



Uw brief van

Uw kenmerk

ONS KENMERK
29.327/II/PN
AMC/MM

Bijlagen

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 2 juli 1998 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in haar verenigde afdelingen, een klacht die werd ingediend omwille van het feit dat de telefonist van de dienst 100 geen Nederlands begreep en sprak toen Mevrouw [REDACTED] [REDACTED] 1160 Brussel, een oproep deed om een wespennest te komen verwijderen in haar tuin. Bovendien kreeg zij later een eentalig Frans factuur.

U deelde aan de VCT het volgende mee:

- 1. Hoewel er op het ogenblik van de oproep meerdere Nederlandstalige operatoren in de centrale aanwezig waren heeft de operator die de oproep heeft ontvangen (waarschijnlijk ten onrechte) gemeend dat hij voldoende Nederlands begreep en sprak.*
- 2. Dit heeft in elk geval geen invloed gehad op de tussenkomst die overigens correct werd uitgevoerd.*
- 3. De vergissing is begaan door de facturatedienst. Hoewel men hier over een Nederlandstalige aanvraag beschikte, werd een franstalige factuur opgesteld.*
- 4. Zij werd na telefonische klacht verbeterd.*

Er worden maatregelen genomen om in het vervolg dergelijke misverstanden te voorkomen. Zo zal ondermeer het tussenkomstverslag in het vervolg de taal van de betrokkene moeten vermelden."

o

o

o

In navolging van artikel 32, § 1 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen gebruiken de diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering het Nederlands en het Frans als bestuurstaal.

Hoofdstuk V van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) is van toepassing op deze diensten, de bepalingen die het gebruik van het Duits betreffen uitgezonderd.

De diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering dienen bijgevolg voor hun betrekkingen met particulieren het Nederlands of het Frans te gebruiken naargelang de taal waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Bijgevolg diende de operator uitsluitend het Nederlands te gebruiken tijdens de oproep van Mevrouw Creemers en acht de VCT de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond.

De factuur die later aan Mevrouw [REDACTED] werd gestuurd diende in het Nederlands gesteld te worden. De VCT acht de klacht op dit punt eveneens ontvankelijk en gegrond. Zij neemt evenwel nota van het feit dat het hier een vergissing betrof van de facturatedienst die achteraf werd rechtgezet.

Dit advies wordt meegedeeld aan de heer L. TOBBACK, Vice-Eerste Minister en Minister van Binnenlandse Zaken en aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[REDACTED]