



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 22 september 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.301/III/PN
NB

Betreft: geen dienstverlening in het Nederlands

In zitting van 17 september 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat, wanneer iemand zijn adres wilde wijzigen op zijn identiteitskaart, op 18 juni 2021 iemand niet geholpen kon worden in het Nederlands aan de balie van het gemeentehuis noch bij de balie van de identiteitskaarten.

In uw brief van 4 augustus 2021 deelde u het volgende mee:

“Wij zijn echter verbaasd. De gemeente Etterbeek hecht namelijk veel belang aan de tweetaligheid van haar werknemers die contact hebben met het publiek en meer bepaald aan de tweetaligheid van haar werknemers aan het onthaal en aan de loketten. De grote meerderheid van hen is tweetalig en zelfs drietalig. Van ’s morgens tot ’s avonds schakelen zij minstens tusse de twee officiële talen van Brussel.

Na controle blijkt dat de werknemers die op 18 juni aan de loketten “Onthaal” en “Identiteitskaarten” zaten wel degelijk over die kwaliteiten beschikten. Het zou ons dus eigenaardig lijken dat zij opeens weigeren om Nederlands te spreken met een burger. Wij hebben bovendien navraag gedaan bij die mensen, maar niemand van hen herinnert zich een dergelijk incident met een burger.

Wij vinden het ook jammer dat deze ontevreden burger op het moment zelf niet naar een verantwoordelijke van de betrokken medewerkers heeft gevraagd om de zaak te bespreken. Als er een probleem was, dan had dat onmiddellijk kunnen worden opgelost.

Wij willen echter een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden aan de inwoners van Etterbeek en wij zouden dan ook graag contact opnemen met de aanklager om deze zaak uit te klaren. Zou het mogelijk zijn om ons zijn gegevens te bezorgen? Zo niet, kunt u de persoon in

kwestie dan melden dat hij contact kan opnemen [mijn medewerkers] om meer details te geven over het incident?”

*
* *

De gemeente Etterbeek is een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

Luidens artikel 19 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.

De dienstverlening aan het onthaal en de loketten diende in het Nederlands te gebeuren aangezien de klager Nederlands sprak.