



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

Brussel, 22 september 2021

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk: 53.180/II/PN**  
MN

**Betreft:** klacht betreffende telefonisch contact verbindingsbureau Neder-over-Heembeek

Ter zitting van 17 september 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in haar verenigde afdelingen, een klacht ingediend betreffende het feit dat op 3 maart 2021 betrokkene om inlichtingen telefoneerde naar het verbindingsbureau van Neder-over-Heembeek maar dat de dame aan de telefoon onvoldoende Nederlands sprak om een gesprek mee te hebben.

In uw e-mail van 14 juni 2021 antwoordde u wat volgt:

“(…) Ik heb kennis genomen van uw brief van 19 mei jl. en de klacht die werd ingediend omwille van de onvoldoende kennis van het Nederlands van een beambte van het verbindingsbureau van Neder-over-Heembeek.

Ik bevestig dat de burger de mogelijkheid heeft te kiezen voor het Nederlands of het Frans wanneer hij telefonisch in contact wenst te treden met de Stad Brussel. Het verbindingsbureau van Neder-over-Heembeek telt 6 bedienden waaronder een Nederlandstalige dienstchef, een Nederlandstalige loketbediende, een perfect tweetalige bediende en drie bedienden die zich behoorlijk kunnen uitdrukken in het Nederlands.

Aangezien het voorval 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden is het moeilijk de omstandigheden van het gesprek na te gaan. Indien een persoon echter meent omdat bijvoorbeeld zijn vraag complex is dat hij geen gesprek kan voeren met de beambte, kan hij steeds vragen naar een Nederlandstalige beambte of dienstchef.

Ik hoop dat u met dit gegeven rekening kunt houden.”

\* \*

Overeenkomstig artikel 19, eerste lid 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 Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden in zoverre betrokkene niet in het Nederlands werd bediend.