

[...]

35.066/II/PN
AMC/YS

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 10 juni 2004, onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in haar verenigde afdelingen, een klacht die bij haar werd ingediend tegen de Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV) omwille van het volgende:

Op donderdag 20 februari 2003 bood de heer [...], een Nederlandstalig particulier, zich aan op de DIV voor het afleveren van het zogenoemde "roze formulier". De bediende aan het loket (C of D) kon of wilde hem niet in het Nederlands te woord staan. Uiteindelijk heeft de loketbediende er een Nederlandstalige bediende bijgehaald om de klager de gevraagde informatie te verstrekken. De klager stelt zich de vraag hoe iemand een correct nazicht kan doen van een volledig in het Nederlands opgesteld document als hij of zij niet in staat is meer dan èèn woord Nederlands te spreken en dan nog met veel moeite.

Bij brief van 23 juni 2003 vroeg de VCT tevergeefs aan uw ambtsvoorganger haar de nodige inlichtingen te willen meedelen. Bij brieven van 21 november 2003 en 3 februari 2004 richtte zij dezelfde vraag tot u, tot op heden zonder gevolg.

Bij brief van 16 september 2003 deelde u aan de VCT naar aanleiding van een eerdere klacht het volgende mee :

« Momenteel zijn de DIV loketten te Brussel voorzien van ambtenaren van hetzij de Nederlandstalige, hetzij de Franstalige taalrol, maar er wordt steeds voor gezorgd dat beiden vertegenwoordigd zijn. Een bezoeker kan steeds vragen om geholpen te worden in zijn eigen taal.»

Artikel 41, § 1, van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) bepaalt dat de centrale diensten, zoals de DIV, voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik maken van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De loketdiensten van de DIV dienen derwijze georganiseerd te zijn dat de bezoekers steeds in hun taal te woord kunnen worden gestaan.

Gelet op het feit dat de klager uiteindelijk geholpen werd in zijn taal oordeelt de VCT, met eenparigheid van de stemmen min 1 tegenstem van een lid van de Nederlandse afdeling, dat de klacht ontvankelijk is, doch ongegrond.

Een afschrift van dit advies zal aan de klager gestuurd worden.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS