



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 16 juli 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.161/III/PN
NB

Betreft: gebruik van talen bij de Dienst Rijbewijzen

In zitting van 15 juli 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de telefoon van de Dienst Rijbewijzen op een structurele manier niet wordt beantwoord in het Nederlands.

Hij beschrijft de situatie als volgt:

“Na vorige week te hebben gebeld kreeg ik ook vandaag geen antwoord toen ik selecteerde om in het Nederlands geholpen te worden. Na een 8-tal minuten in de wachtrij hetzelfde “deuntje” te horen kreeg ik de vraag of ik niet liever een bericht insprak. Hierna kreeg ik een nieuw “deuntje” te horen waarin men mij vertelde dat ik de volgende in de wachtrij was. Na 12 minuten werd het gesprek echter doodleuk onderbroken. Verder dacht ik het ook eens in het Frans te proberen. Na een lange wachttijd van 11 minuten werd ik deze keer te woord gestaan door een dame. Zij vroeg me echter nadat ik het probleem had uitgelegd onmiddellijk om even te wachten, zette mij on-hold waarna het gesprek werd afgesloten en doorwezen naar haar voicemail.”

Daar de brieven van de VCT van 4 mei 2021 en 14 juni 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.

*
* *

De stad Brussel is een plaatselijke dienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Luidens artikel 19 SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst van het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Dit wetsartikel houdt in dat lokale diensten van het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad verplicht zijn om Nederlandstaligen en Franstaligen op gelijke voet te behandelen en hun, zonder enige discriminatie, dezelfde diensten en faciliteiten te verlenen.

De betrokken particulier diende op dezelfde wijze in het Nederlands als in het Frans beantwoord worden door de telefoon van de Dienst Rijbewijzen.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk en gegrond bevonden.