



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 april 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 42.136/II/PF  
RC/YS

Ter zitting van 18 maart 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend omdat een Franstalige inwoner van Brussel, toen zij het nummer 02/5779284 van de belastingdienst Brussel-Stad belde, een Nederlandstalige automatische antwoordboodschap te horen kreeg.

\*  
\* \*

Op de vraag om inlichtingen van de VCT van 29 september 2010, herhaald op 20 januari 2011, deelde u op 4 februari 2011 mee: (vertaling) "*Het telefoonsysteem van de FOD Financiën (voorgetal 0257) voorziet in de toekenning van een rechtstreeks nummer per ambtenaar, die het nummer ook zal behouden tijdens zijn carrière in de schoot van het departement. Het telefoontoestel en het toegekende nummer zijn ingesteld in functie van de taal van de ambtenaar. Zo beschikt mevrouw[...], een Nederlandstalige ambtenaar, over een in het Nederlands ingesteld toestel en dus over een rechtstreekse lijn met een onthaalboodschap in het Nederlands (02/5779284).*

*Het algemene nummer van het Centraal Taxatiebureau Personenbelasting van Brussel is 02/5773920 en de onthaalboodschap is tweetalig."*

\*  
\* \*

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 gecoördineerd wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De dienst personenbelasting van Brussel-Stad moet in de zin van de SWT beschouwd worden als een plaatselijke dienst gevestigd in Brussel-Hoofdstad.

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

In haar advies 42.014 van 21 mei 2010 betreffende een gelijkaardig probleem, sprak de VCT zich als volgt uit:

*"Indien het betreffende telefoonnummer toebehoort aan een personeelslid dat geen omgang heeft met het publiek mag de onthaalboodschap op het antwoordapparaat enkel in de taal van het personeelslid 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 (en van wie bijvoorbeeld de naam en het telefoonnummer in briefwisseling met belastingplichtigen wordt vermeld), dient de onthaalboodschap van het antwoordapparaat in beide talen gesteld te zijn. In dat geval is de klacht ontvankelijk en gegrond."*

De VCT bevestigt dit advies.

Een afschrift van het advies wordt gestuurd aan de klager.