



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 28 april 2011

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 43.021/II/PF
RC/RV

Ter zitting van 8 april 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht van een Franstalige inwoner van Brussel die, bij een telefonische oproep van het belastingkantoor op het nummer 02/577.15.30, merkte dat ze een eentalig Nederlands bericht te horen kreeg.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT aangaande een gelijkaardige klacht, nr. 42.136, antwoordde u op 4 februari 2011 het volgende:

"Het telefoonsysteem van de FOD Financiën voorziet in de toekenning van een rechtstreeks nummer per ambtenaar, die het nummer ook zal behouden tijdens zijn carrière in de schoot van het departement. Het telefoontoestel en het toegekende nummer zijn ingesteld in functie van de taal van de ambtenaar."

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde de heer [...], de belastingontvanger van Schaarbeek II, op 12 maart 2010 dat het telefoontoestel van ieder personeelslid, in tegenstelling tot het algemeen nummer van het kantoor, over een antwoordapparaat beschikt dat zo is ingesteld dat de taal van het personeelslid als onthaaltal gebruikt wordt.

*
* *

Een bericht op een automatisch antwoordapparaat dient beschouwd te worden 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).

De Dienst Ontvangsten van de Belastingen van Schaarbeek I is een plaatselijke dienst die in Brussel-Hoofdstad is gevestigd.
Conform artikel 18 van de SWT stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de berichten en mededelingen die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en in het Frans.

In haar advies 42.014 van 21 mei 2010 betreffende 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 onthaalboodschap op het antwoordapparaat enkel in de taal van het personeelslid 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 de onthaalboodschap van het antwoordapparaat in beide talen gesteld te zijn. In dat geval is de klacht ontvankelijk en gegrond."

De VCT bevestigt dit advies en is van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is in de mate dat de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar in de briefwisseling vermeld worden.

Zij verzoekt u haar het gevolg mee te delen dat u aan dit advies gegeven zal worden.

Een afschrift van het advies wordt gestuurd aan de klager.