



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 13 juni 2013

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.037/III/PN
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

In zitting van 7 juni 2013 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht van een Nederlandstalige particulier, de heer J. Vanden Dorpe uit Zonhoven, tegen de MIVB onderzocht omdat ten laste van zijn dochter een Franstalig PV werd opgemaakt en de contacten vanuit de MIVB mondeling en schriftelijk in het Frans verliepen. De stavingstukken waren bij de klacht gevoegd.

Op de vraag van de VCT om toelichting antwoordt de MIVB:

“Wij noteren dat de feiten als dusdanig niet worden betwist en dat de klacht uitsluitend betrekking heeft op het taalgebruik.

In de contacten met haar klanten wil de MIVB efficiënt en klantvriendelijk communiceren en de taalwetgeving naleven. Zo ziet ze erop toe dat al haar personeelsleden die met de reizigers in contact komen in staat zijn zich in het Nederlands en het Frans uit te drukken.

In een enkel geval kan het gebeuren dat er iets spaak loopt en dat een personeelslid een klant niet in diens taal te woord kan staan. De MIVB betreurt dit uiteraard, maar wenst te benadrukken dat hieruit niet mag besloten worden dat de MIVB de taalwetgeving niet zou willen respecteren.

Dat Juffrouw Vanden Dorpe een Franstalig PV kreeg heeft te maken met het invoeren van de verkeerde taalrol bij het inbrengen van de gegevens in ons bestand.

Ondanks het feit dat betrokkene de toeslag reeds betaald heeft, zullen wij ervoor zorgen dat Juffrouw Vanden Dorpe zo spoedig mogelijk een PV, opgesteld in het Nederlands, zal ontvangen.

U kunt ervan op aan dat de MIVB alles in het werk stelt om haar personeelsleden voldoende beheersing van de twee officiële in Brussel gebruikte talen bij te brengen zodat ze hun opdrachten tegenover de cliënten correct kunnen vervullen.

Rekening houdend met de betaling van de toeslag door betrokkene hebben wij dit dossier zonder verder gevolg gerangschikt. Niettemin, houdt de MIVB eraan zich uitdrukkelijk te verontschuldigen voor de bij uw diensten aangeklaagde feiten.”

*
* *

De VCT stelt vast dat de aangeklaagde feiten qua taalgebruik niet worden tegengesproken door de MIVB. Dat de dochter van de klager een Franstalig PV kreeg heeft volgens de MIVB te maken met het invoeren van de verkeerde taalrol bij het inbrengen van gegevens in het bestand. De MIVB stelt ervoor te zorgen dat Juffrouw Vanden Dorpe zo spoedig mogelijk een PV opgesteld in het Nederlands zal ontvangen. Een afschrift hiervan is niet bij het antwoord van de MIVB gevoegd. Er wordt ook niet weerlegd dat in het concrete geval de contacten vanuit de MIVB met de dochter van de klager in het Frans verliepen.

De VCT kan dan ook niet anders dan vaststellen dat de klacht ontvankelijk en gegrond is. Zij stelt ook vast dat zij recent (advies 44.029 van 11 mei 2012) een gelijkaardige klacht ontvankelijk en gegrond verklaarde.

Voor het overige neemt zij akte van de verklaringen in algemene zin van de MIVB dat zij in de contacten met haar klanten de taalwetgeving wil naleven, erop toeziet dat al haar personeelsleden die met reizigers in contact komen zich in het Nederlands en het Frans kunnen uitdrukken, en alles in het werk stelt om hen de voldoende beheersing van beide talen bij te brengen.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Hoogachtend,

De wnd. Voorzitter,

[...]