



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

---

Brussel, 3 juli 2017

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:** FCD/PC/13.32703/dop  
**Ons kenmerk:** 49.078/II/PN  
[...]

[...]

**Betreft:** klacht over het taalbeleid van Hydrobru

Mijnheer de Directeur-generaal,

In zitting van 30 juni 2017 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend tegen Hydrobru omwille van het feit dat een klant facturen, betalingsherinneringen en een ingebrekestelling in het Frans heeft ontvangen, terwijl hij meermaals aan Hydrobru had gevraagd om de betrokken documenten in het Nederlands op te stellen.

Op 21 maart 2016 werden twee facturen verstuurd in het Frans naar een adres in het homogeen Nederlandse taalgebied. Na ontvangst van deze facturen heeft de klager op 27 maart 2016 via een contactformulier op de website van Hydrobru gevraagd om deze facturen in het Nederlands te verkrijgen en naar zijn officieel adres in Schaarbeek te versturen. Hij heeft op deze vraag geen antwoord gekregen van Hydrobru.

Op 26 april 2016 stuurde Hydrobru twee betalingsherinneringen naar hetzelfde adres in het homogeen Nederlandse taalgebied. Deze brieven waren ook enkel in het Frans opgesteld. Na ontvangst van deze brieven heeft de klager op 1 mei 2016 opnieuw via een contactformulier aan Hydrobru gevraagd om de betrokken facturen in het Nederlands op te stellen. Ook op deze vraag kreeg hij geen antwoord.

Op 17 mei 2016 ontving de klager op zijn officieel adres in Schaarbeek een in het Frans opgestelde ingebrekestelling. In zijn klacht meldt de klager dat hij toen telefonisch contact heeft opgenomen met Hydrobru en dat hij daarna wel een Nederlandse factuur gekregen zou hebben. Deze factuur dateert van 2 mei 2016. Via het contactformulier deed de klager op 29 mei 2017 wederom beklag bij Hydrobru over het Franstalig karakter van de ingebrekestelling.

Op 3 maart 2017 kreeg de klager opnieuw zijn factuur opgestuurd in het Frans. De klager heeft via een contactformulier gevraagd om de factuur in het Nederlands te ontvangen op 11 maart 2017 en heeft op 15 maart 2017 een klacht ingediend bij de VCT.

In uw brief van 5 mei 2017 heeft u het volgende meegedeeld:

“Bij het behandelen van het document “Contradictoire meteropneming voor rekeningafsluiting”, teneinde” de klager “in te schrijven als eigenaar van eerdergenoemd appartement, heeft onze beheerder deze persoon inderdaad verkeerdelijk als Frans- i.p.v. Nederlandstalig in ons gegevensbestand ingeschreven.”

“Wij bevestigen u dat deze fout intussen is rechtgezet;” de klager “heeft alle reeds verzonden correspondentie in het Nederlands ontvangen en dit geldt uiteraard ook voor alle toekomstige briefwisseling.”

“Tevens zullen wij niet nalaten om bij onze dossierbeheerders het belang te benadrukken van een correcte overname van de gegevens in onze databank om dergelijk spijtig voorval in de toekomst te vermijden.”

“Wij verontschuldigen ons voor het eventueel ongemak dat” de klager “hierdoor heeft ondervonden.”

\*  
\* \*

Hydrobru is een intercommunale waarin de 19 gemeenten van het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad verenigd zijn.

Hydrobru is daarom een gewestelijk dienst in zin van artikel 35, § 1, a), van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), en valt onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Overeenkomstig artikel 19 SWT moet iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal gebruiken, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is. Aangezien de taalaanhorigheid van de klager gekend was bij Hydrobru, had Hydrobru de betrokken documenten in het Nederlands moeten opstellen en niet in het Frans.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat Hydrobru deze fout niet enkel heeft rechtgezet door de klager de reeds verzonden communicatie in het Nederlands op te sturen en dit te doen voor alle toekomstige communicatie, maar eveneens bij zijn dossierbeheerders het belang zal benadrukken van een correcte overname van de gegevens in zijn database.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]