

06-04-1993

VASTE COMMISSIE VOOR  
TAALTOEZICHT

1040 BRUSSEL  
Kunstlaan 27  
Tel. 02/231.14.35



[REDACTED]

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

23.246II/PN en 24.051/II/PN

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 27 januari 1993 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (V.C.T.) een onderzoek gewijd aan klachten die tegen de M.I.V.B. werden ingediend door Nederlandstalige gebruikers van deze vervoermaatschappij.

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht is reeds herhaaldelijk geconfronteerd geweest met de problematiek van de taalontvangst voorbehouden aan de Nederlandstaligen bij de M.I.V.B., en in het bijzonder aan de metroloketten.

De V.C.T. neemt nota van het antwoord dat ter zake door de M.I.V.B. werd geformuleerd.

"De personeelsleden van de M.I.V.B., die in contact komen met het publiek, moeten zich in alle omstandigheden voorkomend en beleefd gedragen en dienen zich te allen tijde uit te drukken in de taal van de reizigers.

Sedert juni 1982 moeten de aangeworven personeelsleden geslaagd zijn voor het taalexamen, dat wordt georganiseerd door het Vast Wervingssecretariaat, alvorens effectief deel uit te maken van het personeelsbestand. Het personeel, dat tevoren werd aangeworven, moet een interne proef afleggen in het vervolmakingscentrum van de M.I.V.B.

Er dient op gewezen dat de meeste personeelsleden de M.I.V.B.-voorschriften strikt naleven. Men kan evenwel niet vermijden dat bepaalde personeelsleden zich uit nalatigheid of slechte wil niet houden aan deze voorschriften, ondanks de controle die door hun oversten wordt uitgeoefend.

2.

De M.I.V.B. heeft bovendien in haar bedrijfsplan voor 1991 in het kader van de opleiding en de bijscholing van het personeel, dat in contact komt met de reizigers, de nadruk gelegd op het onthaal van de klant en meer bepaald op de tweetaligheid van deze personeelsleden.

Tijdens de opleiding worden aan de personeelsleden een brochure en een audiocassette overhandigd met de meest gebruikelijke uitdrukkingen in de beide landstalen."

De V.C.T. stelt vast dat niettegenstaande de inspanningen van de M.I.V.B.-directie om haar cliënteel een degelijke taalservice te bieden, zij regelmatig geconfronteerd wordt met taalklachten van Nederlandstalige gebruikers van dit openbaar vervoermiddel te Brussel.

Bij het uitbrengen van de adviezen 21.165-22.060-22.064 en 22.223/II/PN, heeft de V.C.T. dergelijke klachten ontvankelijk en gegrond verklaard, wat de Nederlandsonkundige loketbedienden betreft.

Wat de omgang met het publiek betreft, is de taalwetgeving toepasselijk die geldt voor de plaatselijke diensten in Brussel-Hoofdstad (art. 33 van de wet van 16 juni 1989 verwijst naar art. 21, § 5, van de taalwetgeving) m.a.w. het loketpersoneel moet tweetalig zijn.

De klachten zijn derhalve ontvankelijk en gegrond in de mate dat de klagers werden geconfronteerd met personeelsleden die de M.I.V.B. taalvoorschriften niet naleefden. De V.C.T. dringt bovendien aan op de stricte naleving van de taalwetten in bestuurszaken, gecoördineerd bij koninklijk besluit van 18 juli 1966.

Dit advies wordt aan de klagers gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

DE VOORZITTER,

