



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

---

Brussel ,9 mei 2022

[...]

[...]

**Betreft:** klacht met betrekking tot de Duitse taalcompetenties van de heer [...].

Mevrouw de algemeen bestuurster,

In zitting van 6 mei 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht met betrekking tot de Duitse taalcompetenties van de heer [...], attaché bij de Federale Pensioendienst (FPD) van Malmedy. Volgens de klager zou de heer [...]de Duitse taal niet voldoende beheersen om de dossiers met betrekking tot de Duitstaligen van Malmedy zo goed mogelijk te behandelen.

In een e-mail van 10 februari 2022 heeft u ons het volgende meegedeeld: (vertaling)

“(...) Het kantoor van Malmedy is bevoegd voor de behandeling van de pensioendossiers van burgers die gedomicilieerd zijn in het Franse taalgebied, het Duitse taalgebied en in de Franstalige gemeenten met taalfaciliteiten voor de Duitstaligen.

Wat betreft het onthaal van de bezoekers:

Wanneer de burger een vraag heeft en niet op een andere manier (telefonisch of via een online toepassing) geholpen kan worden, kan hij in de lokalen van de Federale Pensioendienst ontvangen worden. Deze gesprekken vinden altijd plaats op afspraak. Wat betreft het kantoor van Malmedy verlopen de afspraken in het Frans of in het Duits, naargelang het domicile en de wens van de burger. Het zijn dus medewerkers die het Duits beheersen die de bezoekers die zich in die taal wensen uit te drukken, ontvangen.

Het ontvangen van bezoekers behoort niet tot de opdrachten van de directeur van het kantoor. In uitzonderlijke omstandigheden, met name in verband met afwezigheden wegens ziekte, kan het gebeuren dat de heer [...]een van zijn medewerkers vervangt om de bezoekers te ontvangen. Gezien zijn zeer beperkte kennis van het Duits, ontvangt de heer [...]echter geen Duitstalige bezoekers zonder zich er op voorhand van vergewist te hebben dat het onderhoud in het Frans gevoerd kan worden.

Wat betreft de behandeling van de dossiers:

Het behoort niet tot de opdrachten van de directeur van het regionaal kantoor om de dossiers te behandelen. De dossiers worden behandeld door dossierbeheerders en geverifieerd door verificateurs, die over een voldoende kennis beschikken om de Duitstalige dossiers te begrijpen. Het kennisniveau van het Duits van de heer [...]is in dit opzicht dus niet relevant. (...)”.

\* \*

De FPD is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Wat betreft het onthaal van de bezoekers:

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

*In casu* is de klager Duitstalig, derhalve had de afspraak in het Duits moeten verlopen.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk en gegrond bevonden.

Wat betreft de behandeling van de dossiers:

Uit de brief van de FPD blijkt dat de heer [...]niet bevoegd is om de dossiers met betrekking tot de klager te behandelen. Derhalve is de klacht met betrekking tot zijn kennisniveau van het Duits in dit opzicht niet relevant.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk maar ongegrond bevonden.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE