

[...]

32.346-32.223-32.227/II/PN

[...]

**Betreft:** Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) –  
Nederlandsonkundig personeel aan de receptie.

Ter zitting van 12 oktober 2000, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan drie klachten, enerzijds tegen het feit dat het receptiepersoneel van het CGVS, Koning Albert II-laan 6 te 1000 Brussel, niet in staat is geweest een echtpaar te begrijpen dat een internationaal rijbewijs kwam afhalen (volgens hun advocaat drukte het echtpaar zich uit in verstaanbaar Nederlands), en anderzijds tegen het feit dat een Nederlandstalige advocaat geen enkele uitleg in het Nederlands kon bekomen van de beambte van het onthaal aan de ingang van het CGVS, Frère-Orbanstraat.

\*

\* \*

Uit de inlichtingen die u ons hebt meegedeeld blijkt het volgende:

"[...]

*De dienst onthaal telt op dit ogenblik dertien medewerkers (5 niveaus 2, 4 niveaus 3 en 4 niveaus 4). Zes medewerkers zijn Franstalig en zeven zijn Nederlandstaligen.*

*Het publiek dat zich wendt tot de dienst onthaal bestaat hoofdzakelijk uit kandidaat-vluchtelingen en hun advocaten. Gezien de specifieke taak van het Commissariaat-generaal is er steeds voor gezorgd dat een meerderheid van de dienst onthaal de bezoekers in het Frans, het Nederlands en het Engels te woord kunnen staan. Zeven van de dertien medewerkers spreken deze talen voldoende en beantwoorden de gestelde vragen elke dag in deze drie talen. De zes andere medewerkers zijn eentalig maar beschikken allen over voldoende passieve kennis van de andere taal om de bezoeker te kunnen doorverwijzen naar een collega van de andere taalrol.*

*De hierboven beschreven organisatie en samenstelling van de dienst onthaal laat volgens mij toe iedereen te woord te staan in de door hem gekozen landstaal.*

*Het door de VCT aangekaarte incident is volgens mij dan ook een geïsoleerd geval.*

*De betrokken persoon is reeds enige tijd geleden terecht gewezen door zijn diensthoofd en een nota betreffende zijn houding werd aan zijn persoonlijk dossier toegevoegd [...]."*

\*

\* \*

Het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatslozen is een centrale dienst.

Met toepassing van 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. Onthaal is een betrekking met een particulier.

Het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen moet op die manier georganiseerd zijn dat de particulieren te woord kunnen worden gestaan in het Nederlands of het Frans.

Aangezien u erkent dat de receptiedienst bij het beschreven incident geen gebruik heeft gemaakt van de taal van de particulieren, acht de VCT de klacht ontvankelijk en gegrond.

Zij neemt akte van het feit dat het gaat om een alleenstaand feit en dat het personeel moet werken in uitermate moeilijke omstandigheden.