

### 31.065/II/PD + 31.096/II/PD

Ter zitting van 21 oktober 1999 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (V.C.T.) een onderzoek gewijd aan een klacht omtrent het feit dat personeel van de herstellingsdienst dat optreedt in het Duitse taalgebied geen Duits kent en omtrent het feit dat in de mobiele teleboetiek in St.Vith geen Duitssprekend personeel zou beschikbaar zijn.

\*

\* \*

Bij schrijven dd.16/08/99 en dd.18/08/99 verzocht de V.C.T. u en Belgacom haar de nodige inlichtingen te verschaffen omtrent deze klachten.

Belgacom deelde bij schrijven dd.06/09/99 aan de V.C.T. het volgende mee:

*"Zoals wij u eerder mededeelden, onderneemt Belgacom al het nodige om haar Duitstalige klanten een uitstekende service te verlenen.*

*Hiertoe werd een comité opgericht dat alle diensten met activiteiten in deze regio op regelmatige tijdstippen samenbrengt om er nauwlettend op toe te zien dat bepaalde problemen tijdig worden ondervangen en dat terzelfdertijd een zo goed mogelijke dienstverlening wordt uitgebouwd.*

*Gerelateerd aan de twee problemen die u illustreerde, wordt er sinds enige tijd op toegezien dat onze Duitstalige klanten in de Oostkantons ook door Duitstalige techniciens worden bediend.*

*Het effectief aan Duitstalige techniciens bestaat uit een team van 9 personen. Dit team volstaat om de normale aanvragen tot indienststellingen en herstellingen op te vangen.*

*Tijdens de maand juli werd de regio rond Luik echter getroffen door verschillende zware stormen waardoor onze herstellingsdiensten verschillende dagen overbelast waren. Het kan toen zijn voorgevallen dat dit team onderbemand was (ook al gelet op de vakantiemaanden). Daar we van oordeel zijn dat een klant bij een panne zo snel mogelijk moet geholpen worden, hebben we voorrang gegeven aan het depanneren van de klant waarbij niet altijd rekening*

*werd gehouden met de taalcode van de klant. In dit geval betrof het een overmacht waar de dienstverlening primeerde wat in uitzonderlijke gevallen kon leiden tot het feit dat een klant niet in zijn taal kon bediend worden. Wij verontschuldigen ons hiervoor en verzekeren u dat wij nauwlettend toezien op het feit dat een klant in zijn taal wordt bediend.*

*Daarnaast beschikken wij over een klantendienst in de gemeente Sankt Vith die alle vragen en problemen voor de klanten in deze regio behandelt en over verschillende teleboetieken o.m. in Eupen waar steeds voldoende Duitstalig personeel aanwezig is alsook een mobiele teleboetiek die tweemaal per week een bezoek brengt aan o.m. de gemeente Sankt Vith.*

*De persoon die de leiding heeft over deze mobiele teleboetiek spreekt Duits en is - rekening houdende met verloven en ziekten - voor 70% van zijn tijd beschikbaar. Het is inderdaad zo dat het kan voorvallen dat er enkel een Franstalige persoon aanwezig is in de mobiele teleboetiek. Wij hebben hierover onlangs klachten ontvangen en werken momenteel aan een permanente oplossing. Wij komen hierop zo spoedig mogelijk terug met een actieplan voor dit probleem.*

*Zoals eerder meegedeeld kunnen wij u verzekeren dat onze onderneming er nauwlettend op toeziet dat onze klanten in de regio - zoals alle klanten overigens - de kwalitatief hoogstaande dienstverlening krijgen waarop ze recht hebben.*

*Het oprichten van een specifiek comité is al een eerste stap in deze richting, het zoeken naar een specifieke verantwoordelijke voor deze regio is momenteel aan de orde.*

*Wij houden u graag op de hoogte van alle stappen die onze onderneming onderneemt voor onze Duitstalige klanten."*

\*

\* \*

Belgacom is een autonoom overheidsbedrijf, dat volgens artikel 36 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven, onderworpen is aan de bij K.B. van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (S.W.T.).

1. Wat betreft het gegeven dat technisch personeel van Belgacom tewerkgesteld in het Duitse taalgebied, het Duits niet machtig is (ons kenmerk 31.065/II/PD en 31.096/II/PD)

Blijkens artikel 36, §1 van de S.W.T. is de technische dienst van Belgacom als gewestelijke dienst voor zijn betrekkingen met particulieren onderworpen aan artikel 34, §1 S.W.T. dat bepaalt dat de taal moet gebruikt worden die ter zake is opgelegd aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier, in casu dus het Duits.

Bijgevolg is de V.C.T. van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is in de mate dat de klager bij de herstelling door een Belgacompersoneelslid in het Duitse taalgebied niet in het Duits kon te woord gestaan worden.

De V.C.T. neemt akte van de verklaring van Belgacom volgens welke een team van 9 technici volstaat, maar vestigt de aandacht van Belgacom op het feit dat de dienst zodanig moet worden georganiseerd dat het publiek, zonder enige moeite, te woord kan gestaan worden in

de talen die de S.W.T. voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent (artikel 38, §3 S.W.T. ; cf. advies nr.23.101 van 26 september 1991).

De argumentatie dat ten gevolge van noodweders de dienst tijdelijk overbelast was, kan eventueel aanvaard worden, maar in het gegeven dat men in de vakantieperiode zat, mag geen argument gezocht worden om te rechtvaardigen dat niet iedere Duitstalige in zijn eigen taal kon geholpen worden.

## 2. Wat betreft de klacht dat in de mobiele teleboetiek te Sankt Vith geen Duitstalig personeel zou aanwezig zijn (ons kenmerk 31.096/II/PD)

Op het moment dat de mobiele teleboetiek zich te Sankt Vith bevindt, is zij als een plaatselijke dienst in de zin van de S.W.T. te beschouwen.

Artikel 12, al.2 S.W.T. bepaalt dat er steeds dient geantwoord te worden in de taal die door de particulier gebruikt wordt, wanneer deze zich wendt in het Frans of in het Duits tot een dienst die gevestigd is in een gemeente uit het Malmédysse of in een gemeente uit het Duitse taalgebied.

Vermits Belgacom zelf erkent dat het kan voorvallen dat er enkel een Franstalige persoon aanwezig is in de mobiele teleboetiek, acht de V.C.T. ook deze klacht ontvankelijk en gegrond.

Belgacom moet zich zodanig organiseren dat de SWT kunnen nageleefd worden.

De V.C.T. neemt akte van de verklaring van Belgacom dat een permanente oplossing voor dit probleem gezocht wordt.

U zal de V.C.T. op de hoogte willen houden van het verdere gevolg dat aan dit advies wordt gegeven.

Afschrift van dit advies wordt aan de klagers en aan Belgacom bezorgd.