



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 juni 2010

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 42.014/II/PF
RC/EV

Ter zitting van 21 mei 2010 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd omdat een Franstalige inwoner van Brussel, toen hij het Belastingkantoor van Schaarbeek II belde op het nummer 02/577.73.15, een eentalig Nederlands automatisch bericht te horen kreeg.

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde de heer [...], de belastingontvanger van Schaarbeek II, het volgende (*vertaling*):

"Zoals u kan vaststellen op de ingesloten kopieën in antwoord op de brief van de klager (ik weet dat de klacht van de heer [...], bestuurder van de NV Lartimmo, komt), werd het nodige gedaan om aan de wensen van de betrokkene te voldoen.

Anderzijds wens ik op te merken dat het telefoonnummer dat de heer [...] vormde, datgene van het bewuste personeelslid is, en niet het algemene nummer van het kantoor (02/577.15.40).

Het telefoonnummer van ieder personeelslid is namelijk, in tegenstelling tot het algemene nummer van het kantoor, uitgerust met een automatisch antwoordapparaat dat het onthaalbericht in de taal van het betrokken personeelslid laat horen.

Dit is hoe het systeem in elkaar zit en wij kunnen daar niets aan veranderen."

*
* *

Een bericht op een automatisch antwoordapparaat dient beschouwd te worden als een

mededeling aan het publiek in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De Dienst Ontvangsten van de Belastingen van Schaarbeek II is een gewestelijke dienst volgens artikel 35, §1, van de SWT, die onderworpen is aan hetzelfde stelsel als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Conform artikel 18 van de SWT stellen de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de berichten en mededelingen die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en in het Frans.

Indien het betreffende telefoonnummer toebehoort aan een personeelslid dat geen omgang heeft met het publiek, mag de boodschap enkel in het Nederlands te horen zijn. In dat geval is de klacht ontvankelijk doch ongegrond.

Wanneer het telefoonnummer echter toebehoort aan een personeelslid dat wel omgang heeft met het publiek en dat eveneens dossiers van Franstalige belastingplichtigen behandelt, dient het antwoordapparaat in beide talen ingesteld te zijn en is de klacht ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.