



Uw brief van

Uw kenmerk

ONS KENMERK

Bijlagen

27.124/II/PN

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Tijdens de zitting van 15 januari 1998 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht een klacht behandeld, die werd ingediend door een Nederlandstalige vereniging met zetel te Brussel, tegen Belgacom, omwille van het feit dat de Franstalige ombudsman bij Belgacom klachten die in het Frans zijn ingediend door personen uit het Nederlandstalige taalgebied, in het Frans zou behandelen.

Na een vraag om inlichtingen antwoordde U:

“1. De antwoorden van de Ombudsdienst werden in de taal opgesteld die de klant gebruikt om zijn klacht in te dienen. Daarentegen worden de dossiers in de taal van de streek opgesteld waar de klacht zijn oorsprong vindt.

Deze procedure komt tegemoet aan de bezorgdheid voor gebruiksvriendelijkheid waarvan de Ombudsman in zijn relaties met de klanten meent te moeten blijk geven.

2. De Ombudsman is onafhankelijk van Belgacom. De Ombudsmannen worden aangewezen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit. Het personeel van de Ombudsdienst is onderworpen aan het gezag van de Ombudsmannen (KB van 9/10/1992 - Artikel 5, 3°).

3. De terbeschikkingstelling en de betaling van het personeel van de Ombudsdienst werden vastgelegd in de bepalingen van artikel 45 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het koninklijk besluit tot uitvoering van deze wet werd op 9/10/92 genomen.
4. Het toezicht op de activiteiten van de Ombudsman gebeurt de facto op basis van een jaarlijks verslag dat de dienst over zijn activiteiten moet publiceren (art. 46 van hogervermelde wet van 21 maart 1991)."

*

* *

Belgacom is een autonoom overheidsbedrijf, dat volgens art.36 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven, onderworpen is aan de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Bij KB van 9 oktober 1992 werd o.m.bij dit bedrijf een dienst "ombudsman" opgericht, waarvan de bevoegdheid reeds was omschreven in de artikelen 43 t.e.m.46 van de boven vermelde wet van 21 maart 1991.

De dienst "ombudsman" onderzoekt klachten van gebruikers die betrekking hebben op de activiteiten van het autonoom overheidsbedrijf, probeert de partijen te verzoenen of, indien hij daar niet in slaagt, brengt een advies uit (art. 8 en 12 van het KB van 9 oktober 1992).

De dienst "ombudsman" kan beschouwd worden als een uitvoeringsdienst waarvan de zetel in Brussel-Hoofdstad gevestigd is. De bepalingen van afdeling I, met uitzondering van artikel 43 § 6 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) zijn hier op van toepassing (art. 44 SWT).

*

* *

Uit punt 2 van uw antwoord volgt dat de klacht moet worden opgevat als zijnde gericht tegen de dienst "ombudsman" bij Belgacom.

Op grond van de door U verstrekte inlichtingen blijkt de handelswijze van de dienst "ombudsman" niet in strijd te zijn met artikel 39 § 1 SWT, noch met artikel 41 § 1 SWT, dat stelt dat een centrale dienst in betrekkingen met particulieren gebruik maakt van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Daarenboven betreft de klacht geen concrete gevallen, met uitzondering van een verwijzing naar een dossier "Kirchenstein", waarover echter geen verdere verdere gegevens bekend zijn, ook niet nadat klager hierom was verzocht.

Artikel 10 § 1 van het KB van 9 oktober 1992 voorziet trouwens alleen voor het beklaagde bedrijf een inzage-recht in het dossier, terwijl de klager op grond van § 2 toelating kan krijgen.

Op grond van deze overwegingen verklaart de VCT de klacht dan ook ontvankelijk doch ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de heer L. VAN DEN BOSSCHE, Vice-Eerste Minister en Minister van Binnenlandse Zaken, en aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A thick black horizontal bar used to redact the signature of the chairperson.