



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

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: advies nr. 55.313 van 19 januari 2024

Mijnheer de administrateur-generaal,

In zitting van 19 januari 2024 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omdat de afspraak van de Nederlandstalige klager bij het HVW-kantoor gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gewijzigd werd via een mail die uitsluitend in het Frans gesteld was.

In bijlage vindt u het advies van de verenigde afdelingen van de VCT over deze klacht.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)
Verenigde Afdelingen

Advies nr. 55.313 van 19 januari 2024
Dossier: VCT/55.313/II/PN

HVW: mail in het Frans

1 Voorwerp van klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat de afspraak van de Nederlandstalige klager bij het HVW-kantoor gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gewijzigd werd via een mail die uitsluitend in het Frans gesteld was.

2 Procedure

De klacht werd conform artikel 11, eerste lid, van het koninklijk besluit van 11 maart 2018 tot regeling van de rechtstoestand van de voorzitter en van de leden van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en tot regeling van haar werking (KB Werking VCT) bij de VCT aanhangig gemaakt door middel van een ondertekend verzoekschrift, dat op 24 september 2023 bij wege van elektronische post aan de voorzitter van de Commissie werd verstuurd.

De voorzitter van de Commissie heeft met toepassing van artikel 61, §§ 3 en 4, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) bij wege van een schrijven van 11 oktober 2023 en een herinneringsbrief van 14 november 2023 het standpunt van de HVW over betrokken klacht verzocht en gevraagd alle informatie aan hem te bezorgen die nodig is om het onderzoek van dit dossier te kunnen voeren.

De HVW heeft haar standpunt over betrokken klacht aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld bij wege van een schrijven van 6 december 2023.

De klacht werd onderzocht door de VCT in haar zitting van 19 januari 2024 conform de artikelen 60, § 1 en 61, §§ 1, 4 en 5 Bestuurstaalwet en de artikelen 4 en 5 KB Werking VCT.

Het advies werd met éénparigheid van stemmen gegeven conform de artikelen 7 en 8 KB Werking VCT.

Dit advies werd opgesteld in het Nederlands en in het Frans. Beide teksten zijn rechtsgeldig.

3 Standpunt van de HVW (schrijven *d.d.* 6 december 2023)

“De eerste afspraak was gepland op 31 augustus 2023. Door een tekort aan personeel in ons kantoor van Brussel moest deze afspraak verplaatst worden naar 25 september 2023. De kantoorverantwoordelijke heeft toen vanuit zijn werkmailadres een mail volledig in het Nederlands verstuurd.

De klager is op 25 september 2023 naar ons kantoor gekomen en werd in het Nederlands te woord gestaan. Betrokkene had die dag niet veel tijd en vroeg om een nieuwe afspraak. Hierdoor werd een volgende afspraak op afstand geboekt die doorging op 4 oktober 2023. Tijdens die afspraak werd de klager in het Nederlands te woord gestaan door een medewerker.

Door een *bug* in het afsprakensysteem heeft de klager één mail in het Frans ontvangen, hiervoor wensen wij ons als organisatie te verontschuldigen. Intussen werd de bug in het informaticasysteem opgelost. De overige communicatie per post en per mail was in het Nederlands.”

4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT

4.1 Bevoegdheid van de VCT

“Het uitbetalingsbureau Brussel (Plantenstraat 69, 1210 Brussel) van de HVW is een gewestelijke dienst overeenkomstig artikel 35, § 1, b, van de bij koninklijk besluit gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) waarvan de werkring zowel het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad als het homogene Nederlandse taalgebied (bestuurlijk arrondissement Vilvoorde) bestrijkt. (cf. VCT-adviezen 38.057 van 9 november 2006 en 39.200 van 24 april 2008).

Dergelijke dienst valt onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

De VCT is derhalve bevoegd om zich uit te spreken wat betreft deze klacht.

4.2 Ontvankelijkheid van de klacht

De VCT stelt vast dat er geen problemen rijzen omtrent de ontvankelijkheidsvoorwaarden van de klacht.

De klacht bevatte de identificatiegegevens van de afzender, een uiteenzetting van de feiten en de nodige aanwijzingen die toelieten de verwerking, voorwerp van de klacht, te identificeren, zoals vereist door artikel 11, tweede, derde en vierde lid KB Werking VCT.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk bevonden.

4.3 Gegrondheid van de klacht

Een mail die verstuurd wordt om een afspraak te wijzigen is een betrekking met een particulier in de zin van de Bestuursstaalwet.

Overeenkomstig artikel 19, eerste lid Bestuursstaalwet gebruiken de plaatselijke diensten die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn in hun betrekkingen met particulieren de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

In casu is de klager Nederlandstalig en koos hij bij het maken van de afspraak voor het Nederlands als taal.

Derhalve diende de mail die de afspraak wijzigt in het Nederlands gesteld te zijn.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

5. Kennisgeving

Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de HVW conform artikel 61, § 1 Bestuursstaalwet en artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

Dit advies wordt eveneens ter kennis gebracht aan de klager conform artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

*
* *

ADVIES

De klacht ingediend omdat de afspraak van de Nederlandstalige klager bij het HVW-kantoor gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gewijzigd werd via een mail die uitsluitend in het Frans gesteld was, wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat alle overige communicatie met de klager wel in het Nederlands verliep en dat de problemen in het informaticasysteem inmiddels opgelost zijn.

Dit advies werd uitgebracht te Brussel, op 19 januari 2024, door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, verenigde afdelingen, onder leiding van

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE