



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 13 december 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk: BZ.111.21.CJ
Ons kenmerk: 53.352/II/PN
MN

Betreft: klacht betreffende taalgebruik aan gemeenteloket

Ter zitting van 10 december 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), Nederlandse afdeling, een klacht ingediend betreffende het feit dat betrokkene op 6 augustus 2021 het gemeentehuis van Hoeilaart bezocht. Betrokkene merkte op dat op de dienst burgerzaken de inwoner voor hem in de rij in het Frans bediend werd door de loketbediende.

In uw brief van 23 september 2021 antwoordde u wat volgt:

“(…) Nederlands praten is de norm. De communicatie in een andere taal is tijdelijk en er enkel op gericht de beller of de bezoeker uit klantvriendelijkheid, hoffelijkheid en bij hoogdringendheid verder te helpen.

Wij zijn ervan overtuigd dat de burger op 6 augustus 2021 opmerkte dat een bezoeker aan het loket van de dienst burgerzaken in het Frans werd bediend, getuige was van een situatie zoals hierboven vermeld.

(…)

In haar zitting van 3 mei 2021 heeft het college van burgemeester en schepenen de afspraken rond communicatie met anderstaligen (nogmaals) vastgelegd. Het Nederlands is de norm, de taalwetgeving dient gerespecteerd en het gebruik van een andere taal kan enkel exceptioneel als alle andere middelen van communicatie zijn uitgesloten. Zo wordt er ook gebruik gemaakt van de richtlijnen “communiceren met anderstaligen” van het Agentschap Integratie en Inburgering.

In een interne personeelscommunicatie van 17 mei 2021 werden alle personeelsleden eraan herinnerd hoe er dient omgegaan te worden met anderstalige bellers en bezoekers.

Naar aanleiding van deze klacht was er 15 september 2021 een intern overleg op de dienst burgerzaken waar zowel de “standaardnorm” van de Provincie Vlaams-Brabant als de

afsprakennota van het college van burgemeester en schepenen van 3 mei 2021 werden herhaald. (...)”

*
* *

Overeenkomstig artikel 12, eerste lid SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst die in het Nederlandse taalgebied is gevestigd, uitsluitend het Nederlands voor zijn betrekkingen met de particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan de particulieren, die gevestigd zijn in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen. (art. 11, § 1 SWT).

Bij het contact werd volgens de richtlijnen van de gemeente Hoeilaart ofwel gebruik gemaakt van het hoffelijkheidsbeginsel, ofwel betrof het een persoon die zich nog in een eerste integratiefase bevond.

De klacht wordt ontvankelijk maar ongegrond bevonden.