

Toch voorziet artikel 12 SWT in het zogenaamde hoffelijkheidsprincipe dat bepaalt dat loketbedienden uit vrije wil (de personeelsleden kunnen daartoe niet verplicht worden) inwoners uit een ander taalgebied in hun eigen taal te woord mogen staan. De Vaste Commissie voor Taaltoezicht heeft dit principe echter steeds zeer beperkend geïnterpreteerd, in die zin dat het om inwoners gaat die niet in het homogene Nederlandstalige gebied zijn gedomicilieerd.

Uit de bestaande adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht blijken verder een viertal criteria *cumulatief* aanwezig te moeten zijn om het gebruik van andere talen dan het Nederlands te kunnen verantwoorden:

1. De dienst/instantie maakt geen systematisch gebruik van de vreemde taal, maar slechts zeer uitzonderlijk of als overgangsmaatregel.
2. Het gebruik van de vreemde taal dient een bijzonder doel, zoals het informeren van bepaalde doelgroepen over het bestaan van een welbepaalde dienstverlening.
3. De anderstalige boodschap wordt in de eerste plaats ook in het Nederlands gesteld en is slechts een vertaling van de Nederlandse tekst (er wordt dus niet meer of andere informatie gegeven in de vreemde taal dan in het Nederlands). Bovendien wordt aangegeven dat de anderstalige tekst een vertaling is (door dit te vermelden op het document).
4. De anderstalige tekst is bestemd voor een bijzonder doelpubliek.

Indien bovenstaande vier voorwaarden vervuld zijn, kan de overheidsdienst naast de bestuurs taal gebruik maken van andere talen.

Samenvattend is het duidelijk dat bovenstaande uitzonderingsvoorwaarden bedoeld zijn om bij voorbeeld vreemdelingen en vluchtelingen voldoende informatie te kunnen meegeven en daartoe uitzonderlijk bij de initiële gesprekken de Engelse of Franse taal te gebruiken. Anderzijds kunnen deze uitzonderingsmaatregelen en dus het hoffelijkheidsprincipe niet automatisch gebruikt worden voor bij voorbeeld Belgen komende uit het homogene Franse taalgebied die zich in De Panne hebben gedomicilieerd.

Als personeelslid is het beslist niet eenvoudig om zo duidelijk en klantvriendelijk mogelijk alle inwoners van De Panne te helpen, terwijl uitsluitend de Nederlandse taal mag gebruikt worden. Anderzijds stellen de taalwetten en de adviezen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht wel dat enkel de Nederlandse taal gebruikt mag worden wanneer inwoners van De Panne zich aandienen aan het loket.

Van deze inwoners mag dan ook enige verantwoordelijkheid verwacht worden. De Panne is immers geen faciliteitengemeente. Een hoge leeftijd of een specifieke sociale context, lijken vanuit humaan standpunt misschien een reden om over te gaan op contacttaal, voor de wet zijn dit geen uitzonderingscriteria om toch het hoffelijkheidsprincipe toe te mogen passen. Zeker wanneer inwoners van De Panne weigeren om de Nederlandse taal te gebruiken, is het dan ook niet toelaatbaar dat personeelsleden toch overgaan op contacttaal.