



Verenigde Afdelingen

Advies nr. 57.390 van 3 april 2026
Dossier: VCT/57.390/II/PN

Brussel Net: vraag in het Nederlands beantwoord in het Frans

1. Voorwerp van klacht

De klacht heeft betrekking op volgende vermeende schending van de bestuurstaalwetgeving: een vraag werd door Brussel Net in het Frans beantwoord hoewel deze vraag gesteld was in het Nederlands. De referentienummer van de vraag was 998428. Het betrokken antwoord was de automatische ontvangstmelding.

2 Procedure

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 1 december 2025 bij wege van elektronische post aan de voorzitter van de VCT 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 december 2025 het standpunt van de Brussel Net over betrokken klacht verzocht en gevraagd alle informatie aan hem te bezorgen die nodig is om het onderzoek van dit dossier te kunnen voeren.

Brussel Net heeft haar standpunt over betrokken klacht aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld bij wege van een schrijven van 5 januari 2026. Begin januari werden bijkomende vragen gesteld door de administratie van de Commissie, die door Brussel Net werden beantwoord.

Op 11 februari 2026 voerde de administratie van de VCT in opdracht van de voorzitter een onderzoek uit naar de registratie van de klachtenmeldingen bij Brussel Net.

De klacht werd onderzocht door de VCT in haar zitting van 3 april 2026 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 Brussel Net

3.1 Schrijven d.d. 5 januari 2026

“Wij wensen te verduidelijken dat de betrokkene zijn klacht inderdaad in het Nederlands heeft opgesteld. Bij de registratie van zijn gegevens in ons systeem werd echter bij de invoer van naam en voornaam de taalrol in het Frans ingesteld, en niet in het Nederlands. Ons systeem genereert de uitgaande correspondentie automatisch op basis van de geregistreerde taalrol.

Om die reden werd het antwoord in het Frans verstuurd. Er was geen intentie om af te wijken van de geldende taalwetgeving.

Wij hebben een printscreen gemaakt van de ingevoerde klacht waarbij U kan opmerken dat de taalrol in FR staat.”

3.2 Schrijven d.d. 11 februari 2026

“Wij willen u graag informeren dat ons systeem automatisch de taalinstellingen genereert op basis van de taalrol die geselecteerd is in het programma. In dit geval is de Franse taalrol (FR) geselecteerd, waardoor de notificatie in het Frans werd verzonden (zie printscreen hieronder ; eveneens in de mail van 5 januari).

Als dit niet de gewenste taal is, kan men de taalinstelling aanpassen. Hierdoor ontvangt de betrokkene toekomstige notificaties in de door zijn of haar gekozen taal.”

3.3 Schrijven d.d. 12 februari 2026

“Het systeem bepaalt de taal van de communicatie op basis van de taal die de gebruiker kiest bij het indienen van een klacht of bij de registratie. Als de [klager] bijvoorbeeld de Franstalige versie van de website heeft gebruikt om zijn klacht in te dienen, is het antwoord automatisch in het Frans zijn. Dit komt doordat het systeem de taal van de website volgt en ook de taal van het rapport aanpast.

Als de klacht echter via de Nederlandstalige versie van de website wordt ingediend of als de [klager] zich in het Nederlands heeft geregistreerd, is het antwoord en het rapport in het Nederlands.

De [klager] kan de taalkeuze bij de registratie van het platform Fix My Street hebben gemist (rechts bovenaan), wat mogelijk heeft geleid tot de Franstalige kwalificatie in ons systeem.

We hebben de link naar de Nederlandstalige versie van de website en het bijbehorende document toegevoegd voor verdere verduidelijking.

4 Onderzoek door de VCT

De administratie van de VCT heeft zelf een klacht ingediend op de Nederlandse website van Brussel Net. De gekregen ontvangstmelding was gesteld in het Frans.

5 Advies van de Verenigde Afdelingen

5.1 Bevoegdheid van de Verenigde Afdelingen

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

Brussel Net is een dienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele hervormingen (W. Brussel I.H.) stelt dat hoofdstuk VII van de Bestuursaalwet – waaronder artikel 60 Bestuursaalwet – van toepassing is op de diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

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

5.2 Ontvankelijkheid van de klacht

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 aanwijzingen nodig voor de verwerking van de genoemde klacht, zoals vereist door artikel 11, tweede en derde lid KB Werking VCT.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk bevonden.

5.3 Gegrondheid van de klacht

De ontvangstmelding is een betrekking met een particulier in de zin van de Bestuursaalwet.

Brussel Net is een gecentraliseerde dienst van de Brusselse Hoofdstedelijk Regering.

Ze gebruikt luidens artikel 32, § 1 W. Brussel I.H. het Nederlands en het Frans als bestuurstaal. Hoofdstuk V, afdeling 1 Bestuursaalwet - de bepalingen die het gebruik van het Duits betreffen uitgezonderd – is van toepassing op Brussel Net.

Brussel Net moet voor haar betrekkingen met de particulieren gebruik maken van die van de twee talen (Nederlands of Frans) waarvan de betrokkenen zich hebben bediend (art. 41, § 1 Bestuursaalwet).

Hoewel Brussel Net de intentie heeft om klagers een ontvangstmelding te sturen in de taal van de versie van de website waarvan ze gebruik hebben gemaakt, merkt de VCT dat dat niet (altijd) het geval is. Wanneer tijdens haar onderzoek een klacht werd ingediend op de Nederlandstalige versie van de website, kreeg de VCT een ontvangstmelding van de website in het Nederlands.

De klager heeft zijn klacht in het Nederlands omschreven.

Gezien het voorgaande acht de VCT het waarschijnlijker dat de Franse ontvangstmelding en de registratie van de klager als Franstalige het gevolg is van een technisch probleem met de website dan dat de klager gebruik zou hebben gemaakt van de Franstalige versie van de website.

De klacht wordt gegrond bevonden.

In het algemeen herinnert de VCT eraan dat, als er geen taalkeuze wordt gedefinieerd of vastgesteld, er in de twee talen dient te worden geantwoord.

6 Kennisgeving

Dit advies wordt ter kennis gebracht aan de Brussel Net conform artikel 11, vierde lid KB Werking VCT.

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

7 Mededeling van gevolgen aan advies

De Commissie verzoekt bij toepassing van artikel 61, § 3, tweede lid Bestuurstalwet artikel 11, vijfde lid KB Werking VCT om haar voorzitter binnen een termijn van drie maanden mee te delen welk gevolg zal worden verleend aan dit advies. Deze mededeling wordt ter kennis gebracht aan de leden van de Commissie.

*

* *

ADVIES

De klacht ingediend omwille van het feit dat de klager een ontvangstmelding heeft gekregen in het Frans in plaats van het Nederlands, wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

Dit advies werd uitgebracht te Brussel op 3 april 2026 door de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

S. VANEYCKEN
voorzitter