



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 19 februari 2015.

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 46.116/II/PN
[...]

[...]

Mijnheer de Administrateur-generaal,

Ter zitting van 13 februari 2015 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Nederlandstalige particulier (de heer [...]) tegen het Fonds voor Beroepsziekten omwille van het feit dat, tijdens een telefonische oproep aan het Fonds voor Beroepsziekten met betrekking tot zijn dossier op 21 oktober 2014, hem niet in het Nederlands geantwoord werd.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u het volgende:

- de heer Léonard was contractueel personeelslid bij het Fonds voor Beroepsziekten van 1 oktober 1971 tot 31 januari 2013, de datum waarop hij zijn ontslag indiende met het oog op een pensionering vanaf 1 februari 2013.;
- daarnaast had de heer [...] bij Medex een aanvraag ingediend tot erkenning van een beroepsziekte die, bij beslissing van 24 januari 2007, verworpen werd. Hij besloot deze beslissing niet te betwisten;
- de heer Léonard contacteerde onze diensten inderdaad op 21 oktober 2014;
- als ex-personeelslid kent hij de instelling en vele andere personeelsleden;
- de heer Léonard heeft niet het algemeen nummer van het FBZ gevormd, maar het persoonlijk nummer van de heer [...] eentalig Franstalige, belast met het aannemen van de telefonische oproepen voor Franstalige gerechtigden;
- deze oproep werd doorgeschakeld naar mevrouw [...], van de toekenningsdienst voor Franstalige gerechtigden. Zij heeft formeel bevestigd dat de heer Léonard zich op geen enkel moment in het Nederlands uitdrukte.

U voegt eraan toe dat de heer [...] op 18 november 2014 een e-mail stuurde waarop hij een spoedig antwoord vroeg, dat dit antwoord hem dezelfde dag werd toegestuurd, en dat hij u sindsdien niet meer persoonlijk heeft gecontacteerd.

*
* *

Het bewuste telefoongesprek is een betrekking van een centrale dienst met een particulier in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de

talen in bestuurszaken (SWT).

Conform de bepalingen van artikel 41, § 1, van de SWT, maakt een dergelijke dienst voor zijn betrekkingen met een particulier gebruik van die van de drie talen waarvan betrokkene zich heeft bediend, met name het Frans, het Nederlands of het Duits.

Uit de verkregen informatie blijkt dat de telefonische oproep van de klager niet gericht was tot het algemeen onthaalnummer, waar de oproepen worden doorgeschakeld volgens de taal van de oproeper, maar tot het persoonlijk nummer van een beambte van de Franstalige afdeling, en derhalve automatisch doorgeschakeld werd naar de dienst die de "uitkeringen" voor de Franstalige rechthebbenden behandelt.

Bovendien blijkt uit de verkregen informatie dat de klager zelf zich enkel in het Frans uitdrukte en op geen enkel moment gevraagd heeft om in het Nederlands behandeld te worden.

De VCT wenst er voorts aan te herinneren dat de bepalingen van artikel 21, § 5, van de SWT (tweetaligheid van ieder personeelslid van de plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad dat in contact komt met het publiek) in casu niet van toepassing zijn.

Op de centrale diensten zoals het Fonds voor Beroepsziekten is namelijk de tweetaligheid van dienst van toepassing, volgens dewelke de diensten zo worden georganiseerd dat het publiek zonder enige moeite in het Nederlands of in het Frans kan te woord gestaan worden (art. 45 SWT), wat in casu het geval is.

Rekening houdend met wat voorafgaat is de VCT van oordeel dat het Fonds voor Beroepsziekten de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken niet heeft overtreden en is zij van oordeel dat de klacht ontvankelijk maar ongegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]