



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 juli 2013

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.014/II/PF
[...]

[...]

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 28 juni 2013 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalig inwoner van 1170 Brussel omdat zij, toen zij voor beroepsdoeleinden contact opnam met de FOD Financiën, geconfronteerd werd met een Nederlands-Engels antwoordapparaat van een ambtenaar op het nummer 02/576.92.93.

Op de vragen om inlichtingen van de VCT antwoordt u het volgende:

- dat het antwoordapparaat in kwestie met een eentalig Nederlands standaardbericht is uitgerust, omdat de taal van het antwoordapparaat dat aan het telefoonnummer van een medewerker van de FOD Financiën gelinkt is, steeds overeenkomt met zijn taalrol, in casu het Nederlands;
- dat het persoonlijk telefoonnummer van een medewerker aan de belastingplichtige wordt megedeeld in het kader van de behandeling van zijn dossier;
- dat de medewerkers dossiers in hun eigen taal behandelen maar dat, in functie van de behoeften van de dienst en op vrijwillige basis, zij eveneens dossiers behandelen in een andere taal dan de hunne.

*
* *

De berichten die verspreid worden via een antwoordapparaat zijn berichten en mededelingen aan het publiek in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

In de klacht wordt niet aangegeven tot welke dienst van de FOD Financiën de klaagster zich richtte.

Zowel een gewestelijke dienst bedoeld in artikel 35, §1, a; een plaatselijke dienst bedoeld in artikel 18, als een centrale dienst bedoeld in artikel 40 van de SWT dient zijn berichten en mededelingen die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en het Frans te stellen.

Uit het antwoord blijkt dat de medewerker van de FOD Financiën tot wie de klaagster zich richtte, hoewel hij Nederlandstalig is, een dossier in het Frans heeft behandeld.

In haar adviezen 42.014 van 21 mei 2010 en 42.113 van 18 maart 2011 aangaande een gelijkaardig probleem sprak de VCT zich als volgt uit:

"[...]Indien het betreffende telefoonnummer toebehoort aan een personeelslid dat geen omgang heeft met het publiek, mag de boodschap enkel in het Nederlands te horen zijn. [...].

Wanneer het telefoonnummer echter toebehoort aan een personeelslid dat wel omgang heeft met het publiek en dat eveneens dossiers van Franstalige belastingplichtigen behandelt, dient het antwoordapparaat in beide talen ingesteld te zijn [...]".

In casu kwamen de gegevens van de in de klacht bedoelde ambtenaar voor op een dossier van een in het Frans gesteld dossier en kon de Franstalige belastingplichtige deze ambtenaar contacteren. Het door het antwoordapparaat uitgebrachte bericht had dan ook in het Nederlands en het Frans gesteld moeten zijn.

De VCT oordeelt dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De wnd. Voorzitter,

[...]