



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: advies nr. 55.322 van 19 januari 2024

Mevrouw de burgemeester,

In zitting van 19 januari 2024 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omdat een Nederlandstalige inwonster van de gemeente Vorst bij een afspraak om een nieuw internationaal rijbewijs te verkrijgen niet in het Nederlands geholpen kon worden aan het gemeenteloket.

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

Met toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken en artikel 11, zesde 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 vraag ik u mij mee te delen welk gevolg u heeft verleend aan dit advies.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)
Verenigde Afdelingen

Advies nr. 55.322 van 19 januari 2024
Dossier: VCT/55.322/II/PN

Gemeente Vorst: gebrekkige dienstverlening in het Nederlands aan gemeenteloket

1 Voorwerp van klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat een Nederlandstalige inwonster van de gemeente Vorst bij een afspraak om een nieuw internationaal rijbewijs te verkrijgen niet in het Nederlands geholpen kon worden aan het gemeenteloket.

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 3 oktober 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 het standpunt van de gemeente Vorst 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 gemeente Vorst heeft haar standpunt over betrokken klacht aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld bij wege van een schrijven van 19 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 gemeente Vorst (schrijven *d.d.* 19 december 2023)

“Eerlijk gezegd zijn we ons bewust van de taalproblemen binnen onze administratie.

Wanneer we nieuw personeel aannemen, worden we helaas geconfronteerd met een ‘tekort’ aan tweetalige kandidaten. De noodzaak om ons personeelsbestand te versterken betekent dat we geen andere keuze hebben dan personeel aan te werven met zeer weinig kennis van het Nederlands.

We sporen hen echter aan om cursussen te volgen bij Erap, zodat ze het publiek beter kunnen helpen en na onderzoek door SELOR een tweetalige bonus krijgen.

Ik kan deze persoon alleen maar gelijk geven, maar het verbaast me dat ze geen hulp in het Nederlands kon krijgen op de afdeling Paspoort, waar een Nederlandstalige medewerker werkt.

Gelieve onze spijt over te brengen aan de betrokken persoon en haar te laten weten dat we ons uiterste best doen om burgers te helpen, ongeacht hun taal.”

4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT

4.1 Bevoegdheid van de VCT

De gemeente Vorst is een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in de zin van de Bestuursstaalwet

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

Mondelinge contacten aan het gemeenteloket zijn betrekkingen met particulieren in de zin van de Bestuursstaalwet.

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

In casu kon betrokkene uitsluitend in het Frans geholpen worden aan het gemeenteloket.

Betrokkene diende ook in het Nederlands geholpen te kunnen worden.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

5. Kennisgeving

Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de gemeente Vorst conform artikel 61, § 1 Bestuursaalwet 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.

6. Mededeling van gevolgen aan advies

De Commissie verzoekt bij toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid Bestuursaalwet en artikel 11, zesde lid KB Werking VCT om haar voorzitter mee te delen welk gevolg werd verleend aan haar advies. Deze mededeling wordt ter kennis gebracht aan de leden van de Commissie.

*
* *

ADVIES

De klacht ingediend omdat een Nederlandstalige inwoner van de gemeente Vorst bij een afspraak om een nieuw internationaal rijbewijs te verkrijgen niet in het Nederlands geholpen kon worden aan het gemeenteloket, wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

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