



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 januari
2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.166/II/PN
RC/RV

Ter zitting van 4 december 2008 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen het Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid omdat, bij het oproepen van het speciaal nummer van het Instituut (te vinden op de website), de receptioniste onvoldoende Nederlands bleek te kennen.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende.

"Het enige incident in die zin dat ons bekend is, dateert van 12 september 2008. Die dag was de receptioniste een uitzendkracht die werd aangetrokken om de vaste receptioniste-telefoniste, die voor 4 weken met verlof was, te vervangen. Op basis van de selectietesten werd geconcludeerd dat betrokkene over een voldoende kennis van het Nederlands beschikte om de vervanging te kunnen uitvoeren.

Het BIVV heeft slechts 1 receptioniste-telefoniste in dienst. Eén van de voorwaarden om deze functie te kunnen vervullen is de tweetaligheid Frans en Nederlands.

Voor langdurige vervangingen, zoals in september 2008, worden uitzendkrachten in dienst genomen. De eis van tweetaligheid wordt steeds meegedeeld aan de interim agentschappen waarop het BIVV een beroep doet.

Gelet op het voorgaande lijkt het mij dat hier iets is misgelopen bij de screening van kennis van de tweede landstaal. Ik ga ervan uit dat het hier een éénmalig incident betreft. De vaste receptioniste-telefoniste beschikt over de vereiste tweetaligheid. Alle personen die zich tot het BIVV wenden kunnen dan ook in het Nederlands of het Frans geholpen worden, hetzij telefonisch hetzij per mail.

Ik heb reeds aan het BIVV gevraagd om bijzondere aandacht te schenken aan de goede tweetaligheid van de uitzendkrachten op wie het een beroep doet, en aan een goede telefonische dienstverlening."

*
* *

Het Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid is geen organieke openbare dienst. Het betreft een functionele openbare dienst, zegge een private onderneming belast met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen, volgens artikel 1, §1, 2°, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Conform artikel 41, §1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend

Derhalve dient de dienst derwijze te zijn georganiseerd dat aan die wettelijke verplichting kan worden voldaan.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van deze brief wordt gestuurd aan de klager.