



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 1 juli 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk: DG/022/493
Ons kenmerk: 52.419/III/PN
MN

Betreft: klacht betreffende Franstalig telefonisch contact

In zitting van 29 juni 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend over het feit dat betrokkene op 20 november 2020 telefonisch gecontacteerd werd door een medewerker van Actiris waarbij deze enkel het Frans gebruikte terwijl betrokkene aangeeft dat zijn dossier in het Nederlands is.

In uw brief van 10 maart 2021 antwoordde u wat volgt :

“Dhr. [...] heeft op 25 november 2020 reeds een klacht ingediend bij de klachtendienst van Actiris om uiting te geven aan zijn ontevredenheid over het telefonisch contact met Actiris dat hem te beurt viel op vrijdag 20 november 2020. Hij onderstreept daarin dat hij het vreemd vond om plotseling gecontacteerd te worden door Actiris en dat hij door zijn gesprekspartner “*bruut en respectloos*” werd bejegend. Het gesprek zou bovendien in de Franse taal gevoerd zijn terwijl zijn dossier bij Actiris in het Nederlands opgemaakt werd.

De klacht van dhr. [...] werd onderzocht en door de klachtendienst beantwoord op 15 december 2020 (zie bijlage). Het principe van eentalige beambten en tweetalige dienstverlening werd hem uitgelegd. Er werden hem tevens verontschuldigen aangeboden en een oplossing voorgesteld om verder geholpen te worden door een Nederlandstalige consulent.”

*
* *

Actiris is een dienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Zij ressorteert overeenkomstig artikel 32, § 1, van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen onder de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 1 – de bepalingen die het

gebruik van het Duits bepalen uitgezonderd – van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

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

Betrokkene diende aldus in het Nederlands te worden bediend bij zijn telefonische contacten daar zijn taalkeuze bekend was.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.