



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

[...]

[...]

Mijnheer de Staatssecretaris,

Ter zitting van 18 mei 2006 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend omwille van het feit dat, wanneer men belt naar het NMBS-nummer 02/528.28.28, het antwoordapparaat eerst een eentalig Nederlandse boodschap aflevert. De klager meent dat in casu een principe van taalafwisseling zou moeten worden toegepast.

*

* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT heeft de heer [...], de gedelegeerd bestuurder, het volgende geantwoord (vertaling):

"In theorie en overeenkomstig de wet op het gebruik van de talen in bestuurszaken, zou het aangewezen zijn de taalkeuze die door onze telefooncentrale (enig nummer 02/528.28.28) voorgesteld wordt, af te wisselen.

In de praktijk zou dat echter voor problemen zorgen bij de frequente gebruiker van dit nummer. De frequente beller luistert immers niet meer naar het hele bericht en heeft de neiging om de nummers van het menu in één keer te vormen. Indien we de talen bij het voorstellen van de taalkeuze zouden afwisselen, zouden deze klanten naar de verkeerde dienst worden doorverbonden, wat voor hen nog lastiger is.

Dit zal een wel te verstaan ontevredenheid bij de klanten teweegbrengen, die niet zullen aarzelen om ze te uiten.

Hoewel de NMBS een maatschappij van publiek recht is, doet dit geen afbreuk aan het commerciële karakter ervan en dient zij derhalve diensten van hoogstaande kwaliteit af te leveren.

Enkele jaren geleden konden de klanten naar meerdere telefoonnummers van de NMBS bellen. Met de bedoeling een betere service te bieden aan de klant en aan de vraag van deze laatste te beantwoorden, werd de keuze opgenomen. Zo kon een enig telefoonnummer worden aangeboden, waardoor het makkelijker is om in contact te komen met alle diensten van de NMBS. Hiervoor beschikt onze telefooncentrale over IVR-apparatuur (International Voice Responder), waardoor de klant via verschillende menu's direct naar de juiste dienst doorverwezen wordt. Er moesten dus keuzes ingevoerd worden, waaronder de voorrang van de berichten.

Aangezien het aantal Nederlandstalige klanten groter is dan het aantal Franstalige, leek het ons evident om te beginnen met een bericht in de taal van het grootste aantal gebruikers.

Hierbij merken we op dat een IVR een middel is om de klant juist zo snel mogelijk naar de gewenste dienst door te schakelen.

Bovendien heeft de NMBS nooit eerder klachten ontvangen van klanten die van deze dienst gebruik maken.

Mag ik u daarom vragen om de NMBS toe te staan af te wijken van het principe van de taalafwisseling, waarmee we als enige bedoeling hebben onze clientèle zo goed mogelijk te bedienen?"

*

* *

Overeenkomstig artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven 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 zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

De betreffende telefonische berichten zijn berichten of mededelingen aan het publiek.

Overeenkomstig artikel 40 van de SWT, worden de berichten en mededelingen die de centrale diensten rechtstreeks aan het publiek richten in het Nederlands en in het Frans gesteld.

Aangezien de berichten in het Nederlands en het Frans gesteld zijn, acht de VCT, bij eenparigheid van stemmen min één onthouding van een lid van de Franse afdeling, de klacht onvankelijk doch ongegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat de NMBS "de bedoeling heeft een betere service te bieden aan de klant" (cf. brief van de heer Descheemaeker). Het komt derhalve de NMBS toe te overwegen of het bericht jaarlijks wisselend te laten beginnen in het Nederlands en het Frans (naar voorbeeld van o.m. de telefoongidsen) overeenkomt met deze doelstelling van de NMBS.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS