

**VASTE COMMISSIE VOOR
TAALTOEZICHT**

BRUSSEL, 22-02-2000



BELGACOM
T.a.v. de heer NUCHELMANS

E. Jacqueminaan 177

1030 BRUSSEL

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

S1/fd/4861-3
D. NUCHELMANS

28.091/V/PD
KA

Geachte heer,

Betreft: Belgacom en het Duitstalig landsgedeelte

Op haar zittingen van 18/11/99 en 25/11/99 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht het dossier in rand nogmaals besproken.

Er werd immers vastgesteld dat de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (de SWT) blijkbaar nog steeds niet nageleefd worden door Belgacom in haar relaties met de Duitstaligen uit het Duitstalig landsgedeelte. De vele andere problemen m.b.t. de naleving van de taalwetten door Belgacom worden in dit dossier buiten beschouwing gelaten.

Zo behandelde de VCT ter zitting van 21/10/99 nog een klacht omtrent het feit dat het personeel van de herstellingsdienst dat optreedt in het Duitse taalgebied geen Duits zou kennen en omtrent het feit dat in de mobiele teleboetiek in St.Vith geen Duitssprekend personeel zou beschikbaar zijn.

In haar advies (31.065/31.096 van 21/10/99) achtte de VCT beide klachten gegrond en zij wees Belgacom erop dat de dienst zodanig moet georganiseerd 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 (artikel 38, §3 SWT).

Bij schrijven van 30/04/99 deelde u in het dossier met referte 28.091/V/PD aan de VCT het volgende mee:

"In aansluiting op mijn laatste brief van 4 maart 1999 heb ik de eer u hierbij de volgende inlichtingen mee te delen, dit met de bedoeling u regelmatig op de hoogte te houden van de vorderingen van dit dossier.

- 1. De doorlichting van de huidige toestand bevindt zich thans in de slotfase. Deze operatie is zeer complex gebleken, enerzijds wegens de matrixorganisatie van Belgacom (een organisatie die niet overeenstemt met de geografische grenzen van de taalgebieden) en anderzijds wegens de toestand die voortvloeit uit het vertrek van talrijke personeelsleden in het kader van het PTS-programma.*
- 2. Ik wens niet te verbergen dat de eerste resultaten van de doorlichting, hoe onvolledig ook, de directie van Belgacom hebben gealarmeerd. Deze laatste is immers voortdurend bezig met de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënteel (en dus eveneens aan de Duitstalige cliënteel). De toestand varieert inderdaad sterk van divisie tot divisie, maar over het algemeen genomen, wordt de situatie als onbevredigend ervaren.*

In het kader van een allesomvattend programma, worden concrete aanbevelingen uitgewerkt of bevinden zij zich in het stadium van de finale arbitrage. Deze aanbevelingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het domein van onderhoud en installatie, het onthaal van de Duitstalige cliënteel in zijn taal van herkomst, en eveneens op het domein van de gedecentraliseerde dienstverlening aan de cliënteel. Er liggen eveneens specifieke acties ter studie met betrekking tot het beheer van het Duitstalig personeel.

- 3. Het is echter mijn plicht uw aandacht op twee bijzondere punten te vestigen:*
 - Wat enerzijds de ernstige klachten betreft, is de reorganisatie van de diensten voor onderhoud en installatie nog te recent om de invloed ervan te kunnen inschatten, terwijl dit project in het algemeen deel uitmaakt van een zeer uitgebreide lijst van projecten die nog voor het jaar 2000 moeten worden uitgevoerd.*
 - Anderzijds hebben de betrokken diensten mij op de hoogte gesteld van de moeilijkheden waarmee zij worden geconfronteerd bij de aanwerving van Duitstalig personeel. De arbeidsmarkt lijkt voor Duitstaligen zeer gunstig te zijn en er bestaat aangaande de aanwerving een zeer scherpe concurrentie in het nadeel van Belgacom.*

Het is mijn bedoeling u de resultaten van de doorlichting van de huidige situatie en van de remediërende maatregelen waartoe de directie zal hebben beslist, toe te sturen zodra deze door alle partijen gevalideerd zijn en de operatie beëindigd is."

Aangezien thans – zes maanden na uw schrijven van 30 april 1999 – blijkt dat er nog steeds problemen zijn aangaande de naleving van de SWT door Belgacom in het Duitse taalgebied, verzoekt de VCT u haar een gedetailleerd verslag te bezorgen met volgende gegevens:

- Het actuele personeelsbestand van Belgacom met specifieke vermelding van het aantal personeelsleden dat het Duits kent, hetzij in het kader van een plaatselijke dienst (artikel 15, §1 en §3 SWT), hetzij in het kader van een gewestelijke dienst die ook het Duitse taalgebied onder zijn bevoegdheid heeft (artikel 38, §3 SWT);
- Het percentage Duitstalige abonnees in vergelijking met het aantal Duitstalige personeelsleden; uit inlichtingen die Belgacom eerder verschaftte (cf. ons advies nr.27.070 van 21 maart 1996) bleek immers dat het Duitse taalgebied met 25 % van het totale abonneebestand bediend moest worden door slechts 88 Duitstalige personeelsleden op een totaal aantal personeelsleden van 666 voor het gewest Verviers, zodat het op het eerste zicht niet evident was dat het Duitstalige publiek zonder moeite in zijn eigen taal kon te woord gestaan worden;
- Gegevens omtrent de reeds doorgevoerde herstructurering;
- Vastgestelde tekorten in de dienstverlening aan de Duitstaligen, alsook de oplossingen die men hieraan zal geven of reeds gegeven heeft;
- Een overzicht van de documenten, brochures etc. waarvan geen Duitstalige versie beschikbaar is;
- Een overzicht van de klachten die Belgacom zelf het voorbije jaar ontvangen heeft omtrent de niet naleving van de taalwetten met de hieraan gegeven oplossing;
- Een overzicht van de nog door te voeren veranderingen in de organisatie van de dienst m.b.t. het Duitse taalgebied, alsmede het tijdschema voor deze veranderingen;
- Alle andere nuttige inlichtingen die de V.C.T. moeten toelaten een correct zicht te krijgen op de werking van Belgacom in het Duitse taalgebied.

*

* *

Overeenkomstig artikel 36, §1 van de wet van 21 maart 1991 inzake de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven is Belgacom ertoe gehouden de bepalingen van de taalwetgeving na te leven en zij moet haar diensten bijgevolg zo organiseren dat het publiek zonder enige moeite kan te woord gestaan worden in de talen die de S.W.T. voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent (artikel 38, §3 S.W.T.).

Al te vaak dient de VCT evenwel vast te stellen dat Belgacom de taalwetgeving met voeten treedt.

Deze situatie kan niet langer aanvaard worden en de VCT verwacht de hierboven gevraagde informatie dan ook binnen twee maanden zodat zij tot een grondige evaluatie kan overgaan en desgevallend zelf maatregelen kan nemen.

De VCT merkt overigens op dat ook in de andere taalgebieden, het taalgebruik van Belgacom te wensen overlaat, reden waarom zij u aanraadt rekening te houden met de mogelijkheid van

de VCT om zich gedurende een termijn van vijf jaar tot de Raad van State te wenden teneinde de nietigheid te laten vaststellen van bescheiden, benoemingen, bevorderingen etc. die zij strijdig acht met de SWT of met de koninklijke besluiten die ermee in verband staan.

Een afschrift van dit schrijven wordt bezorgd aan de heer R. DAEMS, Minister van Telecommunicatie, Overheidsbedrijven en Participaties.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS