



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: klacht met betrekking tot uitsluitend Franstalige dienstverlening.

Mevrouw de algemeen directeur,

In zitting van 25 november 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat bij het bellen naar het gratis nummer van Sibelga de welkomstekst uitsluitend in het Frans is gesteld en dat de persoon aan de telefoon enkel het Frans machtig was.

In uw mails van 28 oktober 2022 en 14 november 2022 deelde u de VCT het volgende mee:

“Wij begrijpen dat een klant misnoegd kan zijn, als hij bij het bellen naar een gratis nummer niet kan worden onthaald in de taal van zijn keuze. Wij bieden hiervoor onze verontschuldiging aan.

Het bewuste nummer (0800/11744) is toegewezen aan een specifieke materie: de communicatiecampagne rond de omschakeling naar rijk gas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Die campagne is bijna ten einde en dat nummer zal binnenkort dan ook niet meer actief zijn.

Wanneer de klagende partij dat nummer heeft opgebeld, kreeg zij waarschijnlijk een automatisch bericht te horen met basisinformatie: eerst in het Frans en vervolgens in het Nederlands, telkens gedurende ongeveer een minuut. Het zou evenwel kunnen dat die persoon achteraf een medewerker aan de lijn kreeg die enkel Frans sprak.

Door de toename van het aantal oproepen in de afgelopen weken hebben sommige van onze eentalige medewerkers die telefoonlijn moeten beantwoorden omdat wij onze tweetalige of Nederlandstalige collega's moesten inzetten op andere, meer algemene lijnen.

Mocht de persoon die de klacht indiende de klantendienst opgebeld hebben (algemeen nummer beschikbaar van 8 uur tot 17 uur, van maandag tot vrijdag), dan kunnen wij u verzekeren dat die persoon wel degelijk met een Nederlandstalige medewerker zou zijn verbonden.”

*

* *

1. De eentalige welkomstekst

De welkomsttekst bij het bellen naar een gratis telefoonnummer is een bericht of 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 (Bestuurstaalwet).

Sibelga is een intercommunale die onderworpen is aan artikel 35, § 1, a) Bestuurstaalwet, daar Sibelga een gewestelijke dienst is waarvan de werkkring uitsluitend gemeenten uit het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad omvat.

Op grond van artikel 35, § 1, a) Bestuurstaalwet vallen deze gewestelijke diensten onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Luidens artikel 18 Bestuurstaalwet stelt iedere plaatselijke dienst uit het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad zijn berichten en mededelingen die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en in het Frans.

De welkomsttekst bij het bellen naar het gratis telefoonnummer van Sibelga diende in het Nederlands en het Frans te zijn gesteld.

2. Het telefoongesprek

Het telefoongesprek met de werknemer van Sibelga is een betrekking met een particulier in de zin van de Bestuurstaalwet.

Sibelga is een intercommunale die onderworpen is aan artikel 35, § 1, a) Bestuurstaalwet, daar Sibelga een gewestelijke dienst is waarvan de werkkring uitsluitend gemeenten uit het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad omvat.

Op grond van artikel 35, § 1, a) Bestuurstaalwet vallen deze gewestelijke diensten onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Overeenkomstig artikel 19 Bestuurstaalwet gebruiken de plaatselijke diensten uit het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in hun betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans in.

Bij het bellen naar het gratis telefoonnummer van Sibelga dient men ook in het Nederlands geholpen te kunnen worden.

Overeenkomstig artikel 21, § 5, Bestuurstaalwet kan niemand tot een ambt of betrekking benoemd of bevorderd worden in een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad wanneer de titularis omgang heeft met het publiek indien hij er niet mondeling van laat blijken door een aanvullend examengedeelte of door een bijzonder examen, dat hij aan de aard van de waar te nemen functie aangepaste voldoende of elementaire kennis bezit van de tweede taal.

De persoon die in dienst van Sibelga omgang heeft met het publiek dient dus minimaal de elementaire kennis van de tweede taal, *in casu* het Nederlands, te bezitten.

De klacht wordt zowel voor de uitsluitend Franse welkomsttekst als voor de uitsluitend Franstalige dienstverlening ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat Sibelga de klacht nader zal onderzoeken om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE