



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 5 juli 2022

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 54.088/II/PN

Betreft: gebrekkige dienstverlening in het Nederlands

In zitting van 1 juli 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de dienstverlening aan de loketten van het gemeentehuis in het Nederlands gebrekkig is.

De klager omschrijft de volgende gebeurtenissen:

- onthaal buiten was ééntalig Frans. De persoon in kwestie die mij al dan niet moest binnenlaten verstond niet wat ik zei ("Ik heb een afspraak") en stelde mij enkel vragen in het Frans en gaf mij enkel instructies in het Frans (bijv. mbt ontsmetten van de handen)
- aan het onthaalloket binnen legde ik uit waarvoor ik gekomen was en stelde een paar bijkomende vragen. De vrouw in kwestie kon gebroken Nederlands en dat was goed genoeg voor mij. Toch stelde zij meteen de vraag: "Meneer spreekt een beetje Frans?"
- vervolgens kreeg ik een nummer, maar werd ik naar het verkeerde loket doorverwezen, namelijk de dienst bevolking, in plaats van de dienst burgerlijke stand. Hierdoor moest ik eerst 45 minuten wachten tot het mijn beurt was. Ik maakte haar daar halverwege op attent, want ik had toch een afspraak, maar zij liet weten dat dit normaal was omdat het druk was;
- toen ik finaal aan het loket kwam, kreeg ik dan pas te horen dat ik een verkeerd nummer was gegeven en op de eerste verdieping moest zijn. (Wel netjes in het Nederlands);
- tot slot werd ik opnieuw door een ééntalig Franstalige persoon naar de eerste verdieping geleid;
- daar werd ik correct bediend, volledig in prima Nederlands.

In uw brief van 10 mei 2022 deelde u het volgende mee:

“Ik meld u de goede ontvangst van uw brief betreffende de klacht die bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht werd ingediend omwille van het feit dat de dienstverlening aan de loketten van het Gemeentehuis van Sint-Jans-Molenbeek in het Nederlands gebrekkig is.

Ik heb een nota en een kopie van uw brief aan de betrokken verantwoordelijken gezonden, met verzoek ervoor te zorgen dat dit soort inbreuk zich niet meer voordoet.”

*
* *

De gemeente Sint-Jans-Molenbeek is een plaatselijke dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet).

Overeenkomstig artikel 19 Bestuurstaalwet gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Dit artikel houdt in dat de dienstverlening in het Nederlands en in het Frans op een evenwaardige wijze dient te gebeuren

Artikel 21, § 5 Bestuurstaalwet stipuleert dat niemand kan 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 door een bijzonder examen, dat hij aan de aard van de waar te nemen functie aangepaste voldoende of elementaire kennis bezit van de tweede taal.

De klager diende een dienstverlening te krijgen in het Nederlands die niet gebrekkig was.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat aan de gemeentediensten een nota werd bezorgd om ervoor te zorgen dat bovenstaande feiten zich niet meer voordoen.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.