



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 16 maart 2015.

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 46.083/II/PN  
[...]

[...]

Mijnheer de Minister-President,

Ter zitting van 13 maart 2015 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend door een Nederlandstalig inwonster van Londerzeel omwille van het feit dat, toen zij zich tot het onthaal van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering wendde en vroeg om in het Nederlands bediend te worden, haar hierop negatief geantwoord werd, aangezien geen enkel personeelslid dat in staat was om gevolg te geven aan haar vraag op dat moment aanwezig was.

De vraag om inlichtingen die de VCT u stuurde op 8 september 2014 werd door uw diensten overgemaakt aan de staatssecretaris belast met Ambtenarenzaken, die ze op haar beurt overmaakte aan de klachtendienst van het ministerie van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Uit de inlichtingen die deze dienst van de klagster verkreeg, blijkt dat deze laatste zich op 13 juni 2014 aan het onthaal van het kabinet van de Minister-President aanbood, en niet aan het onthaal van het ministerie.

Op 7 november 2014 stuurde de VCT u dan ook een nieuwe vraag om informatie, welke tot op heden onbeantwoord bleef.

Overeenkomstig haar vaste rechtspraak is de VCT derhalve gemachtigd een advies uit te brengen op basis van de informatie waarover zij beschikt.

\*  
\* \*

Met toepassing van artikel 32 van de wet van 16 juni 1989 houdende diverse institutionele

hervormingen, zijn de diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering waarvan de werkkring het volledige gebied bestrijkt, onderworpen aan artikel V, afdeling I, van de SWT, met uitzondering van de bepalingen aangaande het Duits.

Overeenkomstig artikel 41, § 1, van de SWT, maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De VCT herinnert hier aan het principe van de tweetaligheid van de dienst, volgens hetwelk deze diensten zo georganiseerd worden dat het publiek zonder enige moeite in het Nederlands of in het Frans kan te woord gestaan worden (art. 45 SWT).

In voorliggend geval bevestigt de klaagster dat, wanneer zij zich aan het onthaal aanbod, niemand in staat was gevolg te geven aan haar vraag in het Nederlands.

Op basis van de informatie waarover zij beschikt, is de VCT van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

**De Voorzitter,**

[...]