

[...]

34.271/II/PN
AMC

Mijnheer de Directeur-generaal,

Tijdens hun zitting van 11 maart 2004 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die door Mevrouw [...] tegen uw diensten werd ingediend. Tijdens haar telefonische oproep in verband met een buitenherstelling werd zij door de telefoniste verbonden met een dame die weigerde Nederlands te spreken en het gesprek brutaal verbrak.

Bij brief van 28 november 2003 deelde u het volgende mee:

“Wat de klacht tegen Mevrouw [...] betreft, moeten wij u meedelen dat wij geen spoor van deze persoon in onze gegevensbank terugvinden. Wij hebben geen abonnee met die naam. Bij gebrek aan aanvullende elementen over de identiteit van de abonnee, de dag en het vermoedelijke uur van de oproep alsook de gevraagde dienst, is het ons vrijwel onmogelijk een eventuele tekortkoming vanwege een van onze personeelsleden te achterhalen. In het algemeen leveren wij blijvende inspanningen om de kwaliteit van het telefonisch onthaal binnen onze diensten te verbeteren. De meertaligheid van onze personeelsleden is een essentieel criterium voor de kwaliteit van dit onthaal. Wij besteden hier dan ook speciale aandacht aan.”

[...] is een gewestelijke dienst die gemeenten omvat uit Brussel-Hoofdstad en uit het Waalse Gewest, en als dusdanig onderworpen is aan artikel 35,§1, b van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Brutélé valt dus onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

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

De Nederlandstalige klanten dienen in het Nederlands te woord te worden gestaan door uw diensten.

De VCT stelt vast dat de klager onvoldoende gegevens vermeldt, bv. de juiste datum en het juiste uur van het contact met de diensten van Brutélé, om deze klacht met kennis van zaken te onderzoeken.

Zij oordeelt dan ook dat de feiten onvoldoende bewezen zijn en acht de klacht, met eenparigheid van de stemmen min 1 tegenstem van een lid van de Nederlandse afdeling, ontvankelijk doch ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS