



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

---

Brussel,

[...]

[...]

**Betreft:** dienstverlening in andere taal dan het Nederlands

Mijnheer de burgemeester,

In zitting van 23 januari 2023 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht ingediend omwille van het feit dat de gemeentelijke diensten op herhaaldelijke basis de bestuurstaalwetgeving zouden overtreden door bij de burgerlijke stand of bij een andere instantie iemand in zijn eigen taal te bedienen in plaats van het Nederlands of zelfs aan te spreken met ‘*bonjour*’. De klager maakt eveneens melding dat u in het verleden speeches zou hebben gehouden in drie talen en dat u op de wekelijkse vrijdagmarkt uw aankopen doet of mensen begroet in het Frans.

In een e-mail van 6 april 2022 deelde u de VCT het volgende mee:

“Voor het eerste deel van de ingediende klacht verwijs ik naar de brief van 23 september 2021 die we aan uw diensten stuurden nav een eerder ingediende klacht.

Wat betreft de “melding” over mijn taalgebruik tijdens speeches en op de wekelijkse markt wil ik u het volgende vragen en toelichten:

1. Kan u me de exacte datum/uur en locatie(s) doorgeven wanneer dat gebeurd zou zijn? Dan kan ik dit (indien nog mogelijk) nakijken in mijn agenda.
2. Wanneer ik naar de markt ga, doe ik dat ten persoonlijke titel om er mijn aankopen te doen. Met wie ik praat en welke taal ik dan gebruik bepaal ik volledig zelf en daar heeft niemand iets mee te maken. Mag ik u vragen op welk wetsartikel u zich baseert om deze “melding” te beschouwen als een (mogelijke) overtreding van de taalwetgeving?”

Met betrekking tot de eerste vraag heeft de klager in zijn e-mail van 16 juni 2022 het volgende gesteld:

Deze feiten dateren van een aantal jaren terug bij een wijkfeest in een wijk waar vele anderstaligen wonen. Dit kunnen we niet bewijzen, maar het zijn vooral de andere klachten waar we de aandacht willen op vestigen. Die betwist hij blijkbaar niet.”

In uw brief van 23 september 2021 antwoordde u wat volgt over een eerder ingediende klacht:

“(…) 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 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) 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.

De Nederlandse afdeling van de VCT benadrukt dat het gebruik van andere talen enkel mogelijk is op grond van het hoffelijkheidsbeginsel. Dit hoffelijkheidsbeginsel dient strikt te worden geïnterpreteerd: een andere taal kan enkel gebruikt worden om een particulier te antwoorden die gevestigd is in een ander taalgebied en het Frans of het Duits heeft gebruikt.

In uw brief van 23 september 2021 deelde u mee dat de communicatie in een andere taal tijdelijk is en enkel er op gericht is de beller of bezoeker uit klantvriendelijkheid, hoffelijkheid en bij de hoogdringendheid verder te helpen.

De Nederlandse afdeling van de VCT stelt vast dat de gemeente Hoeilaert in zijn afspraken rond communicatie met anderstaligen de mogelijkheid om andere talen te gebruiken veel ruimer toepast dan toegelaten volgens het in de Bestuurstaalwet omschreven hoffelijkheidsbeginsel.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden met betrekking tot deze strekking van de klacht.

Verder heeft de klacht betrekking op speeches in meerdere talen, meer specifiek gaat het over een speech van enkele jaren geleden. De VCT is van oordeel dat het hier gaat over feiten die niet specifiek zijn omschreven of feiten die achterhaald zijn.

De klacht wordt niet ontvankelijk bevonden met betrekking tot deze strekking van de klacht.

De communicatie tussen een burgemeester en mensen op straat kan ressorteren onder het toepassingsgebied van artikel 12 Bestuursstaalwet in zoverre deze communicatie gebeurt in het kader van zijn functie. In deze gevallen dient een burgemeester het Nederlands te gebruiken.

Voor zover de betrokken particulieren werden aangesproken in de uitoefening van de functie, wordt dit deel van de klacht ontvankelijk en gegrond bevonden.

Voor zover de betrokken particulieren niet werden aangesproken in de uitoefening van de functie, wordt dit deel van de klacht ontvankelijk maar ongegrond bevonden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter van Nederlandse  
afdeling,

T. BAERT