



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

---

Brussel, 29 april 2020

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 52.060/II/PN  
MN

**Betreft:**

Ter zitting van 22 april 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend omwille van het feit dat klager niet in het Nederlands te woord werd gestaan bij een telefonische contactopname met het OCMW van de Stad Brussel.

In uw brief van 28 februari 2020 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“Bij nazicht blijkt dat het in uw brief vermelde telefoonnummer 02/543.63.39 datgene is van het centraal onthaal van ons departement Sociale Actie.

Overeenkomstig de taalwetgeving is dit onthaal, evenals elk ander onthaal binnen ons Centrum, zodanig georganiseerd dat vragen in de beide landstalen behandeld worden.

Bij verder onderzoek betreffende het functioneren van ons centraal onthaal op 3 februari 2020, de datum van het incident vermeld in uw brief, hebben we wel gemerkt dat de 2 vaste onthaalagenten 's middags het werk hebben dienen te verlaten wegens ziekte. In de namiddag werd er een vervanging voorzien voor deze personen. Het is mogelijk dat de te volgen procedures onvoldoende werden gepreciseerd aan deze vervangers waardoor we niet met zekerheid kunnen uitsluiten dat in de loop van de namiddag iets fout is gelopen.

We zullen er alles aan doen om in de toekomst te verzekeren dat ook in geval van vervanging van het vaste onthaalpersoneel, de voorziene procedures wat betreft de behandeling van vragen door het centraal onthaal verlopen zoals voorzien overeenkomstig de wetgeving.”

\*  
\* \*

Het OCMW van de Stad Brussel 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 (SWT).

Overeenkomstig artikel 19 SWT 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.

Klager diende aldus in het Nederlands te woord te worden gestaan bij het telefonisch contact.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat maatregelen worden genomen om de tweetalige dienstverlening te verzekeren in het geval van vervanging van het vaste onthaalpersoneel.