



Aan de heer E. DI RUPO
Vice-Eerste Minister en
Minister van Economie en
Telecommunicatie
de Meeûssquare 23

1000 BRUSSEL

Uw brief van
NG/49/692/IND.
12.275-14.974-20710

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

27.221/II/PN
JJP/MM

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 20 september, 5 december en 19 december 1996 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen Belgacom omwille van volgende feiten:

- door de herstructurering van de inlichtingennummers 12xx, 13xx en 14xx is het zo dat een anderstalige inwoner uit een bepaald taalgebied verbonden wordt met een bediende van een Belgacom-gewest dat gevestigd is in een ander taalgebied en dit met de bedoeling deze inwoner in zijn taal te kunnen inlichten. De klager stelt dat dit een overtreding van de taalwetgeving is.
- Franstalige oproepen uit de randgemeenten naar de inlichtingennummers worden afgeleid naar ééntalig-Franstalige beambten van het Brusselse telefoongewest;
- binnen Belgacom wordt er steeds meer gebruik gemaakt van het Engels, o.m. voor het aanduiden van functies, diensten en zelfs voor dienstnota's (vb. m.b.t. ASM/Corporate - Key Large Account Dpt);
- in het vormingscentrum van Belgacom wordt aan ééntalig-Nederlandstalige beambten ook in het Frans les gegeven;

Op de vragen om inlichtingen van de VCT antwoordde u op 23 juli 1996 het volgende:

"Belgacom heeft mij hieromtrent de hierna volgende gegevens verstrekt.

Ingevolge de ingrijpende veranderingen die recentelijk binnen het autonome overheidsbedrijf Belgacom hebben plaats gehad stelden zich een reeks van totaal nieuwe eisen, waarvoor het management zich noodgedwongen verplicht zag oplossingen te vinden.

Zo ging de eis voor meer klantvriendelijkheid Belgacom er toe aanzetten om zich inzake dienstverlening soepeler op te stellen binnen de nieuwe concurrentiële omgeving.

In die optiek moest de organisatie van de operatordiensten dan ook grondig worden herdacht. De diensten in kwestie werden bijgevolg gereorganiseerd vanuit overwegingen van voornoemde klantvriendelijkheid, en deze reorganisatie had geenszins de bedoeling de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken te omzeilen.

De nieuwe werkwijze is overigens in overeenstemming met één van de basisprincipes van de taalwetgeving, namelijk dat de oproep van de klant in de door hem gebruikte taal beantwoord wordt.

De reorganisatie is dan ook op zodanige wijze gebeurd dat er geen inbreuk is op artikel 33 van de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken.

Voor wat vervolgens het gebruik van het Engels betreft moet worden aangestipt dat Belgacom een strategische alliantie heeft aangegaan met drie buitenlandse operatoren, met name Ameritech (USA), Tele Danmark (Denemarken) en Singapore Telecom (Singapore).

Het spreekt vanzelf dat in het kader van voornoemde alliantie het gebruik van een wereldtaal zoals het Engels de enige oplossing is voor Belgacom om met enige kans op succes concurrentieel te zijn, en zich zowel op Europees als op wereldvlak te profileren.

Het is dan ook normaal dat het Engels steeds meer en meer wordt gebruikt, zowel in de benamingen van functies en diensten, omwille van de internationale vergelijkbaarheid en herkenningfunctie, als m.b.t. het daadwerkelijke ervan, maar dan uitsluitend door kaderpersoneel vanaf een bepaald niveau, waarvoor bedoeld gebruik in feite geen enkel probleem schept.

Voor de overige personeelsleden, gaande van niveau 4 tot en met zelfs nog bepaalde groepen van niveau 1, wordt uitsluitend de voertaal van betrokkene gebruikt.

De vormingslessen die deze personeelsleden volgen worden eveneens in de eigen voertaal gegeven. Hierop kunnen zich afwijkingen voordoen, doch enkel en alleen op vrijwillige basis. Indien de VCT hieromtrent concrete klachten ontving zullen deze onmiddellijk worden onderzocht".

Op de vraag om inlichtingen gericht aan de heer J. GOOSSENS, gedelegeerd-bestuurder van Belgacom, werd op 8 juli 1996 het volgende geantwoord:

" 1) Betreffende de dienst "inlichtingen"

Een klant die een inlichting in het Nederlands wenst, kan zich telefonisch wenden tot het nummer 1207, ongeacht de plaats waar hij zich in België bevindt. Op dezelfde wijze worden oproepen op het nummer 1307 in het Frans beantwoord, en oproepen op het nummer 1407 in het Duits. Dergelijk systeem is in de randgemeenten van toepassing op dezelfde wijze als in de rest van het land.

Belgacom opteert voor deze organisatievorm, louter uit overwegingen van klantvriendelijkheid: op deze manier wordt immers elke oproep steeds beantwoord in de door de klanten gebruikte taal.

Afhankelijk van de plaats van oproep worden - technisch en organisatorisch - de oproepen naar een telefooncentrum van de gepaste taal gerouteerd: zo behandelt een lokale inlichtingendienst de oproepen komende uit zijn telefoonzone of de aangrenzende telefoonzone(s) in de hem eigen taal, evenals de oproepen (in zijn eigen taal) komende uit een corresponderende anderstalige telefoonzone of groep telefoonzones.

Zo behandelt bijvoorbeeld de dienst "inlichtingen" gevestigd in Antwerpen de oproepen in het Nederlands (1207) vanuit de zone 03 (Antwerpen) en de oproepen in het Nederlands (1207) vanuit de zone 041 (Luik). De oproepen in het Frans (1307) vanuit de zone 065 (Mons) worden door de dienst "inlichtingen" te Mons beantwoord, evenals de Franstalige oproepen (1307) uit de zone 056 (Kortrijk). Zo heeft elke telefoonzone een zuster telefoonzone uit het andere taalgebied voor het beantwoorden van de oproepen in de andere taal.

Alle oproepen naar het nummer 1407 worden naar de dienst "inlichtingen" te Eupen gerouteerd, en aldaar in het Duits behandeld.

In enkele gevallen wordt - doch steeds binnen dezelfde taalgroep - om reden van (on)evenwicht tussen de aangeboden trafiek en het aantal lokaal aanwezige operatoren, een gedeelte van de trafiek geherrouteerd naar andere telefooncentra.

In de nabije toekomst (eind '96) zullen alle telefooncentra van respectievelijk de Nederlandse taalgroep (oproepnummer 1207) en de Franse taalgroep (oproepnummer 1307) met elkaar verbonden worden, zodat - van waar de klant ook opbelt - hij "ergens" in het betrokken taalgebied in de juiste taal bediend wordt. Hoofdbedoeling hiervan is terug een zo groot mogelijke klantentevredenheid te bekomen, door de gemiddelde wachttijd zo klein mogelijk te maken. Dergelijke technisch-organisatorische oplossing wordt trouwens ook in analoge toepassingen zowel in binnen- als in buitenland toegepast.

2) Gebruik van het Engels bij Belgacom

Het gebruik van het Engels bij Belgacom is te verklaren door de aanwezigheid van buitenlandse partners (uit USA, Denemarken en Singapore) in ons bedrijf, evenals door het veralgemeend gebruik van het Engels in de telecommunicatiesector en het bedrijfsleven in het algemeen.

Dit doet uiteraard geen afbreuk aan het feit dat de communicatie naar het personeel toe gebeurt overeenkomstig de taalwetten.

3) Vorming van Belgacom-personeel

De opleiding en vorming van de werknemers gebeurt in de regel in de taal van het kader waartoe de werknemer behoort. Normalerweise krijgen Nederlandstaligen dus een opleiding in het Nederlands.

Indien u er rekening mee houdt dat bijvoorbeeld in het afgelopen jaar 94.000 lesvolgersdagen geteld werden zal u begrijpen dat zonder verdere concrete informatie niet kan nagegaan worden of de aangeklaagde situatie zich werkelijk voorgedaan heeft. Bovendien bestaat de mogelijkheid opleidingsprogramma's buiten Belgacom te volgen.

Wat de organisatie van het vormingscentrum betreft kan ik u meedelen dat het vormingscentrum deel uitmaakt van de centrale diensten van Belgacom en dat er afdelingen zijn in Namen (voor telecomdistrict Namur, Libramont, Mons en Charleroi), in Luik (voor telecomdistrict Liège en Verviers), in Antwerpen (voor telecomdistricten Antwerpen, Mechelen en Hasselt), in Gent (voor telecomdistrict Gent en Kortrijk) en in Brussel (voor de Nederlands- en Franstaligen uit telecomdistrict Brussel)."

*

*

*

Overeenkomstig artikel 36 § 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven, zijn de autonome overheidsbedrijven, alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen aan de bepalingen van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

1) Wat de dienst "inlichtingen" betreft

Zoals blijkt uit het antwoord van de heer J. GOOSSENS, staan de verschillende telefooncentra in voor het beantwoorden van oproepen naar de inlichtingennummers. Elk telefooncentrum bedient in beginsel zijn telefoonzones.

De centra kunnen dus, net als de Belgacomgewesten vroeger, beschouwd worden als gewestelijke diensten in de zin van de SWT.

Sommige telefooncentra zijn nu echter eveneens verantwoordelijk voor oproepen in hun taal, doch komende uit een anderstalige zuster telefoonzone.

Gelet op het feit dat de herstructurering van de inlichtingennummers niet tot gevolg heeft dat de diensten van de Belgacomgewesten zaken moeten behandelen in een andere taal of andere talen dan deze die de SWT voor hen als gewestelijke diensten vaststelt, is er geen sprake van een wijziging in het "taalstatuut" van de ambtenaren van die diensten.

Er wordt dus geen kennis vereist van één of meerdere talen buiten deze vastgesteld in de SWT voor de respectievelijke diensten.

De VCT is derhalve van oordeel dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

2) Wat het gebruik van het Engels betreft

De diverse diensten van Belgacom dienen voor wat betreft de behandeling van de zaken in binnendienst en de communicatie met de personeelsleden gebruik te maken van de door de SWT opgelegde talen. De SWT bepaalt eveneens de taalkennis van de personeelsleden van de diverse openbare diensten.

Het betreft steeds het gebruik van één van de drie landstalen. In de SWT is er geen sprake van het gebruik van het Engels voor de behandeling in binnendienst en de betrekkingen met de personeelsleden, noch van de kennis van het Engels als voorwaarde voor het uitoefenen van een ambt.

De VCT oordeelt derhalve dat het gebruik van het Engels in binnendienst (vb. voor omzendbrieven, dienstnota's, functiebenamingen,...) of de verplichte kennis van het Engels in hoofde van de personeelsleden van Belgacom, in strijd is met de taalwetgeving. De VCT oordeelt bijgevolg dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

De VCT neemt akte van het feit dat, zoals vermeld in de brief van de heer GOOSSENS, de communicatie naar het personeel overeenkomstig de taalwetten zou gebeuren.

De VCT wijst ten slotte op haar vaste rechtspraak luidens welk het toegestaan is dat de kennis van andere dan de in de taalwet voorziene taal of talen, wordt vereist in bijzondere gevallen en voor redenen die inherent zijn aan het ambt ten einde de normale uitoefening van het ambt mogelijk te maken. Deze toestemming dient geval per geval aan de VCT te worden gevraagd.

De informatie waarover de VCT op dit ogenblik beschikt, is niet van die aard om een advies te kunnen geven over de vereiste van de kennis van een vreemde taal in bepaalde ambten.

3) Wat de vormingscursussen betreft

De vormingscentra van Belgacom dienen voor de vormingscursussen, gebruik te maken van de taal die overeenkomstig de SWT (de bepalingen inzake de behandeling in binnendienst en inzake de taalkennis) de bestuurstaal van de ambtenaar is.

Er kan dus geen sprake zijn van een directe of indirecte verplichting tot het volgen van vormingslessen in een andere taal.

Een afschrift van dit advies wordt aan de heer J. GOOSSENS, gedelegeerd-bestuurder van Belgacom, aan de regeringscommissaris van Belgacom en aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS