



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

---

Brussel, 2 december 2020

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 52.326/II/PN  
MN

**Betreft:** klacht betreffende Franstalige dienstverlening bij DIV

In zitting van 27 november 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat betrokkene een afspraak had gemaakt bij de Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) in de Vooruitgangstraat 56, 1210 Brussel op 30 juni 2020 om 8u40 voor de inschrijving van een voertuig. Betrokkene kon aan het loket (nummer 13) echter niet in het Nederlands te woord worden gestaan. Na enige tijd werd een Nederlandstalige collega van het naburige loket om hulp gevraagd maar betrokkene geeft aan niet voldoende te zijn geholpen door deze tussenkomst.

In uw brief van 16 oktober 2020 deelde u mee wat volgt:

“In antwoord op uw schrijven van 17 september 2020 betreffende de klacht inzake het taalgebruik bij de dienstverlening door DIV, die wij eveneens ontvangen via onze klachtendiensten de ombudsman, kan ik u meedelen dat onze loketmedewerkers een elementaire kennis hebben van de tweede landstaal die in principe voldoende is om een aanvraag tot inschrijving probleemloos uit te voeren ongeacht in welke landstaal de aanvraag werd opgesteld. In het geval er problemen zijn met de aanvraag tot inschrijving of de bijgaande stukken, zoals in deze het geval was, kan er steeds beroep worden gedaan op de hulp van een collega die behoort tot de andere taalrol, hetgeen hier ook gebeurde.

Uit intern onderzoek blijkt inderdaad dat de hoffelijkheid van de dienstverlening te wensen overliet, waar de betreffende medewerkers ook werden op aangesproken. Sinds 1 september 2020 werd er te Brussel eveneens een loketverantwoordelijke aangesteld die perfect tweetalig is en die op het ogenblik dat er zich problemen voordoen kan interveniëren.”

\*  
\* \*

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.

Het contact aan het loket van het DIV diende in het Nederlands plaats te vinden aangezien betrokkene zijn afspraak in het Nederlands had gemaakt.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van de genomen maatregelen.