



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

De Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft in haar zitting van 23 juni 2005 een klacht onderzocht tegen de NMBS wegens het feit dat bij het bellen naar de interne bewakingsdienst van het station van Dendermonde (telefoonnummer 09/242.61.95-96) en men wordt afgeleid naar de wachtdienst, dit als volgt wordt aangekondigd: "Un petit instant s.v.p. – Gelieve aan de lijn te blijven".

Op haar vraag om inlichtingen terzake in verband met een identieke klacht (dossier 36.159/II/N van 19 mei 2005) werd door de Directie Reizigers van de NMBS, via de ombudsman, het volgende geantwoord:

"uit onderzoek bleek namelijk dat er in Gent en omstreken inderdaad een taalprobleem rees wanneer oproepen doorgeschakeld werden naar een tweetalig automatisch antwoordapparaat. Het bleek om een louter technisch probleem en een geïsoleerd geval te gaan.

Oproepen van buiten de NMBS naar NMBS-nummers in de regio Gent werden bij geen antwoord afgeleid naar een standaard wachtboodschap die in onze telefooncentrale zat.

De standaardboodschap werd door een Nederlandstalige boodschap vervangen, waardoor het probleem werd opgelost".

De ombudsman van de NMBS antwoordde: "De NMBS erkent dat zich inderdaad een probleem stelde bij het doorschakelen van oproepen voor de interne beveiligingsdienst in Gent naar een centraal tweetalig antwoordapparaat. Het systeem werd inmiddels aangepast zodat de oproeper voortaan een Nederlandstalige boodschap ontvangt".

o

o

o

De mededeling van het automatisch antwoordapparaat aan een particulier moet worden beschouwd als een betrekking met deze laatste in de zin van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Het NMBS-station van Dendermonde is een plaatselijke dienst in de zin van de SWT, gelegen in het Nederlandse taalgebied.

Overeenkomstig artikel 12, 1^e lid, SWT, moet een plaatselijke dienst gevestigd in het homogeen Nederlandse taalgebied in zijn betrekkingen met particulieren uitsluitend de taal van dat gebied gebruiken onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt om aan particulieren gevestigd in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

De VCT, Nederlandse afdeling, oordeelt dat de klacht ontvankelijk is en gegrond. Het bewuste antwoordapparaat mag geen tweetalige vermelding bevatten.

Zij neemt er evenwel akte van dat het systeem inmiddels werd aangepast, zodat de oproeper voortaan enkel een Nederlandse boodschap ontvangt.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter van de
Nederlandse afdeling,

E. Vandenbossche