



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 juli 2014

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.110/II/PN
[...]

[...]

Betreft: klacht tegen de RVA.

Mijnheer de Administrateur-generaal,

Ter zitting van 4 juli 2014 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het feit dat de RVA aan een Nederlandstalige particulier, mevrouw [...], wonende Steppéstraat 28 te 1090 JETTE, een brief in het Frans stuurde en dat wanneer zij telefonisch contact opnam telkens uitsluitend in het Frans werd begroet.

*
* *

Op de vraag van de VCT om meer inlichtingen, antwoordde U het volgende :

“Op 06.09.2013 werd een negatieve beslissing in het Frans verstuurd naar mevrouw [...]. Naar aanleiding van een mail van betrokkene dd. 10.09.2013 hebben wij hierop onmiddellijk gereageerd door op 12.09.2013 een Nederlandstalige versie met dezelfde inhoud aan haar over te maken.

Per vergissing hebben wij vergeten U hiervan op de hoogte te brengen. Gelieve ons hiervoor te verontschuldigen.

In principe wordt de telefoon beantwoord in de taal van de sociaal verzekerde.”

*
* *

Artikel 41, §1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) bepaalt dat de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren (schriftelijke en mondelinge) die van de drie talen – het Nederlands, het Frans of het Duits – gebruiken waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De brief aan Mevrouw [...] diende in het Nederlands te zijn gesteld en er diende haar telefonisch in het Nederlands te worden geantwoord.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt nota van het feit dat de betrokkene inmiddels een Nederlandstalige brief heeft ontvangen.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

[...]