



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 20 november 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 49.165/II/PN
[...]

[...]

Betreft: klacht met betrekking tot het in beperkte mate in het Nederlands te woord gestaan kunnen worden in het Actiris kantoor in Jette

Mijnheer de Directeur-Generaal,

Ter zitting van 17 november 2017 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend tegen het Actiris kantoor in Jette. Het betreft de beperkte mate waarin de klager in het Nederlands te woord kon gestaan worden. Meer specifiek gaat het over: (a) de bediende aan het onthaal die niet in staat was zich in het Nederlands uit te drukken; (b) de tickets die werden gegeven om in een wachtzaal te wachten, enkel in het Frans werden uitgegeven en (c) de verantwoordelijke van het kantoor die pas na aandringen gebrekkig Nederlands sprak. Hierdoor werd de klager onder druk gezet om Frans te spreken.

Op haar vraag om toelichting deed u aan de VCT het volgende mee:

“Volgens het verslag van de verantwoordelijke van het plaatselijk agentschap van Jette zijn de zaken correct verlopen bij het bezoek van de Nederlandstalige werkzoekende in kwestie. Toen hij zich aan het onthaal aanbood, heeft de Franstalige medewerker van Actiris die zich toen aan de balie bevond, een beroep gedaan op een Nederlandstalige collega om de bezoeker te woord te staan. Deze Franstalige medewerkster was inderdaad het Nederlands niet machtig, maar wettelijk gezien mag men dat van haar ook niet eisen. Zij heeft zelf geen Nederlands gesproken, maar er, volledig correct, een Nederlandstalige collega bij geroepen.

(...)

De verantwoordelijke van het plaatselijke agentschap in Jette ontkent met klem, en in duidelijke bewoordingen, dat er druk zou zijn uitgeoefend op deze werkzoekende om naar het Frans over te schakelen. Dat zou trouwens ook frontaal ingaan tegen de filosofie van Actiris die op alle terreinen diversiteit hoog in het vaandel voert.

Het klopt dat de betrokkene een ticket met een Franse tekst ontving. Voor 2 van de 20 soorten dienstverlening die de plaatselijke agentschappen van Actiris aanbieden, kan momenteel alleen een ticket met een Franse tekst afgedrukt worden. Het gaat daar om de diensten ‘Afspraak consulent’ en ‘Afspraak Inschrijvingen en Attesten’. Dit willen we zo spoedig mogelijk in orde brengen en ook voor die 2 vormen van dienstverlening een ticket met een Nederlandse tekst creëren.

De werkzoekende is vervolgens ontvangen door een Nederlandstalige tewerkstellingsconsulent. Dat gesprek is probleemloos verlopen, in het Nederlands. Na dit onderhoud heeft hij met aandrang gevraagd om de verantwoordelijke van het plaatselijk agentschap te kunnen ontmoeten. Hij wou namelijk dat zijn uitnodiging zou afgestempeld worden als bewijs dat hij zich werkelijk aangeboden had. De [verantwoordelijke van het plaatselijke agentschap] heeft daarmee toegestemd. Deze laatste ontkent niet dat zijn Nederlands voor verbetering vatbaar is. Hij is zijn kort gesprek met de werkzoekende overigens begonnen met zich in het Nederlands te excuseren voor zijn onvolmaakte kennis van die taal. Daarna heeft hij de gevraagde stempel gezet.”

*
* *

Het Actiris kantoor te Jette is een gedecentraliseerde dienst van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest, waarvan de werking niet het gehele gebied van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt. Met toepassing van artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen is deze dienst onderworpen aan de bepalingen van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) met betrekking tot plaatselijke diensten gevestigd in Brussel-Hoofdstad. Zowel de mondelinge contacten als de betreffende tickets met een individueel nummer worden beschouwd als betrekkingen met particulieren in de zin van de SWT.

Conform artikel 19, eerste lid SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met particulieren de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is. Het ticket dat de klager overhandigd werd, diende in het Nederlands gesteld te zijn.

De VCT acht de klacht ontvankelijk en gegrond voor het aspect van het voormelde ticket en acht de klacht ontvankelijk en ongegrond voor het aspect van de mondelinge contacten.

De VCT merkt op dat artikel 21, § 5 SWT bijzondere voorwaarden oplegt aan de personeelsleden binnen de plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad die in de uitoefening van hun ambt in contact komen met het publiek (zoals een loketbediende). Om benoemd of bevorderd te worden in een dergelijke betrekking, dient de betrokkene een examen af te leggen dat aantoont dat hij een aan de aard van de functie aangepaste voldoende of elementaire kennis bezit van de tweede taal.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

[...]