



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 3 juli 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk: MEOW 2017_04.009
Ons kenmerk: 49.092/II/PN
[...]

[...]

Betreft: klacht betreffende telefonische communicatie met Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie

Mijnheer [...],

Ter zitting van 30 juni 2017 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend tegen de FOD Financiën Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie, omwille van het feit dat een particulier bij het bellen naar het telefoonnummer '0257/719 60' van de betrokken dienst in de ochtend van 24 maart 2017, niet in het Nederlands geholpen kon worden. De particulier had door middel van het induwen van toets één bij het horen van het automatisch keuzemenu, aangegeven in het Nederlands geholpen te willen worden.

Op haar vraag om toelichting deelde u aan de VCT het volgende mee:
“De telefonische communicatie waarnaar u verwijst, gebeurde inderdaad niet overeenkomstig de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, waarvoor mijn administratie Opmetingen & Waarderingen zich verontschuldigt.

Het is in Brussel echter moeilijk om tweetalige medewerkers te vinden.

Volgens de bekomen inlichtingen van het plaatselijke diensthoofd werd een Nederlandstalige medewerker aangesteld voor de behandeling van de Nederlandstalige oproepen. Wegens langdurige ziekte van deze persoon werd de problematiek steeds prangender, waardoor noodzakelijkerwijs werd beslist om de Nederlandstalige en de Franstalige diensten ‘kadastrale uittreksels’ samen te voegen tot één dienst. Hierdoor wordt de dienstverlening momenteel verzekerd door slechts één persoon.

De organisatie van deze nieuwe dienst zal sowieso verder worden geoptimaliseerd naarmate de opgelopen achterstand in de andere diensten opgelost geraakt. Ik verzeker u dan ook dat er binnen deze nieuwe dienst acties worden ondernomen en alle middelen in het werk worden gesteld om de voornoemde problematiek zoveel mogelijk te verhelpen, waaronder de aanpassing van de telefooncascades door de dienstchef van de betrokken dienst. Dit om geheel te beantwoorden aan de voorschriften inzake het gebruik van de talen in bestuurszaken.”

*

* *

De Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie - Administratie Opmetingen & Waarderingen in Brussel van de FOD Financiën is een gewestelijke 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 35, § 1 SWT bepaalt dat gewestelijke diensten waarvan de werkring uitsluitend bestaat uit gemeenten uit Brussel-Hoofdstad, onder dezelfde regeling vallen als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad gebruikt conform artikel 19, eerste lid SWT in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

In casu had de klager in het Nederlands geholpen moeten worden.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

[...]