



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 1 oktober 2012

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 44.063/II/PN
[...]

[...]

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 14 september 2012 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht die bij haar werd ingediend omwille van het feit dat de heer [...]

, een Nederlandstalige inwoner van 1020 Brussel, naar aanleiding van storingen op zijn lijn, meermaals werd opgebeld door medewerkers van Belgacom die geen Nederlands spraken. Bovendien wordt hij in de witte gids 2011/12 vermeld als Franstalige.

Bij brief van 21 augustus 2012 deelde u, in antwoord op haar vraag om inlichtingen, aan de VCT mee dat:

- Belgacom het betreurt dat de klant werd gecontacteerd door anderstalige medewerkers (interne en externe) die de Nederlandse taal niet voldoende beheersten.
- De klant als Nederlandstalige staat geregistreerd in de databanken van Belgacom.
- De diensten van de telefoongids de nodige rechtzettingen hebben uitgevoerd aangaande de witte gids (uitgave 2012/2013) en de dienst 1207.

*
* *

Overeenkomstig artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn de autonome openbare bedrijven alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Een telefoongesprek van een personeelslid van Belgacom met een klant is een betrekking van een centrale dienst met een particulier in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, §1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen, het Nederlands, het Frans of het Duits, waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De klager dient, voor het verhelpen van storingen op zijn lijn, steeds in het Nederlands gecontacteerd en geholpen te worden.

De klacht is op dit punt ontvankelijk en gegrond.

Wat de vermelding van de klager in de witte gids betreft oordeelt de VCT dat de klacht op dit punt eveneens ontvankelijk en gegrond is, de klager dient met Nederlandstalige gegevens in de telefoongids te worden vermeld.

De VCT neemt nota van het feit dat de diensten van de telefoongids de nodige aanpassingen hebben gedaan.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De wnd.Voorzitter,

[...]