



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 21 december 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk: JMA/fd – 17/03230
Ons kenmerk: 49.277/II/PN
[...]

[...]

Betreft: klacht over ondermaatse Nederlandstalige dienstverlening door teledistributiedienst VOO

Mijnheer de Algemeen Directeur,

In zitting van 15 december 2017 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend over de ondermaatse dienstverlening ten aanzien van Nederlandstaligen door de teledistributiedienst VOO.

Meer specifiek gaat het over het sturen van informatie en facturen in het Frans naar een Nederlandstalige, het ontbreken van een Nederlandstalige handleiding, en de onmogelijkheid van verschillende medewerkers om een particulier te woord te staan in het Nederlands.

In uw brief van 15 november 2017 heeft u het volgende meegedeeld aan de VCT:

“De verzoeken van onze klanten waarvan wij weten dat zij Nederlandstalig zijn, worden echter wel degelijk in het Nederlands behandeld.

De facturen kunnen ook in het Nederlands worden uitgereikt.

De Back Office, dat deel uitmaakt van onze afdeling Klantendienst, antwoordt wel degelijk aan de klant per brief en per e-mail in het Nederlands indien hij zich in deze taal tot onze diensten richt. Ook de Help Desk, dit is de dienst die de oproepen ontvangt van klanten, helpen de Nederlandstalige klanten verder in hun taal.

Ter info, deze oproepen zijn weinig talrijk. In de afgelopen maand mochten wij slechts oproepen ontvangen van 8 Nederlandstalige klanten.

Het is ten slotte correct dat thans de handleiding van sommige uitrustingen enkel in het Frans bestaan. De verantwoordelijke dienst heeft evenwel nooit enige klacht of verzoek daartoe ontvangen.

Wij zijn uiteraard bereid een oplossing hiervoor te zoeken indien dit moeilijkheden met zich mee zou brengen.”

Ter staving van zijn klacht heeft de klager volgende documenten opgestuurd:

- een factuur opgesteld in het Frans;

- een herinnering tot betalen van deze brief in het Nederlands met toeslag van € 15 voor herinneringskosten;
- voorpagina van Franstalige handleiding;
- vraag van klager om deze handeling in het Nederlands te verkrijgen en een Nederlandstalig antwoord van VOO;
- een Franstalige e-mail verstuurd na u uw antwoord met inlichtingen had gestuurd naar de VCT.

*
* *

VOO is een intercommunale dat opereert in Wallonië, enkele gemeenten uit Brussel-Hoofdstad en Voeren (Vlaanderen). Als een gewestelijk dienst waarvan de werkring gemeenten uit Brussel-Hoofdstad en tevens gemeenten uit het Nederlands en het Frans taalgebied bestrijkt, valt VOO overeenkomstig artikel 35, § 1, b) van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

De verschillende contacten van VOO met de betrokken klager dienen te worden gekwalificeerd als een betrekking met een particulier. Aangezien de taalaanhorigheid van de particulier gekend was, *in casu* het Nederlands, diende VOO in deze betrekkingen overeenkomstig artikel 19, eerste lid SWT het Nederlands te gebruiken. De VCT stelt op basis van de gegeven bewijsstukken vast dat VOO deze regel niet altijd heeft nageleefd.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]