

[...]

27.070/II/PD

[...]

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 21 maart 1996 hebben verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht tegen het Belgacom - gewest Verviers wegens volgende feiten:

- "- dienstaanwijzingen enkel in het Frans en niet in het Duits;
- sociale dienst en personeelsdienst enkel bezet met Franstalig personeel;
- eentalig Franse directie;
- bevorderingsmogelijkheden : onbestaande aangezien er in het Duitse taalgebied weinig betrekkingen van niveau 2 en geen van niveau 1 werden opgericht;
- vervolmakingscursussen niet in het Duits;
- de betrekkingen op de personeelsformatie : aantal en bezetting niet in overeenstemming;
- bedenkelijke bediening van de klanten door in gebreke blijvend tweetalig personeel (o.m. in de klantendienst voor fax, mobilfoon en ISDN; in de herstellings- en aansluitingsdienst, in de dienst exploitatie voor mobilfoon, DCS en ISDN);
- er bestaan nauwelijks prospectussen of gebruiksaanwijzingen in het Duits voor vb. Santor, Telefax, Mobilfoon, en als ze bestaan, zijn ze slecht vertaald;
- de briefwisseling met klanten wordt door de vertalingen een procedure op lange termijn."

Op de vragen om inlichtingen van de VCT werd door de heer [...], lid van het directiecomité van Belgacom, op 28 december 1995 geantwoord.

Ter zitting van 18 januari 1996 van de VCT hebben drie ambtenaren van Belgacom (de heren [...]) uitleg verschaft m.b.t. de toepassing van de taalwetgeving door Belgacom bij haar dienstverlening t.o.v. het Duitse taalgebied.

Op de bijkomende vragen om inlichtingen van de VCT werd door de heer [...], group human resources manager van Belgacom, op 14 februari 1996 geantwoord. In dit antwoord wordt ondermeer de

2.

nieuwe situatie bij Belgacom (na 1 januari 1996) geschetst. De VCT behoudt zich het recht voor om de nieuwe toestand bij Belgacom te onderzoeken.

*

*

*

Onderhavig advies van de VCT heeft betrekking op een klacht tegen de Belgacom-dienst te Verviers en betreft dus de situatie bij Belgacom van vóór 1 januari 1996.

De Belgacom-dienst Gewest Verviers is, gezien zijn werkingsgebied, een gewestelijke dienst met als werkkring gemeenten uit verschillende taalgebieden, behalve Brussel-Hoofdstad, en waarvan de zetel niet gevestigd is in een gemeente uit het Malmédysse of uit het Duitse taalgebied in de zin van artikel 36 § 1 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) (cfr. advies VCT nr. 19.039 van 4 februari 1988 en nr. 20.180 van 20 april 1989).

1. Wat het taalgebruik in binnendienst en voor de betrekkingen met de plaatselijke diensten uit zijn ambtsgebied betreft.

In zijn antwoord op de vragen van de VCT stelde de heer [...]het volgende:

"....

De contacten met de dienst te Sankt-Vith gebeuren meestal in het Frans : het personeel is er immers (wettelijk) tweetalig (D-F). Ook het technisch personeel is (erkend of feitelijk) tweetalig.

De instructies i.v.m. de loopbaan van het Duitstalig personeel worden systematisch in het Duits vertaald. Er bestaat een Duitse versie van het administratief statuut. De arbeidscontracten en de zeldzame tuchtdossiers worden ook in deze taal gesteld.

De personeelsleden van de sociale en de personeelsdienst, beide gevestigd in Verviers, zijn allen eentalig F., er zijn echter nooit problemen geweest i.v.m. hun omgang met hun Duitstalige collega's. ..."

Overeenkomstig artikel 36 § 1, 1e lid SWT dient de desbetreffende dienst het Nederlands of het Frans te gebruiken volgens navolgend onderscheid:

- voor de zaken die in het Nederlandse of in het Franse taalgebied gelokaliseerd of lokaliseerbaar zijn : de taal van dat gebied;
- voor de akten betreffende een ambtenaar van de dienst : de taal waarin deze zijn toelatingsexamen heeft afgelegd of, bij ontstentenis van dergelijk examen, de taal waarin hij, naar luid van het vereiste diploma of studiegetuigschrift, zijn onderwijs genoten heeft;
- voor alle andere zaken : de taal van het gebied waarin de zetel van de dienst gevestigd is.

De wettekst vermeldt hier dus enkel het Nederlands en het Frans, doch de VCT heeft in haar vaste rechtspraak aangenomen dat de beginselen die daarin werden vooropgesteld, mutatis mutandis van toepassing zijn op de diensten waarvan de werkkring gemeenten van het Franse en het Duitse taalgebied bestrijkt (cfr. advies VCT nr. 1409 van 9 juni 1966, 2313 van 8 januari 1970 en 19116/19117/-19118/19119/19121/19123/19124 van 29 oktober 1987).

In zijn betrekkingen met de plaatselijke diensten uit zijn ambtsgebied gebruikt hij de taal van het gebied waar de plaatselijke dienst gevestigd is (art. 36 § 1, 2e lid SWT).

De VCT oordeelt bijgevolg dat de klacht ontvankelijk en gegrond is vermits de contacten met de dienst te Sankt-Vith meestal in het Frans zijn verlopen.

Naar analogie met het feit dat de in artikel 36 § 1 SWT bedoelde diensten zo georganiseerd moeten worden dat het publiek zonder enige moeite te woord kan worden gestaan in de talen die de SWT voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent, oordeelt de VCT dat de Belgacom-dienst te Verviers zodanig moet georganiseerd zijn dat de Duitstalige personeelsleden van Belgacom uit het Duitse taalgebied met vragen in hun taal bij die dienst terecht kunnen. Immers voor personeelszaken en sociale zaken dienen zij zich tot de dienst te Verviers te richten.

De VCT neemt akte van het feit dat de instructies m.b.t. de carrière van het personeel en dat het statuut en de arbeidscontracten in het Duits worden opgesteld ten behoeve van het Duitstalige personeel.

2. Wat de berichten en mededelingen betreft

De berichten en mededelingen die de dienst te Verviers afgeeft aan inwoners van het Duitse taalgebied dienen in het Frans en het Duits te worden gesteld (art. 36 § 1, 3e lid en 34 § 1 SWT en advies VCT nr. 1868 van 5 oktober 1967).

Uit het antwoord van de heer [...] blijkt dat de meeste prospectussen en gebruiksaanwijzingen eveneens in het Duits beschikbaar zijn, met uitzondering van die voor bepaalde toestellen die worden verkocht of verhuurd en afkomstig zijn van de nationale markt.

De VCT oordeelt dat de klacht ontvankelijk en gegrond is, vermits er niet voor alle toestellen die te verviers of in het Duitse taalgebied worden aangeboden een Duitse vertaling van de prospectus of handleiding bestaat.

3. Wat de betrekkingen met Duitstalige klanten betreft

Voor de betrekkingen met particulieren is de gewestelijke dienst te Verviers ertoe gehouden de taal te gebruiken die ter zake is opgelegd aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier (art. 36 § 1 en 34 § 1 SWT).

Met betrekking tot Duitstalige inwoners van gemeenten van het Duitse taalgebied of uit het Malmedyse dient dus het Duits gebruikt te worden (art. 12 SWT).

Overeenkomstig artikel 38 § 3 SWT dient de gewestelijke dienst te Verviers zo georganiseerd te worden dat het publiek, zonder enige moeite, te woord kan gestaan worden in de talen die de SWT voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent, in casu dus het Duits en het Frans.

Uit het door de heer [...] gegeven antwoord op de vragen van de VCT blijkt dat het Duitse taalgebied ± 25% van het totale abonneebestand van Belgacom Verviers vertegenwoordigt.

Verder blijkt dat het personeelsbestand van het gewest Verviers op 31.12.1995, 578 Franstaligen, 63 Duitstaligen en 25 tweetaligen (F/D) omvat.

Gelet op het feit dat het Duitse taalgebied 25% van het totale abonneebestand vertegenwoordigt en rekening houdend met de samenstelling van het personeelsbestand van belgacom Verviers, lijkt het op het eerste zicht niet evident dat het Duitstalige publiek zonder enige moeite in zijn taal kan worden te woord

5.

gestaan. De VCT oordeelt derhalve dat de klacht ontvankelijk en, op dat punt, gedeeltelijk gegrond is.

De VCT is van oordeel dat de nieuwe toestand bij Belgacom, zoals ze is geschetst in het antwoord van Belgacom (dhr. LIBERT) niet van die aard is om de naleving van de taalwetten te vergemakkelijken. De VCT behoudt zich derhalve het recht voor deze nieuwe toestand te onderzoeken.

Een afschrift van dit advies wordt aan de afgevaardigd bestuurder van Belgacom en aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[...]