



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 27 maart 2018

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.051/II/PF

Betreft: klacht inzake een eentalig Nederlands afspraakformulier van de DIV

Mijnheer de Voorzitter,

Ter zitting van 23 maart 2018 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht ingediend door toedoen van *l'Office des Consommateurs francophones* (OCF) voor rekening van een Franstalige. De klacht werd ingediend tegen uw diensten en heeft betrekking op een eentalig Nederlands afspraakformulier.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt de bevroegde dienst het volgende (vertaling):

“Bij de invoering van de applicatie om online een afspraak te maken voor Belgische voertuigen deed er zich een taalkundig probleem voor. Toen de applicatie op 1 december 2017 werd ingevoerd, waren de antwoorden gedurende 10 dagen uitsluitend in het Nederlands gesteld. Wij hebben dan ook meteen contact opgenomen met onze externe leverancier, waarna het probleem meteen werd opgelost. Sindsdien wordt er bij elke afspraak die in het Frans wordt gemaakt, een Franstalige bevestiging verstuurd en bij elke afspraak die in het Nederlands wordt gemaakt, een Nederlandstalige bevestiging verstuurd.”

De FOD Mobiliteit en Vervoer is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend, met name het Nederlands, het Frans of het Duits.

De bevestiging voor de afspraak die in het Frans werd gemaakt, diende bijgevolg uitsluitend in het Frans te zijn gesteld.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat het om een technische programmatiefout ging en het probleem inmiddels werd opgelost.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,