



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 30 maart 2011

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 42.113/II/PF
MV/EV

Ter zitting van 18 maart 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die door een inwonster van 1150 Brussel werd ingediend om de volgende reden. Toen zij, naar aanleiding van een BTW-document dat ze in het Frans had ontvangen, contact wou opnemen met de FOD Financiën, gewestelijke dienst van Sint-Lambrechts-Woluwe / Sint-Pieters-Woluwe, werd zij op het nummer 02/575.67.04 geconfronteerd met een eentalig Nederlands antwoordapparaat van een vrouwelijk personeelslid.

Op de vragen om inlichtingen van de VCT van 13 augustus en 9 november 2010 heeft u het volgende geantwoord (*vertaling*):

"Het telefoniesysteem van de FOD Financiën (voornummer 0257) kent aan ieder personeelslid een rechtstreeks nummer toe dat hij zal behouden gedurende zijn loopbaan bij het departement. Het telefoontoestel alsook het toegekende nummer worden ingesteld op basis van het taalstelsel van het personeelslid. Zo beschikt mevrouw [...] als Nederlandstalig personeelslid over een in het Nederlands geprogrammeerd toestel en dus ook over een rechtstreekse lijn waarop het onthaalbericht in het Nederlands te horen is (0257 567 04).

Aanzienlijk wat documenten die afkomstig zijn van de BTW-controlekantoren worden op geïnformatiseerde wijze opgesteld. De gegevens van het personeelslid dat dit document via het computernetwerk heeft aangemaakt, komen voor in het kenmerk van het document, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur. Om een goed bestuur ten dienste van de bestuurden te garanderen, komt het vermelde nummer overeen met de rechtstreekse lijn van het personeelslid en niet met het algemene nummer van het controlekantoor.

Het in het Frans gestelde dossier voor de Franstalige inwonster werd waarschijnlijk computergestuurd opgesteld door mevrouw [...]. Bijgevolg komt op het document haar rechtstreeks nummer voor (en niet het algemene nummer van het controlekantoor van Sint-Lambrechts-Woluwe of Sint-Pieters-Woluwe waar de onthaalberichten tweetalig zijn)."

*
* *

De berichten op een antwoordapparaat zijn berichten en mededelingen 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).

De BTW-dienst van Sint-Lambrechts-Woluwe / Sint-Pieters-Woluwe is een gewestelijke dienst zoals bedoeld in artikel 35, §1, a), van de SWT.

Hij is onderworpen aan hetzelfde stelsel als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn en die, conform de bepalingen van artikel 18 van de SWT, de berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn, in het Nederlands en het Frans stellen.

In haar advies 42.014 van 21 mei 2010 met betrekking tot een gelijkaardig probleem sprak de VCT zich als volgt uit:

"[...]Indien het betreffende telefoonnummer toebehoort aan een personeelslid dat geen omgang heeft met het publiek, mag de boodschap enkel in het Nederlands te horen zijn. In dat geval is de klacht ontvankelijk doch ongegrond [...].

Wanneer het telefoonnummer echter toebehoort aan een personeelslid dat wel omgang heeft met het publiek en dat eveneens dossiers van Franstalige belastingplichtigen behandelt, dient het antwoordapparaat in beide talen ingesteld te zijn [...]"

De gegevens van het personeelslid dat door de klacht werd bedoeld, kwamen in casu voor op een dossier dat in het Frans werd behandeld en stelden de belastingplichtige – een Franstalige – in staat rechtstreeks in contact te treden met het personeelslid. Het bericht dat via het antwoordapparaat van dit personeelslid werd verspreid, had derhalve in het Nederlands en in het Frans gesteld moeten zijn.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.