



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 10 juni 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.105/II/N

Betreft: klacht betreffende het Engelstalige e-mail in het kader van parkeerbeheer

In zitting van 10 juni 2020 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht een klacht met betrekking tot het feit dat de klager via *Be-Mobile* Engelstalige e-mails heeft ontvangen van de concessionaris die aangesteld is door de Stad Menen voor het parkeerbeheer op het openbaar domein.

In uw antwoord van 15 april 2020 deelde u het volgende mee:

“In de eerste plaats willen we benadrukken dat we dit voorval erg betreuren, en dat we als stadsbestuur uitdrukkelijk wensen dat alle communicatie, zowel door de eigen stadsdiensten, alsook door de aangestelden van de stad in het Nederlands gebeurt.

Het Engelstalig bericht door de sms-provider zou volgens klager in strijd zijn met de bestuurstaalwetten, waaraan de concessionaris parkeerbeheer inderdaad ook is onderworpen.

De stad heeft echter geen enkele contractuele relatie met de provider voor het sms-parkeren (*Be-mobile*) doch enkel en slechts met *Indigo/Streeteo* als concessionaris parkeren. In de concessieovereenkomst *Indigo/Streeteo* (voorheen *Vinci Park*) zeer concreet aangeduid als behandelaar van de klachten. Ook op de parkeerretributiebonnen en op de website van *Streeteo* en de stad wordt doorverwezen naar parkeerconcessionaris *Streeteo* voor mogelijke klachten. Feit dat rechtstreeks met de externe provider contact wordt opgenomen gebeurde volledig op eigen initiatief van de betrokkene.

Wij kunnen u bevestigen dat er wel degelijk zeer duidelijke taalafspraken met onze parkeerconcessionaris voor het parkeerbeheer, namelijk met *Indigo/Streeteo* bestaan, dit voor de behandeling van klachten inzake parkeerbeheer. Deze taalafspraken worden ook zeer goed opgevolgd door de concessionaris.

De parkeerconcessionaris zelf gebruikt in haar briefwisseling en handeling van de klachten standaard altijd de Nederlandse taal, conform de afspraken hierover eerder reeds gemaakt met de stad Menen (nota *dd* 2015) en rekening houdend met het hoffelijkheidspincipe dat is toegestaan voor communicatie met inwoners van een andere Europese lidstaat.

Indigo/Streeteo heeft deze interne afspraken ook vertaald naar interne werkinstructies bij antwoorden van klachten.

Het taalgebruik van externe firma's (zoals de providers voor het sms-parkeren, bijvoorbeeld Be-mobile) hebben wij als stad niet in de hand. Met de provider hebben wij als stadsbestuur geen enkele contractuele relaties. Evenmin is er aan hen enige opdracht gegeven om de klachten inzake parkeerbeheer van een stad te behandelen. Deze firma's treden volledig in eigen naam op bij communicatie met derden, en zijn aldus – ons inziens – niet gebonden aan de bestuurstaalwetgeving.

Als eentalige Nederlandstalige gemeente vinden we het uiterst belangrijk dat de Nederlandse taal correct toegepast wordt, ook door onze contractpartners. Be-Mobile is echter geen contractspartner van de stad Menen, waardoor wij deze geen taalinstructies kunnen opleggen, noch kunnen verplichten zich te onderwerpen aan de Bestuurstaalwet, welke op hen niet van toepassing is. Indigo/Streeteo ontving binnen haar concessieovereenkomst met de stad, de concrete opdracht vanwege de stad tot klachtenbehandeling, dit uitdrukkelijk volgens de taalinstructies gebaseerd op de Bestuurstaalwet.

Wij menen daarom dat zowel de stad Menen, alsook onze rechtstreekse contractspartner, Indigo/Streeteo als concessionaris voor het parkeerbeheer op het openbaar domein van de stad Menen wel degelijk voldoen aan de bepalingen van de Bestuurstaalwet bij haar communicatie met de burgers bij de behandeling van parkeerklachten.”

*
* *

Overeenkomstig artikel 1, 2°, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) is de SWT van toepassing op de natuurlijke en rechtspersonen die concessiehouder zijn van een openbare dienst of die belast zijn met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of openbare diensten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen.

Artikel 50 SWT stelt verder dat de aanstelling, uit welken hoofde ook, van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen ontslaat de diensten niet van de toepassing van de SWT.

De Stad Menen dient als plaatselijke dienst gevestigd in het Nederlands taalgebied op grond van artikel 12 SWT uitsluitend het Nederlands te gebruiken in zijn betrekkingen met particulieren onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan particulieren die gevestigd zijn in een ander taalgebied te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

Deze verplichting geldt eveneens ten aanzien van Indigo/Streeteo in kader van hun opdracht als concessionaris parkeren.

De betrokken e-mails naar waar de klager verwijst zijn echter geen berichten die afkomstig zijn van de Stad Menen of Indigo/Streeteo. De klager heeft de Engelstalige e-mail van *Be-Mobile* ontvangen nadat hij zelf rechtstreeks contact had genomen met *Be-Mobile*, de provider voor het elektronisch parkeren. Het gaat bijvoorbeeld een automatische e-mail ter verificatie

na een registratie bij *Be-Mobile*. Deze registratie werd gedaan bij *Be-Mobile*, een externe provider, en niet bij Indigo/Streeteo of de stad Menen.

Uit het voorgaande volgt dat de Stad Menen of Indigo/Streeteo niet verantwoordelijk zijn voor de Engelstalige e-mails gestuurd door *Be-Mobile*.

Derhalve is de klacht ontvankelijk, maar ongegrond.