



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 17 april 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die tegen de FOD Buitenlandse Zaken werd ingediend omwille van het ontbreken van Nederlandstalig onthaal, zowel telefonisch als aan het loket, in de Belgische ambassades in het buitenland.

De klager voert aan dat hij persoonlijk heeft kunnen vaststellen dat, in de ambassade in Oekraïne, onthaal over de telefoon of aan het loket niet mogelijk is in het Nederlands.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende.

"De posthoofden van onze diplomatieke en consulaire vertegenwoordigingen in het buitenland worden verzocht bij voorkeur personeel aan te werven dat Nederlands en Frans kent om onze landgenoten een aangepast onthaal in hun eigen landstaal te kunnen verzekeren. De instructies hieromtrent werden opgenomen in omzendbrief 11 van 18 januari 1996, die ik u als bijlage toezend.

Omwille van budgettaire redenen bestaat het onthaalpersoneel van onze diplomatieke en consulaire vertegenwoordigingen in het buitenland dikwijls uit contractuelen met de lokale nationaliteit. Dit lokaal contractueel personeel dient niet te voldoen aan de in de wetgeving op het gebruik van de talen in bestuurszaken voorziene voorwaarden inzake taalkennis, zoals dat wel het geval is voor het statutair personeel.

Onthaalbediendes die zowel het Nederlands als het Frans perfect beheersen zijn op de plaatselijke arbeidsmarkt dikwijls niet beschikbaar of, indien dit wel het geval is, tegen loonvoorwaarden die de mogelijkheden van het personeelsbudget van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken te boven gaan. In de mate van het mogelijke wordt ernaar gestreefd dat de telefonistes of receptionistes van onze Ambassades ten minste één van onze landstalen beheersen. Soms is dit niet haalbaar en men moet dan genoegen nemen met personeelsleden met een kennis van de Engelse taal.

Het is dus niet onjuist dat zich in bepaalde gevallen problemen kunnen stellen met de kennis van de Belgische landstalen – dus niet enkel van het Nederlands – bij het personeel dat instaat voor het eerstelijnsonthaal van de Ambassades van België.

Dit betekent echter niet dat een Belgische ingezetene niet verder in zijn of haar moedertaal zou kunnen geholpen worden. Het onthaalpersoneel van onze Ambassades heeft de opdracht om, indien dit nodig mocht blijken, een bezoeker of een telefoonoproep in het Nederlands of het Frans onmiddellijk te verwijzen of door te schakelen naar een beschikbaar personeelslid dat het gesprek in de gewenste taal kan verderzetten. Dit kan een vanuit Brussel uitgezonden contractueel personeelslid zijn of, in laatste instantie, een statutair personeelslid.

Conform de wetgeving op de talen in bestuurszaken zijn de statutaire personeelsleden in de Belgische Ambassades steeds tweetalig, maar hun aandeel in de totale personeelsbezetting van onze diplomatieke vertegenwoordigingen in eht buitenland is beperkt en deze personeelsleden zijn niet steeds beschikbaar. Het eerstelijnsonthaal behoort normaal gezien niet tot het takenpakket van de statutaire personeelsleden van de Belgische Ambassades.

In de Ambassade van België te Kiev, Oekraïne, werken momenteel drie statutaire personeelsleden (twee diplomaten, de Ambassadeur en de Eerste Ambassadesecretaris, en één Kanselier) en vijftien contractuele personeelsleden. Van deze laatste groep zijn er drie personen met de Belgische nationaliteit (één Franstalige en één Nederlandstalige visumagent en één Franstalige administratief assistente). De ander twaalf contractuele personeelsleden bezitten de Oekraïense nationaliteit.

De stelling dat de Ambassades van België geen onthaal in het Nederlands zouden aanbieden, noch telefonisch noch aan het loket, dient dus in het juiste perspectief geplaatst te worden.

Tenslotte kan vermeld worden dat de contractuele personeelsleden van onze Ambassades verder aangemoedigd worden om hun kennis van onze landstalen uit te breiden met het oog op een beter onthaal. Hiertoe stelt de dienst Stage en Opleiding van de FOD Buitenlandse Zaken middelen en lessenpakketten ter beschikking en wordt de volledige terugbetaling van zowel gemeenschappelijke als individuele cursussen in onze landstalen voorzien. Voor uw informatie zend ik u als bijlage omzendbrief 801 van 6 november 2007 terzake evenals enkele andere relevante omzendbrieven in verband met het correct gebruik van de landstalen bij het onthaal van landgenoten bij onze Ambassades in het buitenland."

*

* *

Conform artikel 47, §5, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) worden de buitenlandse diensten zo georganiseerd dat het Belgische publiek zonder enige moeilijkheid bediend kan worden in de landstaal waarvan het gebruik maakt (cf. advies 4227 van 22 oktober 1977 en 35.272 van 2 april 2004).

De VCT onderstreept dat de bepalingen van de SWT moeten worden nageleefd door de buitenlandse ambassades en consulaten, ongeacht of ze daartoe een beroep doen op statutair

of contractueel personeel en ongeacht het feit of dit personeel al dan niet de Belgische nationaliteit bezit of al dan niet ter plaatse wordt aangeworven.

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS