



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 30 januari 2014

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.076/II/PF
[...]

[...]

Mijnheer de Vice-Voorzitter,

Ter zitting van 24 januari 2014 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige gebruikster die opgebeld geweest zou zijn door een personeelslid van Belgacom op 7 januari 2013 om haar inlichtingen te verstrekken aangaande een technisch formulier. Volgens de klaagster belde het personeelslid van het nummer 02/819.11.11, en zou hij haar gezegd hebben niet het recht te hebben zich in het Frans uit te drukken. Het gesprek zou verder in het Engels gevoerd zijn.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u dat op basis van de verkregen informatie en de intern verzamelde elementen, er vastgesteld kon worden dat de beambte die met mevrouw [...] aan de telefoon was, wel degelijk tweetalig Nederlands / Frans is, en zeer weinig Engels kent. Hij antwoordt zo goed als enkel in deze twee talen, en gaat enkel over tot het Engels indien zijn gesprekspartner noch het Nederlands, noch het Frans begrijpt.

Voorts bevestigt u dat mevrouw Wilson in uw databank als Franstalige klant staat aangeduid en dat het probleem zich niet meer zou moeten voordoen.

*
* *

Overeenkomstig artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat 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 zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Een telefoongesprek tussen een personeelslid van Belgacom en 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 waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

In de mate dat de Belgacombeambte, zoals aangegeven door de klaagster, zou geweigerd hebben zich in het Frans uit te drukken, is de VCT van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]