



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 27 september 2018

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 50.231/II/PN

**Betreft:** klacht betreffende gebrek aan Nederlandstalige dienstverlening

Meneer de voorzitter,

In zitting van 21 september 2018 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend over het feit dat een Nederlandstalige burger die enkel in het Frans werd geholpen. Betrokkene werd, na technische problemen bij *Tax on Web*, aangeboden om hem in persoon bij te staan bij het invullen van zijn belastingaangifte waarop hij zich aanbood in de gemeenteschool in Watermaal-Bosvoorde. De ambtenaar van de FOD Financiën die aanwezig was kon enkel Frans spreken en zou hierdoor volgens betrokkene zijn gegevens mogelijk verkeerd hebben ingevuld.

De FOD Financiën antwoordde wat volgt:

“Mijnheer [...] heeft zich op 15.06.2018 aangemeld op een van onze invulsessies in de gemeente Watermaal-Bosvoorde om zijn aangifte PB te laten invullen. Die dag was er geen Nederlandstalige agent aanwezig maar wel twee Franstalige agenten die slechts een elementaire kennis van het Nederlands hebben. Volgens de klacht van de belastingplichtige hebben deze agenten zijn vraag niet kunnen beantwoorden. Op 16.08.2018 heeft de teamchef van het centrum P Brussel 2-team 6 telefonisch contact genomen met de heer [...]. Tijdens dit gesprek heeft hij de ingevulde codes van de aangifte van de belastingplichtige nagekeken. De heer [...] dacht dat de agenten de code 3364 (dienstencheques) niet hadden ingevuld zoals hij had gevraagd. Dat moest volgens hem 400 euro zijn, want SODEXHO heeft hem 10 euro per dienstencheque laten betalen, terwijl het maximumbedrag 9 euro is voor de eerste 400 dienstencheques. De teamchef heeft verklaard dat onze FOD niet meer dan 360 euro (40 x 9 euro) aanvaardt voor de code 3364. De klacht gaat niet zozeer over het gebruik van het Frans maar eerder over het correct invullen van de code 3364 van zijn aangifte.”

\*  
\* \*

De FOD Financiën is een dienst waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt en moet derhalve worden beschouwd als 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).

Een contact met een burger op een invulsessie georganiseerd door de FOD Financiën moet beschouwd worden als een betrekking met een particulier in de zin van artikel 41 SWT. Artikel 41 SWT bepaalt dat de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik maken van die van de drie talen waarvan betrokkenen zich hebben bediend.

Op de invulsessie was geen Nederlandstalige agent aanwezig waardoor de betrokkene niet, of slechts op onvoldoende wijze, in het Nederlands geholpen kon worden.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Hoogachtend,

De Voorzitter,