



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 24 september 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.192/III/PN

Betreft: klacht tegen gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening door onthaalbediende van Brugmann Rusthuis

Mijnheer de voorzitter,

In zitting van 20 september 2019, onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend tegen het feit dat tijdens een bezoek op 2 mei 2019 de onthaalbediende van het Brugmann in de Van Ophemstraat de klager niet kon helpen in het Nederlands. Verder verklaarde hij dat een collega diende te worden gehaald om hem te woord kunnen staan en zijn vraag te begrijpen.

In uw antwoord van 24 juni 2019 deelde u het volgende mee:

“Een opeenvolging van omstandigheden vormde de oorzaak van het probleem waardoor een stagiair een paar uur alleen de receptie diende te bemannen.

De meeste van onze onthaalbedienden zijn immers tweetalig. In het Brugmann rusthuis hebben we vier onthaalbedienden, één is Nederlandstalig (perfect tweetalig), één heeft een taalcertificaat (art. 8), één is geregistreerd om zijn SELOR te presenteren en de laatste nieuwe volgt de cursus Nederlands die door onze administratie wordt georganiseerd.

We betreuren tenslotte dat de klager het niet nuttig achtte om een andere gesprekspartner te willen spreken die hem in zijn taal correct had kunnen antwoorden.”

*
* *

Het O.C.M.W. van Ukkel is een plaatselijke dienst dat gelegen is in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

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 de door deze gebruikte taal voorzover die taal het Nederlands of het Frans is. Het Nederlands en het Frans dienen hierbij daadwerkelijk op voet van gelijkheid staan. Zo moet het onthaal voor Nederlandstaligen en Franstaligen op een gelijkaardige wijze gebeuren.

Aangezien de klager niet onmiddellijk te woord kon worden gestaan in het Nederlands en er een collega diende te worden bijgehaald, gebeurde het onthaal voor Nederlandstaligen en Franstaligen niet op een gelijkaardige wijze. Derhalve is de klacht ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt wel akte van het feit dat de gebrekkige Nederlandstalige dienstverlening het gevolg is van een opeenvolging van omstandigheden en dat het O.C.M.W. van Ukkel alle stappen heeft ondernomen om een Nederlandstalige dienstverlening tot stand te brengen.

Overeenkomstig artikel 21, § 5 SWT kan niemand benoemd of bevorderd worden tot een ambt of een betrekking, waarvan de titularis omgang heeft met het publiek, indien hij niet door middel van een examen er mondeling van laat blijken dat hij aan de aard van de waar te nemen functie aangepaste voldoende of elementaire kennis van de tweede taal.

Volgens uw inlichtingen voldoen drie van uw onthaalbedienden niet aan deze wettelijke vereisten van artikel 21, § 5 SWT. De vereiste kennis dient immers bewezen te worden voor de benoeming en het taalcertificaat artikel 8 bewijst enkel de passieve kennis van de tweede taal zoals vereist in artikel 21, § 2 SWT en niet de mondelinge actieve kennis van de tweede taal die wel wordt opgelegd door artikel 21, § 5 SWT.

De VCT neemt wel akte van het feit dat de stappen worden ondernomen opdat uw personeel voldoet aan de taalkennisvereisten zoals vastgelegd in de SWT.

Een afschrift van dit advies wordt naar de klager gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter,