

[...]

**28.033/C/II/PF**

JP/MM

Betreft: Klacht tegen de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening" - vermelding "Directie Limburg" op een Franstalige factuur.

Mijnheer de Minister,

Op 5 september 1996 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht die op 16 februari 1996 tegen de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening werd ingediend omdat een Franstalige inwoner van Voeren van deze laatste een Franstalige factuur had ontvangen waarop de vermelding "Directie Limburg" voorkwam.

De klager is van oordeel dat die vermelding strijdig is met de VCT-adviezen 25.100 van 10 februari 1994 en 24.108 van 30 september 1992.

Per brief van 14 maart 1996 werden u ter zake inlichtingen gevraagd.

Per brief van 24 april 1996 hebt u het volgende geantwoord:

- "-de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening gebruikt de vermelding "Directie Limburg" onder de hoofding "Service et Information" of "Dienstverlening en Informatie", evenals bovenaan het verzendingsadres onder de vermelding "exp." of "afz." van de Post;*
- bij de implementatie van een nieuw volledig geautomatiseerd facturatiesysteem in 1994 en 1995 werd ten behoeve van de klantendienstverlening gekozen voor zo goed mogelijk herkenbare informatiekanaalen voor de klantencontacten.*

2.

*In het totaal van ongeveer 1,5 miljoen jaarlijks verzonden facturen treden ook ongeveer 1.500 - 2.000 franstalige facturen op, waarvoor geen geautomatiseerde uitzondering voor de vermelding "Directie Limburg" voorzien werd.*

*Gelet op de vraag van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht zal de VMW onmiddellijk aanpassingen doorvoeren zodat deze geprotesteerde vermelding zal vervangen worden.*

*De VMW stelt dan ook voor om in de toekomst de vermelding VMW-Limburg, te gebruiken om aldus tegemoet te komen aan, de klacht van de franstalige betrokkene en met het oog op eenduidigheid inzake dienstverlening en informatie, zowel voor de nederlandstaligen als voor de franstaligen."*

In het advies 25.100 van 10 februari 1994 heeft de VCT gesteld dat de benaming en het Hasseltse adres van de VMW officieel enkel in het Nederlands bestonden.

In het advies 24.108 van 30 september 1992 heeft de VCT geoordeeld dat de term "gewestelijke directie" de aard van de dienst weergaf, geen deel uitmaakte van de benaming en dus in een Franstalige brief in het Frans moest worden vermeld.

In het huidige geval had het woord "directie" in het Frans moeten vermeld zijn.

De klacht is dus ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat de VMW de nodige aanpassingen zal doen.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager en aan de VMW.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[...]