



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 11 juni 2012

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 44.029/II/PN
[...]

[...]

Geachte heer,

Ter zitting van 11 mei 2012 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen de klacht van een Nederlandstalige particulier, de heer [...] uit De Pinte, tegen de MIVB onderzocht omdat ten laste van zijn zoon een Franstalig PV werd opgemaakt en de contacten vanuit de MIVB mondeling en schriftelijk (met uitzondering van een brief van 28 februari 2012) in het Frans verliepen. De stavingstukken waren bij de klacht gevoegd.

Op de vraag van de VCT om toelichting antwoordt de MIVB:
“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. Ik betreur dit uiteraard, maar ik kan u ook verzekeren dat daar helemaal geen slechte bedoelingen van de MIVB achter zitten, noch een minachting voor de taalwetgeving. Dat Dhr. [...] [...]

oorspronkelijk een Franstalig PV kreeg heeft te maken met het invoeren van de verkeerde taalrol bij het inbrengen van de gegevens in ons bestand. Ondertussen vernamen wij dat Dhr. [...] een PV, opgesteld in het Nederlands, toegestuurd kreeg op 5 maart ll.

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 kunnen vervullen.”

*
* *

De VCT stelt vast dat de aangeklaagde feiten inhoudelijk niet worden tegengesproken door de MIVB. Dat de heer [...]

oorspronkelijk een Franstalig PV kreeg, heeft te maken met het invoeren van de verkeerde taalrol bij het inbrengen van gegevens in het bestand. Ondertussen zou betrokkene een PV opgesteld in het Nederlands hebben toegestuurd gekregen op 5 maart 2012. 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 uitzondering van een brief van 28 februari 2012) met de heer [...] en zijn zoon in het Frans verliepen.

De VCT kan dan ook niet anders dan vaststellen dat in het concrete geval de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Zij neemt 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,

[...]