

Betreft: taalgebruik door de firma Touring.

Mijnheer de Minister,

Ter zitting van 15 mei 2003, hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht wegens niet-naleving van de taalwetgeving door de firma "Touring".

Concreet preciseert de klager het volgende:

"...

- 1. al sedert meer dan een jaar komt onze maandplanning in het Frans toe (bij alle Nederlandstalige wegenwachters) bij navraag blijkt dat het onmogelijk is om die in het Nederlands afgedrukt te krijgen, uitgezonderd de maand april dan hebben ze hem in het Duits en Frans afgedrukt. Ik kan niet begrijpen dat een tweetalig bedrijf 900 miljoen frank uitgeeft aan nieuw informaticamateriaal waar geen jota Nederlands uit komt (opzet?). Bijgevoegd bewijs twee dienstrollen? Naar mijn weten moet alle persoonlijke briefwisseling in de taal gebeuren van de werknemer.*
- 2. de werkfiches van de dépannages komen bij de Nederlandstalige wegenwachters voor meer dan 90% in het Frans toe. Met andere woorden een oproep van een klant in het Nederlandstalig landsgedeelte wordt omgezet in het Frans en in het Frans bedeed aan Nederlandstalige wegenwachters (betreft de zone Brabant, in de rest van Vlaanderen gebeurt dit minder). Bij vraag om dit in het Nederlands te doen wordt stevast genegeerd, waarna er soms hoogoplopende ruzies ontstaan bij het pertinent weigeren van het Nederlands te gebruiken.*
- 3. deze fiches worden ons bedeed door mensen die niet eens de Nederlandse taal machtig zijn of die ze ook pertinent weigeren te gebruiken, wat ik ronduit schandalig vind. Een Nederlandstalige moet Frans spreken tegen mensen die aangeworven geweest zijn als tweetalig maar die het weigeren te gebruiken, zelfs langs de telefoon tegen de klanten.*
- 4. soms komt de briefwisseling met informatie van of over het bedrijf bij Nederlandstalige wegenwachters in het Frans toe, bij navraag bij Franstalige collega's blijkt dit het omgekeerde te zijn."*

In antwoord op onze vraag om inlichtingen, antwoordt u het volgende op de vier punten van de klacht (brief jp/cc van 21 augustus 2001).

- 1. Het operationeel departement, afdeling Wegendienst laat ons weten dat er inderdaad enkele praktische problemen waren m.b.t. het dienstrollenprogramma dat vorig jaar geïnstalleerd werd in de zone Brussel-Brabant. Ondertussen werd reeds een nieuwe versie geïnstalleerd en werden de oude euvels weggewerkt. Als bijlage vindt u een voorbeeld van een Nederlandstalige en Franstalige dienstrol.*

2. *De depannageberichten worden via data naar onze wegenwachters gestuurd en dit op nationaal vlak. Jaarlijks verwerkt Touring zo'n 450.000 depannages. Van deze 450.000 depannages gebeuren er in de zone Brussel-Brabant zo'n 110.000 depannages. Teneinde de communicatie tussen de Alarmcentrale en de Wegendienst te optimaliseren en op een uniforme wijze te kunnen laten verlopen werden er bij de installaties van dit nieuwe communicatiesysteem (MDT genoemd) bepaalde procedures en codes uitgewerkt. Deze codes zijn steeds opgesteld in het Nederlands en het Frans. In bijlage sturen wij u enkele voorbeelden ter verduidelijking.*
3. *De mensen van de alarmcentrale die instaan voor de oproepen en dispatching voor de zone Brussel-Brabant zijn tweetalig (dit niveau gaat van vlot tweetalig tot basiskennis) en dit in de twee richtingen, bij Nederlandstaligen en Franstaligen.*
4. *In de database van de wegenwachters staat een taalcode. De code "2" staat voor Nederlands. De wegenwachters met code "2" krijgen al hun briefwisseling in het Nederlands. Indien een Nederlandstalige wegenwachter, per vergissing, een Franstalige brief krijgt of omgekeerd volstaat het dat de wegenwachter een seintje geeft zodat wij deze code onmiddellijk kunnen wijzigen.*

*
* *

Als privé-bedrijf gevestigd in Brussel-Hoofdstad, valt Touring onder toepassing van artikel 52 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Artikel 52 bepaalt:

"§ 1. Voor de akten en bescheiden, die voorgeschreven zijn bij de wetten en reglementen en voor die welke bestemd zijn voor hun personeel, gebruiken de private nijverheids-, handels- of financiebedrijven de taal van het gebied waar hun exploitatiezetel of onderscheiden exploitatiezetels gevestigd zijn.

§ 2. Onverminderd de hun bij § 1 opgelegde verplichtingen, mogen dezelfde bedrijven bij de berichten, mededelingen, akten, getuigschriften en formulieren bestemd voor het personeel een vertaling voegen in een of meer talen, zo de samenstelling van dat personeel zulks rechtvaardigt.

De VCT is van oordeel dat richtlijnen betreffende het werk moeten worden beschouwd als "documenten bestemd voor het personeel" (cf. advies 3552 van 8 februari 1973 betreffende de verdeellijst van de werkposten bij het bedrijf Volkswagen).

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond, maar thans achterhaald wat punt 1 betreft.

Wat de overige punten van de klacht betreft, beschikt de VCT niet over voldoende elementen om de gegrondheid ervan vast te stellen. De VCT vestigt niettemin uw aandacht op het feit dat het u toekomt ervoor te zorgen dat de richtlijnen en documenten van het bedrijf aan de wegenwachters worden bezorgd in de taal die zij gebruiken, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS