



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 30 juni 2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.096/II/PN
RC/RV

Betreft: klacht tegen het telefonisch onthaal bij de FOD Financiën.

Ter zitting van 12 juni 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat de klager, in het kader van een dienstopdracht, poogde telefonisch contact op te nemen met de heer [...], informatieambtenaar FOD Financiën, Administratie van het Kadaster p/a Koning Albert II-laan 33 te 1030 Brussel, tel. 01/576.28.53. Hij kreeg geen antwoord maar merkte tot zijn verbazing dat de boodschap op het antwoordapparaat Franstalig was.

*
* *

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

"De AAPD beschikt over twee ambtenaren, één van elke taalrol, die onder meer de taak van informatieambtenaar waarnemen. De heer [...] is gespecialiseerd in de materie registratie; de heer [...] in de materie kadaster (zie <http://minfin.fingov.be/portail/nl/info/fonctionnairesnl.htm>) De klager had dan ook bij voorkeur contact opgenomen met laatstgenoemde. Het Cisco Ip Phone systeem maakt dat de taal van de computerstem waarmee wordt aangekondigd dat een boodschap kan worden ingesproken, wordt bepaald door de taalrol van de ambtenaar waaraan het telefoonnummer is gekoppeld. Vragen in het Nederlands ingesproken worden uiteraard in die taal beantwoord.

Het tweetalig e-mail adres van de centrale dienst van de APD wordt dagelijks opgevolgd, de antwoorden worden verstrekt in de taal van de vraagsteller.

De AAPD ziet erop toe dat het gebruik van de talen in bestuurszaken wordt nageleefd."

*
* *

De VCT constateert dat, volgens uw antwoord, beide verantwoordelijke ambtenaren niet gespecialiseerd zijn in dezelfde materie. De ene, de heer [...], is gespecialiseerd in registratie en de andere, de heer [...], in kadastrale aangelegenheden.

Het feit dat beide ambtenaren niet tot dezelfde taalrol behoren, lost het probleem niet op, aangezien zij in verschillende materies zijn gespecialiseerd en de particulieren – zowel de Nederlandstalige als de Franstalige – met beide ambtenaren in voeling moeten kunnen treden.

De FOD Financiën is een centrale dienst.

Dit soort telefonische boodschappen zijn berichten en mededelingen aan het publiek.

Conform artikel 40 van de SWT, worden de berichten en mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks richten aan het publiek, gesteld in het Nederlands en in het Frans.

Bijgevolg acht de VCT de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.