



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

---

Brussel,

[...]

[...]

**Betreft:** klacht met betrekking tot eentalige dienstverlening.

Mevrouw de algemeen directeur *ad interim*,

In zitting van 20 januari 2023 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit een medewerker in de Koninklijke Bibliotheek van België enkel in het Frans op een vraag kon antwoorden.

In uw brieven van 16 november 2022 en 6 december 2022 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“Federale ambtenaren kunnen tweetalig zijn, maar dat is geen verplichting. We kunnen van onze medewerkers dus niet eisen dat ze tweetalig zijn (we kunnen dat ook niet testen tijdens de selectie), maar ik kan u verzekeren dat we binnen KBR het personeel steevast aansporen om hun kennis van de andere landstaal te verbeteren en dat we hen daartoe ook de ruimte en de mogelijkheden bieden (onder meer via de ontwikkeldoelstellingen).

Onze dienstverlening aan het publiek daarentegen, is uiteraard wél tweetalig. We organiseren onze diensten op zodanige wijze dat we onze gebruikers zowel in het Nederlands als in het Frans te woord kunnen staan. Het feit dat een medewerker onvoldoende Nederlands spreekt, betekent dus niet dat de gevraagde dienst niet in het Nederlands kan worden geleverd. De medewerker vindt normaliter binnen zijn of haar dienst snel een collega die wel in het Nederlands kan antwoorden, en omgekeerd.

Sta me toe te benadrukken dat we in KBR zeer veel belang hechten aan het uitvoeren van onze opdrachten van openbare dienstverlening in beide talen.

We hebben onze medewerkers nog eens expliciet gevraagd om de hulp in te roepen van een anderstalige collega wanneer ze het moeilijk hebben om een klant te woord te staan in diens taal. Wij stimuleren onze medewerkers ook permanent om hun talenkennis te verbeteren.”

\*  
\*   \*

Een mondelinge vraag aan een medewerker is een betrekking met een particulier in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet).

De Koninklijke Bibliotheek van België is een uitvoeringsdienst gelegen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in de zin van de Bestuurstaalwet

Overeenkomstig artikel 44 Bestuurstaalwet zijn de bepalingen betreffende de centrale diensten, met uitzondering van artikel 43, § 6, Bestuurstaalwet toepasselijk op de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd is en waarvan de werkring het ganse land bestrijkt.

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

In dit geval bediende de klager zich van het Nederlands waardoor hij ook in het Nederlands geholpen moest worden.

Bovendien worden de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd is op grond van artikel 45 Bestuurstaalwet zo georganiseerd dat het publiek zonder enige moeite in het Nederlands of in het Frans te woord kan worden gestaan.

*In casu* kon de persoon aan de balie de klager niet in het Nederlands te woord staan.

De klager diende aan de balie had in het Nederlands geholpen te kunnen worden.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat de Koninklijke Bibliotheek van België het nodige zal doen om haar diensten zo in te richten dat iedereen in het Nederlands en het Frans geholpen kan worden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE

