



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

---

Brussel, 4 mei 2021

**Uw brief van:** 16 november 2020  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 52.327/III/PN  
NB

**Betreft:** klacht met betrekking tot gebrekkige dienstverlening in het Nederlands

In zitting van 30 april 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de klagers niet in het Nederlands terecht kunnen bij de administratieve diensten van de gemeente Sint-Joost-ten-Node. Ze halen aan dat zelden iemand aanwezig is die het Nederlands machtig is bij het onthaal of bij de loketambtenaren. Daarnaast werd er niet gereageerd wanneer de klagers vragen om het antwoord in het Nederlands te ontvangen over een vraag van de prijs van de reservering van een parkeerplaats voor werken ten hoogste van Plantenstraat 99. De betrokken ambtenaar bleef de klagers beantwoorden in het Frans.

In uw brief van 16 november 2020 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“Na onderzoek bij het Departement Openbare Werken kunnen de feiten als volgt worden samengevat: de klager heeft contact opgenomen met de Gemeente om de plaatsing van borden met een parkeer verbod te vragen tijdens de werken voorzien op 21 september 2020. De klager heeft zich van het begin in het Frans uitgedrukt. Zij betwistte eerst het bedrag van de parkeerbelasting, dat zij uiteindelijk aanvaard heeft te betalen op vrijdag 18 september om 19 uur. Aangezien de gemeentediensten vanaf 13 uur gesloten waren, kon de aanvraag niet worden behandeld en konden de borden niet op tijd voor maandag 21 september 2020 worden geplaatst.

Naar aanleiding hiervan zond de Gemeente een e-mail naar de klager om haar op de hoogte te stellen van het probleem en haar voor te stellen een andere datum te kiezen of de eerder door haar betaalde belasting terug te betalen. De klager werd vervolgens boos aan de telefoon door vrijwillig over te stappen van het Frans naar het Nederlands en dreigde tegen onze gemeentelijke ambtenaar een klacht in te dienen wegens het niet respecteren van de tweetaligheid.

In de talrijke gesprekken tussen de Gemeente en de klager blijkt dat deze laatste nooit heeft geëist dat de gemeenteambtenaar haar in het Nederlands te woord zou staan. De conversaties

vonden zowel per e-mail als telefonisch en in beide talen plaats, zonder dat de gemeentebtenaar op enig moment redelijkerwijs kon denken dat de klager uitsluitend Nederlands sprak. Wij zijn bereid om u een kopie van deze gesprekken te bezorgen indien nodig.

We willen eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 19 van de Wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken van 18 juli 1966, “Iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad gebruikt in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.” In het onderhavige geval gebruikte de klager het Frans toen zij voor het eerst contact opnam met de gemeente.

Wij wijzen u er in ieder geval op dat wij er voor elke gemeentelijke dienst die contacten heeft met het publiek op toezien dat het aanwezige personeel in het Frans en Nederland kan antwoorden op de vragen van de burgers overeenkomstig de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken.

In dit geval is de verantwoordelijke voor de opvolging van dit soort aanvragen een Nederlandstalige medewerker die zowel Nederlands – zijn moedertaal – als Frans spreekt.”

\*  
\*   \*

Overeenkomstig artikel 19 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) gebruikt iedere plaatselijke dienst van het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Wanneer de taal van de particulier ongekend is, dient een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad het Nederlands en het Frans te gebruiken in zijn betrekkingen met particulieren.

In uw antwoord haalde u aan dat u ons een kopie van deze gesprekken kon bezorgen om aan te tonen dat de klager nooit had geëist dat de conversaties in het Nederlands dienden te gebeuren. Op 1 december 2020 en op 11 januari 2021 heeft de administratie van de VCT gevraagd aan uw Interne Juridische Afdeling een kopie van deze gesprekken te bezorgen.

Ter staving van zijn klacht heeft de klager enkel e-mails aan de VCT bezorgd. Een eerste e-mail van de gemeente Sint-Joost-ten-Node *d.d.* 16 september 2020 was opgesteld enkel in het Nederlands. Deze e-mail werd door één van de klagers beantwoord in het Nederlands met onder meer de volgende vraag: “Ik schreef jullie aan in het Nederlands, gelieve die taal te gebruiken in uw communicatie”. Deze e-mail werd door betrokken ambtenaar echter in het Frans beantwoord.

De betrokken ambtenaar diende de klagers te beantwoorden in het Nederlands. In het geval dat bij het schrijven van de eerste e-mail de taal van de klagers ongekend was, diende de eerste e-mail opgesteld te worden in het Nederlands en het Frans.

Ter herinnering, luidens artikel 21, § 5 SWT kan niemand benoemd of bevorderd worden tot een ambt of betrekking, waarvan de titularis omgang heeft met het publiek indien hij er niet mondeling van laat blijken door een aanvullend examengedeelte of een bijzonder examen dat

hij aan de aard van de waar te nemen functie aangepaste voldoende of elementaire kennis bezit van de tweede taal.

Ambtenaren aan het onthaal of loketambtenaren dienen dus in bezit te zijn van aan de aard van de waar te nemen functie aangepast voldoende of elementaire kennis van het Nederlands.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.