren regelmatig specifieke opleidingen volgen over de manier van omgaan met het publiek en hun houding terzake wordt getest door “mystery calls”, anonieme telefoons waarbij wordt getest of de instructies in verband met het taalgebruik ten aanzien van het publiek worden gerespecteerd.

*

* *

Het callcenter van het ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest valt onder toepassing van artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen, dat verwijst naar artikel 41, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Op grond van die bepalingen gebruikt die dienst, waarvan de werkkring het hele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt, in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal gebruikt, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Eenzijds getuigen de resultaten van het onderzoek die aan de VCT werden meegedeeld van een integrale tweetaligheid van de betrokken dienst.

Anderzijds kunnen bij gebrek aan concrete elementen de in de klacht aangehaalde feiten niet met zekerheid worden vastgesteld.

Derhalve acht de VCT zich niet in staat een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS