



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 2 juli 2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.229/II/PN
MV/RV

Ter zitting van 12 juni 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die door een Nederlandstalige inwonster van de gemeente Ukkel tegen de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) werd ingediend om de volgende reden. Naar aanleiding van een telefonische vraag aan die dienst, kwam betrokkene in contact met de ambtenaar die haar dossier had behandeld. Deze dame bleek niet in staat Nederlands te begrijpen, laat staan het te spreken.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordde u:

- dat het overlevingspensioen van betrokkene bij de Pensioendienst voor de Overheidssector in een Franstalig bureau werd behandeld omwille van het feit dat het dossier van het rustpensioen van wijlen haar echtgenoot opgemaakt werd in de Franse taal (deze laatste had namelijk zijn pensioen in het Frans aangevraagd);
- dat daaruit volgde dat de klaagster, ingevolge een automatische openingsprocedure van de dossiers, de eerste correspondentie in het Frans kreeg toegestuurd;
- dat betrokkene, na het telefonisch onderhoud waarbij zij inderdaad in contact kwam met een Franstalige bediende, haar verdere correspondentie in het Nederlands kreeg bezorgd;
- dat de nodige maatregelen werden genomen om een tweetalige contactpersoon ter beschikking te stellen van betrokkene, voor verdere inlichtingen betreffende haar dossier.

*
* *

De Pensioendienst van de Overheidssector (PDOS) is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Artikel 41, §1, van de SWT, bepaalt dat de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik maken van die van de drie talen waarvan betrokkenen zich hebben bediend.

Ofschoon de personeelsleden van de centrale diensten niet tweetalig, laat staan drietalig moeten zijn (artikel 43, §2, van de SWT), moeten die diensten toch zo worden georganiseerd dat de particulieren er te woord gestaan kunnen worden in hun taal.

Aangezien de klaagster tijdens het telefoongesprek niet te woord gestaan kon worden in het Nederlands, acht de VCT de klacht ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat betrokkene haar correspondentie binnen de kortste keren in het Nederlands kreeg toegestuurd en dat er maatregelen werden genomen om haar verdere inlichtingen betreffende haar dossier te verstrekken in het Nederlands.

De VCT constateert niettemin dat het adres van de geadresseerde, op de in het Nederlands gestuurde brief, nog altijd in het Frans stond vermeld.

Dit advies wordt gestuurd aan de klaagster.