



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: advies nr. 55.314 van 19 januari 2024

Mijnheer de burgemeester,

In zitting van 19 januari 2024 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omdat iemand zijn ontvangstbewijs van de nummerplaatwijziging voor een parkeerkaart ontvangen heeft in het Frans in plaats van het Nederlands.

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

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT)
Verenigde Afdelingen

Advies nr. 55.314 van 19 januari 2024
Dossier: VCT/55.314/II/PN

**Stad Brussel: ontvangstbewijs van nummerplaatwijziging voor een parkeerkaart
gekregen in het Frans in plaats van Nederlands**

1 Voorwerp van klacht

1. De klacht heeft betrekking op het feit dat iemand van het Departement Burgerzaken van de stad Brussel zijn ontvangstbewijs van de nummerplaatwijziging voor een parkeerkaart ontvangen heeft in het Frans in plaats van het Nederlands. Ondanks hij een Nederlandstalige versie heeft gevraagd, heeft hij deze Nederlandstalige versie nog steeds niet ontvangen.

Het eerdere e-mailverkeer tussen de klager en de stad Brussel in dit dossier gebeurde in het Nederlands.

2 Procedure

2. 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 27 september 2023 bij wege van elektronisch 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 9 oktober 2023 en een herinneringsbrief van 10 november 2023 het standpunt van de stad Brussel 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 stad Brussel heeft zijn 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 stad Brussel (schrijven *d.d.* 19 december 2023)

“Het is opmerkelijk dat sinds 2018, de klager jaarlijks minstens vijf keer ontvangstbewijzen heeft ontvangen in het Nederlands.

De reden voor de verandering van de taal van het door het kaartsysteem gegenereerde document ontgaat ons, vooral omdat alle e-mailcorrespondentie systematisch in de taal van de gebruiker werd uitgevoerd. Wij hechten veel belang aan het correcte gebruik van talen in onze administratieve procedures en onze communicatie met burgers.

Wij erkennen dat deze fout ontevredenheid heeft veroorzaakt bij betrokkene, en wij werken actief aan verbetering van onze processen.

Wij bieden onze oprechte excuses aan voor eventuele ongemakken die hierdoor zijn ontstaan en dat we niet hebben voldaan aan de verwachtingen van de klager deze keer. Ons doel is om een hoogwaardige service te bieden.

Houd er rekening mee dat wij reeds maatregelen hebben genomen om dit probleem aan te pakken en te voorkomen dat dit in de toekomst opnieuw gebeurt.”

4 Advies van de verenigde afdelingen van de VCT

4.1 Bevoegdheid van de VCT

3. Op grond van artikel 60, § 1 Bestuursstaalwet heeft de VCT als opdracht toe te zien op de naleving van de Bestuursstaalwet.

4. De stad Brussel is een dienst in de zin van artikel 1, § 1, 1° Bestuursstaalwet. Zij ressorteert derhalve onder het toepassingsgebied van de Bestuursstaalwet.

De VCT is derhalve bevoegd om een advies te verlenen over de ingediende klacht.

4.2 Ontvankelijkheid van de klacht

5. 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 Gegrondeheid van de klacht

6. Het ontvangstbewijs waarop de klacht betrekking heeft, is een getuigschrift in de zin van de Bestuursstaalwet (VCT 5 februari 1998).

De stad Brussel is een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

7. Op grond van artikel 20, § 1 Bestuursstaalwet stellen de plaatselijke diensten, die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de akten die de particulieren betreffen alsook de getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen, die aan de particulieren worden afgegeven, in het Nederlands of in het Frans, naar gelang van de wens van de belanghebbende.

8. De keuze van de belanghebbende particulier volgt *in casu* uit het eerdere e-mailverkeer tussen de stad Brussel en de klager dat in het Nederlands gebeurde, en het uitdrukkelijk verzoek van de klager om het document in het Nederlands te verkrijgen.

Het ontvangstbewijs diende in het Nederlands te zijn gesteld.

9. De klacht wordt derhalve gegrond bevonden.

5 Kennisgeving

10. Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de burgemeester van de stad Brussel conform artikel 61, § 1 Bestuursstaalwet en artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

11. Dit advies wordt eveneens ter kennis gebracht aan de klager conform artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT.

* *

ADVIES

De klacht ingediend omwille van het feit dat de klager zijn ontvangstbewijs van nummerplaatwijziging voor een parkeerkaart heeft gekregen in het Frans in plaats van Nederlands wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat de stad Brussel inmiddels de nodige maatregelen heeft genomen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

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