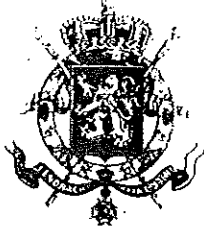


**VASTE COMMISSIE VOOR  
TAALTOEZICHT**

**BRUSSEL, 27 -05- 1998**



Aan de heer C. PICQUE  
Minister-Voorzitter van de  
Brusselse Hoofdstedelijke Regering

Hertogstraat 7-9

1000 BRUSSEL

**Uw brief van**

**Uw kenmerk**

**ONS kenmerk**

**Bijlagen**

**29.127/K/II/PN**  
**AMC/YS**

Mijnheer de Minister-Voorzitter,

Ter zitting van 23 april 1998 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht die werd ingediend omwille van het feit dat de telefonisten van de Informatiedienst van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (nummer vermeld in het Regionaal Memento 1997) de klager niet in het Nederlands konden te woord staan.

Volgens de klager sprak de eerste telefonist(e) geen Nederlands waarna hij doorverbonden werd met een tweede persoon, die evenmin Nederlands sprak. Vervolgens werd hij doorverbonden met een derde Nederlandsonkundige persoon die hem aanraade op hetzelfde nummer terug te bellen en naar een bepaalde persoon te vragen. Uiteindelijk kwam hij in contact met deze persoon die hem in gebrekkig Nederlands de gevraagde informatie verschaftte.

\*

\*

\*

U deelde aan de VCT mee:

"De Informatiedienst van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikt niet over zijn eigen telefonisten. In de voorstellingsbrochure van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die gepubliceerd werd ingevolge de ordonnantie van 30 maart 1995 betreffende de openbaarheid van bestuur, wordt voor de Informatiedienst het algemeen nummer vermeld van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De oproepen komen normaliter terecht bij de telefooncentrale van het Ministerie waar de telefonisten tweetalig zijn. Deze schakelen dan de oproepen door naar de betrokken dienst.

De Informatiedienst bestaat uit tweetalige ambtenaren van de Nederlandstalige en de Franstalige taalrol, die in het Nederlands antwoorden aan Nederlandstalige correspondenten.

Het kan zijn dat een Nederlandstalige correspondent bij vergissing doorverbonden werd met een ambtenaar die de Nederlandse taal niet goed machtig is. Of het is ook mogelijk dat de persoon die de klacht heeft ingediend het rechtstreekse nummer van een dergelijke ambtenaar heeft getoetst.

Dit kan hoe dan ook slechts een uitzonderlijk incident zijn, aangezien de algemene regel is dat een tweetalig telefonist(e) van de telefooncentrale van het Ministerie de oproepen doorschakelt naar een ambtenaar van de betrokken dienst die zich in de taal van de correspondent kan uitdrukken."

\*

\*      \*

In navolging van artikel 32, § 1 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen gebruiken de diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering het Nederlands en het Frans als bestuurstaal.

Hoofdstuk V van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) is van toepassing op deze diensten, de bepalingen die het gebruik van het Duits betreffen uitgezonderd.

De diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering dienen bijgevolg voor hun betrekkingen met particulieren het Nederlands of het Frans te gebruiken naargelang de taal waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Gelet op het feit dat u aan de VCT meedeelde dat de algemene regel is dat een tweetalige telefonist(e) van de telefooncentrale van het Ministerie de oproepen doorschakelt naar een ambtenaar van de betrokken dienst die zich in de taal van de correspondent kan uitdrukken; dat niet kan nagegaan worden wat de oorzaak was van het door de klager aangehaalde incident, oordeelt de VCT dat zij zich niet kan uitspreken over de gegrondheid van de klacht.

Toch wil de VCT nogmaals benadrukken dat de diensten van het ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op die manier moeten georganiseerd zijn dat zij in hun betrekkingen met de particulieren het Nederlands of het Frans kunnen gebruiken naargelang de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

Dit advies wordt medegedeeld aan de heer L. TOBBACK, Vice-eerste minister en minister van Binnenlandse Zaken en aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS