



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 21 oktober 2013.

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.074/II/PF
[...]

[...]

Mijnheer de Bestuurder – Directeur-generaal,

Ter zitting van 4 oktober 2013 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige gebruiker die op 12 maart jl. vastgesteld zou hebben dat op de onthaalpagina van de Franstalige website www.stib.be de toestand van het net in het Nederlands en het Engels werd aangegeven.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordt u (vertaling):

"[...] Op 12 maart jl. was er ernstige sneeuwval waardoor het gehele busnet werd lamgelegd.

De MIVB verwachtte dan ook ernstige storingen op het net met als gevolg talrijke bezoeken aan onze website (de ervaring heeft ons geleerd dat dit kan oplopen tot 300%). Onze informatica-architectuur is er echter niet op voorzien om permanent (365 dagen per jaar) zulke toevloed van bezoekers aan de website aan te kunnen. Dat is de reden waarom wij tijdelijk de gebruikelijke onthaalpagina hebben vervangen door een lichtere pagina (+/- 200kb in plaats van 2Mb), welke makkelijk te downloaden is en enkel de informatie m.b.t. de sneeuwval bevatte. Deze pagina was wel degelijk opgesteld in de 3 talen NL-FR-EN (met bovendien een link naar de gebruikelijke website voor de mensen die andere informatie zochten dan die omtrent de sneeuwval).

Of men nu naar www.stib.be of naar www.mivb.be surfte, de klant kwam dus steeds uit op een pagina met informatie in het Nederlands, het Frans en het Engels (in deze volgorde, waarbij we als basis het jaar 2013 namen; het omgekeerde van toepassing zijnde voor de pare jaren).

Om de toegang tot de informatie te vergemakkelijken en om te vermijden dat de klant op een pagina terecht komt die een tekst bevat in een taal die niet zijn moedertaal is, werd er echter aan onze informaticadiensten gevraagd om in de toekomst een Frans/Engelse versie te voorzien wanneer de klant naar www.stib.be surft, en een Nederlands/Engelse versie wanneer de klant naar www.mivb.be surft [...]."

De MIVB is een dienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering waarop artikel 32 van de wet van 16 juli 1989 houdende diverse institutionele hervormingen van toepassing is.

Overeenkomstig dit artikel, dat meer bepaald verwijst naar artikel 40, lid 2, van de bij koninklijk

besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), worden de berichten en mededelingen die de diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan het publiek richten, in het Nederlands en in het Frans gesteld.

De website van de MIVB is tweetalig. Hij bestaat uit een Nederlandse en Franse versie. Deze twee versies mogen enkel informatie in respectievelijk het Nederlands en het Frans bevatten.

De Franse versie dient derhalve integraal in het Frans te zijn opgesteld, met uitzondering echter van de Nederlandse benamingen (eigennamen, plaatsnamen) waarvoor geen officiële vertaling bestaat.

Uit de klacht blijkt dat op 12 maart jl. de onthaalpagina van de Franse website, met name www.stib.be, eveneens informatie aangaande de toestand van het net in het Nederlands en het Engels bevatte.

Deze situatie werd bevestigd in het antwoord van de dienst "Customer Care" van de maatschappij.

In het antwoord werd bevestigd dat de informatie in de volgende taalvolgorde werd gegeven: Nederlands-Frans-Engels.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Zij neemt echter akte van het uitzonderlijke en tijdelijke karakter van de situatie.

Wat de in het Engels gestelde mededelingen betreft, oordeelde de VCT reeds in het verleden dat, wanneer zij aan een internationaal publiek gericht zijn, zij aan de in het Nederlands en het Frans gestelde mededelingen mogen worden toegevoegd (cf. advies 30.187 van 22 oktober 1998, 33.373/374/375 van 24 januari 2002, 41.076 van 18 september 2009 en 41.133 van 20 november 2009).

De VCT herinnert er echter aan dat, overeenkomstig de rechtspraak, de diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in hun berichten en mededelingen die in een andere taal dan het Nederlands of het Frans gesteld zijn, hun namen en adressen in beide talen (Nederlands en Frans) dienen te stellen, dit, om aan te geven dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een tweetalig gebied is (cf. advies 28.040/G van 4 juli 1996, 34.094 van 26 september 2002, 34.134 van 19 september 2002 en 38.128 van 6 februari 2009).

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De wnd. Voorzitter,

[...]