



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 5 november 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.264/II/PN
NB

Betreft: klacht met betrekking tot bevestiging van registratie van bewonerskaart

In zitting van 30 oktober 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat een Nederlandstalige van de klantendienst van het Parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (*Parking.Brussel*) via het e-mailadres ganshoren@parking.brussels een bevestiging van de registratie van bewonerskaart – met betrekking tot de bewonersvergunning B002-165-048 – kreeg in het Frans in plaats van in het Nederlands.

In uw brief van 18 september 2020 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“De taalwetgeving moet uiteraard onverkort nageleefd worden. Ik heb deze gevallen dan ook aangekaart bij het betrokken agentschap, we vernamen van *Parking.Brussels* dat er zich inderdaad talrijke problemen hebben voorgedaan die te wijten zijn aan de omschakeling naar een nieuw IT-systeem (SAP boekhouding).

De registratie van de taalrol bleek in de opstartfase om technische redenen niet correct te gebeuren. Samen met de gewestelijke administratie waarmee *Parking.Brussels* samenwerkt voor het implementeren van dit digitaal SAP-platform kon dit probleem al gedeeltelijk opgelost worden. Zij werken verder aan een volledige oplossing.

Ik heb mijn bezorgdheid hieromtrent geuit en zal dit probleem verder opvolgen.”

*
* *

Sinds 2016 werkt Ganshoren voor haar parkeerbeheer samen met het Parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit heeft onder meer tot gevolg dat vragen over het parkeerbeheer worden beantwoord door de klantendienst van het Parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via het e-mailadres ganshoren@parking.brussels. Het Parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest staat in voor het parkeerbeheer van 10 van 19 gemeenten van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

De diensten opgericht binnen de gecentraliseerde en gedecentraliseerde diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, waarvan de werkkring niet het gehele gebied van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt, zijn onderworpen aan de bepalingen van hoofdstuk III, afdeling 3, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Luidens artikel 19 SWT gebruiken zulke diensten in hun betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is. Dit houdt in dat wanneer een persoon in zijn correspondentie met een dienst bestuur een voorkeur voor een bepaalde taal laat blijken, de betrokken dienst deze persoon in die taal moet beantwoorden. Wanneer de taal van de particulier onbekend is en de dienst heeft geen mogelijkheid om deze taal te achterhalen, moeten de betrekkingen met deze particulier zowel in het Nederlands als in het Frans gebeuren.

In het geval dat de klantendienst van het Parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ofwel de taalvoorkeur van de klager kende ofwel de mogelijkheid had om deze taalvoorkeur te achterhalen, diende de bevestiging van de registratie van bewonerskaart te gebeuren in het Nederlands. In het geval dat de taal van de klager onbekend was en de dienst geen mogelijkheid had om deze taal te achterhalen, dienden de betrekkingen met de klager te gebeuren zowel in het Nederlands als in het Frans.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat stappen worden gezet om de technische problemen van de registratie van de taalrol te verbeteren.