



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

---

Brussel, 10 februari  
2009

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 40.207/II/PN  
AMC

Ter zitting van 30 januari 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die tegen de MIVB werd ingediend wegens het feit dat een Nederlandstalige particulier, een Franstalige e-mail kreeg van de diensten van de MIVB, in antwoord op zijn Nederlandstalige bestelling van een jaarabonnement.

\*  
\* \*

U deelde aan de VCT het volgende mee:

*De MIVB besteedt veel aandacht aan het gebruik van het Nederlands of het Frans met haar klanten, volgens de wens die ze uiten, niet alleen om de taalreglementering na te leven, maar ook en vooral uit respect voor de klant.*

*Toch kan er een vergissing gebeuren en kan aan een klant geantwoord worden in een andere taal dan die voor dewelke hij gekozen had. Zulks kan te wijten zijn aan een vergissing of aan een verstrooidheid, maar gebeurt zeker niet uit minachting voor de taalreglementering, noch voor de klant.*

*De MIVB stelt alles in het werk om te vermijden dat dergelijke fout zich opnieuw zou voordoen.*

\*  
\* \*

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. Dat artikel 32 bepaalt dat hoofdstuk V, afdeling 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), uitgezonderd de bepalingen die het gebruik van het Duits betreffen, op deze diensten van toepassing zijn.

Conform artikel 41, §1, van de SWT maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De klager had bijgevolg een Nederlandstalige e-mail moeten ontvangen in antwoord op zijn Nederlandstalige aanvraag.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt nota van uw mededeling dat het een vergissing betreft en dat de MIVB alles in het werk stelt om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.