



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 2 april 2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.179/II/PF
RC/RV

Ter zitting van 13 maart 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat de klager, toen hij op 14 september laatstleden, om 9.50 uur, het telefoonnummer 02/788 51 56 van de FOD Financiën intoetste, door een antwoordapparaat werd verzocht toets 1 in te drukken voor een Nederlandstalig en toets 2 voor een Franstalig onthaal. Toen hij 2 indrukte, werd hem, enkel in het Nederlands, meegedeeld dat de dienst gesloten was.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordde u het volgende (*vertaling*).

"Ingevolge uw brief van 12 november laatstleden, kan ik u meedelen dat het nummer 02/788 51 56 het nummer is van het callcenter eranova dat opgezet werd voor de e-diensten waarvan het beheer aan één van onze toeleveranciers werd toevertrouwd.

Gelet op het incident dat door de klager werd aangekaart, bevestigen wij u dat het ging om een technisch probleem betreffende het IAA (Interactief antwoordapparaat).

De bevoegde dienst heeft de oorsprong van het probleem op 14 september laatstleden achterhaald en alle middelen ingezet om het op dezelfde dag te verhelpen en te vermijden dat een dergelijk ongelukkig incident zich in de toekomst nog herhaalt.

Sindsdien werd er geen enkel incident van dat type meer signaleerd."

*
* *

De boodschap op het antwoordapparaat moet worden beschouwd als een mededeling 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).

Berichten en mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks richten aan het publiek, worden conform artikel 40, lid 2, van de SWT, in het Nederlands en in het Frans gesteld.

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond maar achterhaald aangezien het probleem ondertussen werd opgelost.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.