



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 22 september 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.290/II/PN
NB

Betreft: gebrekkige dienstverlening in het Nederlands

In zitting van 17 september 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat iemand die zich had ingeschreven op de Bruvax-wachlijst en een sms had ontvangen dat nog vaccins over waren en dat hij na 25 minuten nog steeds niet telefonisch een afspraak kon maken in het Nederlands terwijl dit in het Engels al mogelijk was na 8 minuten.

Daar de brieven van de VCT van 28 juni 2021 en 2 augustus 2021 onbeantwoord zijn gebleven, is de VCT ertoe gerechtigd haar advies te verlenen op basis van de gegevens die haar door de klager werden meegedeeld.

*
* *

Het betrokken callcenter is een dienst van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Luidens artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen gebruiken de diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie het Nederlands en het Frans als bestuurstaal. Op deze diensten is hoofdstuk V, afdeling 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), de bepalingen die het gebruik van het Duits betreffen uitgezonderd, van toepassing.

Op grond van artikel 41 SWT dienen de diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie voor hun betrekkingen met particulieren gebruik te maken van die van de twee talen (Nederlands of Frans) waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Dit wetsartikel houdt in dat Nederlandstaligen en Franstaligen op gelijke voet te behandelen en hun, zonder enige discriminatie, dezelfde diensten en faciliteiten te verlenen.

De VCT stelt vast dat een Nederlandstalige niet op dezelfde gelijke voet wordt behandeld als een Engelstalige terwijl Engels geen officiële landstaal is.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.