

[...]

28.091/V/PD

TVS/NC

Betreft: Belgacom en het Duitse taalgebied.

Geachte heer,

Ter zitting van 12 oktober 2000 van de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) werd het dossier in rand nogmaals besproken.

*

* *

Op het schrijven van de VCT dd. 22/02/2000 waarin u gevraagd werd de VCT een aantal inlichtingen te bezorgen antwoordde u het volgende:

"... Deze informatie werd mij verstrekt door de bevoegde diensten van Belgacom.

1. *Eind februari 2000 telde Belgacom 67 personeelsleden van de Duitse taalrol.*
2. *Eind februari telden wij 29.527 klanten waarmee officieel gecommuniceerd werd in het Duits. De verhouding tussen het aantal personeelsleden en het aantal klanten mag niet als dusdanig worden gebruikt voor de vergelijking van het Duitse taalgebied met de overige landsgedeelten. Opdat die verhouding zinvol zij, moeten inderdaad uit de andere gebieden de personeelsleden worden gelicht die precies dezelfde opdrachten vervullen als de 67 Duitstalige personeelsleden, en dient dat aantal te worden gecorrigeerd aan de hand van demografische gegevens (bevolkingsdichtheid per km²) en gegevens die eigen zijn aan de segmentering van het cliënteel (residentiële abonnees, bedrijven ...). Het zou dus, vanuit statistisch oogpunt, beter zijn het belang van de personeelsleden van de Duitse taalrol met betrekking tot het aantal Duitstalige klanten in te schatten in functie van de tevredenheid van het cliënteel uit het Duitse taalgebied (vergeleken bij dat uit de andere taalgebieden). Jammer genoeg beschikken wij niet over informatie daaromtrent.*
3. *Sedert acht maanden komt een multi-divisionele ploeg op geregelde tijdstippen bijeen om na te gaan welke de problemen zijn die eigen zijn aan de regio en hoe die kunnen worden opgelost. In het raam van de bij Belgacom bestaande structuren werden er plaatselijke oplossingen gevonden om de moeilijkheden die in het verleden zijn opgedoken, uit de weg te ruimen (zie punt 4 hieronder). Anderdeels liggen er momenteel andere initiatieven ter studie om het cliënteel een hogere graad van voldoening te schenken.*
4. *De voornaamste gebreken die tot dusver werden aangestipt, doen zich voor in de volgende vlakken:*
 - *sturen van commerciële mededelingen in het Frans: alle marketing directeurs en de dienst externe communicatie kregen een herinneringsbrief toegestuurd waarin zij werden herinnerd aan de wetsvoorschriften terzake;*

- geen Duitstalige gebruiksaanwijzing van het materieel: een procedure werd opgestart teneinde het bestaan van die handboeken te onderzoeken en na te gaan of vertaling al dan niet noodzakelijk is.
 - Franstalig personeel in de oproepcentra (buiten de diensturen): de vragen van de klanten worden doorgeschakeld naar een antwoordapparaat waardoor ze in het Duits worden opgevangen; in noodgevallen (na 20 uur en tijdens de weekends) dienen zij zich evenwel tot een Franstalig centrum te richten.
 - Franstalige techniciens bij Duitstalige klanten: wat de aansluitingswerken betreft, die worden verricht in functie van de beschikbaarheid van Duitstalige techniciens; er werd geen enkele specifieke achterstand vastgesteld; wat het wegwerken van storingen betreft, worden de werkorders automatisch gegeven in functie van de drie volgende elementen: specialisering van de techniciens, taalstelsel en beschikbaarheid; wij zijn bezig na te gaan of het mogelijk is een gebrek aan overeenstemming tussen de taalrol van het personeelslid en dat van de klant te registreren – steeds automatisch aangezien de dispatching werkt op informatica – zodat er bij de klant kan worden geïnformeerd of hij ermee akkoord gaat in de gevallen van hoogdringendheid door een Franstalige technicien te worden geholpen; op te merken valt evenwel dat die soort situatie (gebrek aan overeenstemming tussen de taalrollen) slechts voorkomt in 10% van de gevallen.
5. De analyse van de documenten, brochures e.d. die door Belgacom ter beschikking worden gesteld, levert de volgende elementen op:
94 van de meest voorkomende brochures (meest gevraagde producten en diensten, prijslijsten, algemene catalogi) zijn ruim in voorraad in het Duits.
6. Belgacom verzamelt niet systematisch de klachten die rechtstreeks worden ingediend bij de diverse gedecentraliseerde diensten. Niettemin constateren wij, na ruggespraak met de onderscheiden diensten, dat het aantal klachten marginaal is te noemen in verhouding tot het geheel van de contacten die onze maatschappij met haar klanten onderhoudt.
Wat de teleboetiëks betreft, werden er drie klachten geregistreerd. Die klachten hebben betrekking op files, op de afwezigheid van mobiele teleboetiek in Sankt Vith en op het ontbreken van een Duitstalige gebruiksaanwijzing. Wat de inlichtingendienst betreft, werden er in de loop van het jaar 1999 een twintigtal klachten ontvangen. Dat cijfer dient vergeleken te worden bij de 250.000 oproepen die wij in de loop van datzelfde jaar hebben toegekregen. Van die 20 klachten is er geen een die gaat over het taalgebruik.
7. Op korte termijn wordt er m.b.t. onze diensten ter plaatse geen enkele specifieke organisationele aanpassing in het vooruitzicht gesteld. Niettemin zullen er m.b.t. het geheel van onze activiteiten structurele wijzigingen worden aangebracht in het raam van het ontwerp Boost dat door onze gedelegeerd beheerder werd voorgesteld in de maand februari jongstleden. Het is voorbarig in het huidige stadium aan te geven in welke mate die wijzigingen een invloed zullen uitoefenen op het Duitse taalgebied. Hoe dan ook zal de multi-divisioenele ploeg blijven vergaderen.

Tot besluit, wensen wij erop aan te dringen dat er in de organisatie van onze diensten in het Duitse taalgebied grote vooruitgang werd geboekt. Sommige handelingen moeten nog worden gesteld, maar wij vertrouwen erop dat de tevredenheid van het cliënteel in de regio erop vooruit zal gaan. Dat betekent echter geenszins dat de genomen initiatieven de toestand al voor 100 %

veilig stellen. Onze gedelegeerd beheerder zal immers een nieuwe herinneringsbrief versturen waarbij alle diensten wordt opgelegd de wetten op het gebruik van de talen na te leven. Zodra die brief ondertekend is, zal hij u worden bezorgd.

De bevoegde diensten en ikzelf blijven te uwer beschikking voor het verstrekken van aanvullende informatie."

*

* *

De VCT stelt vast dat inspanningen worden ondernomen om de dienstverlening aan Duitstaligen te verbeteren.

De VCT wenst evenwel uw bijzondere aandacht te blijven vragen voor een aantal aspecten in dit dossier.

1. wat betreft het materieel waar Belgacom haar naam aan verbindt, moet er alleszins eveneens een Duitstalige gebruiksaanwijzing bestaan. Overeenkomstig artikel 13 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument moeten de vermeldingen die het voorwerp zijn van de etikettering en die dwingend voorgeschreven zijn bij deze wet, bij haar uitvoeringsbesluiten en bij de uitvoeringsbesluiten bedoeld in artikel 122, tweede lid, de gebruiksaanwijzingen en de garantiebewijzen, minstens gesteld worden in de taal of de talen van het gebied waar de producten op de markt worden gebracht.
2. de kwalificering van oproepen in de tijdsperiode na 20 uur en tijdens de weekends als "noodgevallen" kan de VCT niet aanvaarden: ook in die periode moeten Duitstaligen in het Duits kunnen te woord gestaan worden door de oproepcentra;
3. ondanks uw schrijven van 4 april 2000 blijken de problemen met Franstalige techniciens nog steeds te bestaan - zo deelde de klager in dossier 31.065/II/PD op 20 april 2000 mee dat het probleem ondanks het advies dd.21/10/99 nog steeds niet verholpen was. De regel blijft dat Duitstaligen door Belgacom in het Duits moeten worden te woord gestaan. Het feit dat het gebrek aan overeenstemming tussen de taalrollen voorkomt in 10% van de gevallen, wijst erop dat er een tekort is aan Duitstalige personeelsleden. De VCT kan dan ook geen genoegen nemen met uw mededeling dat er op korte termijn m.b.t. uw diensten ter plaatse geen specifieke organisatorische aanpassing in het vooruitzicht wordt gesteld.
4. het volstaat ook niet dat er een aantal brochures eveneens in het Duits beschikbaar zijn; alle brochures moeten tevens in het Duits beschikbaar zijn, tenzij Duitstaligen er geen enkel belang bij hebben.

De VCT wenst op de hoogte te worden gehouden van de verdere voortgang in dit dossier, inzonderheid wat de hierboven vermelde aandachtspunten betreft.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

[...]