



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 6 januari 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 42.149/II/PN  
LR/YS

Ter zitting van 17 december 2010 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) de klacht van de heer en mevrouw [...] uit Turnhout tegen uw firma onderzocht.

Nadat hun zoon een ongeval met zijn motor had op de Brusselse ring werd zijn motor naar de firma Da.Car gesleept in opdracht van de politie. Daar zijn zij de motor op woensdag 15 september 2010 gaan ophalen. Het personeel aan het loket was volgens de klachtindieners niet in staat hen in het Nederlands te woord te staan en vond het ook niet nodig om een Nederlandssprekende persoon te zoeken die hen in hun taal zou helpen. Aan het magazijnpersoneel werd door de loketbediende ook opdracht gegeven om hen zeker niet te helpen. Toen een persoon in het magazijn hen wilde helpen om de zware motor op de aanhangwagen te duwen, werd hij door de collega die de opdracht had gekregen, meteen opnieuw een mondelinge opdracht gegeven om zeker niet te helpen. Wat ook niet gebeurde. Verder zouden andere Franstalige collega's op het kantoor denigrerende opmerkingen ten aanzien van Nederlandstaligen hebben gemaakt.

Klachtindieners hebben hun klacht ook rechtstreeks aan uw firma en de politie van Brussel, in wier opdracht u werkte, toegestuurd.

\*

\* \*

Op de vraag naar uw standpunt ten aanzien van deze klacht antwoordt u het volgende:

*“De ondergetekenden van de klacht die ons overgemaakt werd, namelijk [...] vertellen nogal verrassende dingen.*

Zo:

- 1. ze hebben een goed onthaal gevonden aan ons loket door een Nederlandstalige en perfect viertalige beambte (Nederlands, Frans, Engels, Turks), al jaren wonende te Dilbeek;*
- 2. alhoewel de discussie in het Nederlands plaatsvond, waren die personen onmiddellijk heel onsympathiek, zelfs verbaal agressief. Zonder twijfel waren ze in de greep van een emotionele schok als gevolg van het recente ongeval van hun zoon. Dit is begrijpelijk maar het kan geenszins het beledigende taalgebruik rechtvaardigen;*

3. *die personen zijn gekomen om de motorfiets van hun zoon te recupereren, dewelke opgeslagen was in onze inrichting en dit zonder enig document die hen dit toelaat. Onze beambte had het recht te weigeren hen de moto te geven maar, ondanks hun slechte attitude en om een menselijke daad te doen, heeft hij die personen aan een collega gericht voor de uitvoering van de nodige formaliteiten. Dit gebeurde dan ook zo;*
4. *in de gevallen waarbij personen die niet tot het bedrijf behoren een voertuig willen recupereren, bepalen onze procedures dat het voertuig uit onze opslagplaats gehaald wordt en door ons personeel op de openbare weg gezet wordt waar de personen het voertuig effectief overnemen.*
5. *nochtans, in zake, om alles te vergemakkelijken voor die personen, heeft één van onze opslagverantwoordelijken die personen toegelaten hun auto en hun aanhangwagen binnen in de opslagplaats te zetten waar de motorfiets aanwezig was. Inderdaad, heeft deze beambte, bij ons tewerkgesteld sinds 10 jaar, 56 jaar oud en van Italiaanse oorsprong, een belangrijk Italiaans accent. Maar iedereen is unaniem om te zeggen dat hij een heel vriendelijke beambte is en zijn vriendelijkheid is zeker en vast de karaktertrek die de overhand gehad heeft in de begeleiding van de klagers;*
6. *integendeel, de procedure betreffende de hantering van de voertuigen opgeslagen in onze inrichting is streng en geen enkele uitzondering is toegelaten: vermits we geen volmacht hebben om de hantering uit te voeren, wegens evidente redenen van verantwoordelijkheid, zijn alleen de personen die van buiten ons bedrijf komen bevoegd om de hantering uit te voeren. Het was dus het geval in zake waarbij de klagers de motorfiets alleen hebben moeten laden; hierbij moet duidelijk vastgesteld worden dat ze de moeilijkheid van het manoeuvre, uitgevoerd door personen die de hantering van voertuigen niet gewoon zijn, niet ingezien hebben; hierbij moet ook onderlijnd worden dat de verongelukte motorfiets meer dan 140 kg weegt en dat de aanhangwagen niet adequaat was ondermeer omdat hij niet over een helling beschikt, wat de oplading nog moeilijker maakt. Het is begrijpelijk dat de klagers de passiviteit van ons aanwezig personeel als ernstig beledigend aan gevoeld hebben maar, voor de redenen hierboven uitgelegd, is deze passiviteit slechts de uiting, niets meer of minder, van de procedure van kracht.*

*We betreuren het beledigend karakter van de woorden van de klagers. Gelukkig gebeuren de verschillende medewerkingen van ons bedrijf met de voornaamste politiezones van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en met de overheden waarvan F.A.S.T. + (Vlaamse Overheid) afhankelijk is, zonder problemen, wat ten gunste van ons bedrijf pleit betreffende de kwaliteit van het onthaal van de personen en betreffende de eerbieding van de wettelijke bepalingen, ondermeer deze met betrekking tot het gebruik der talen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We voeren dagelijks zo'n 360 opdrachten uit in wederzijdse tevredenheid. Hierdoor hebben we de neiging te beschouwen dat deze klacht overgemaakt werd in het kader van een emotionele schok en dat de inhoud ervan niet volledig is, partijdig en onredelijk onmatig."*

De Hoofdcommissaris-Korpschef van de politiezone Brussel Hoofdstad, Elsene, die de takelopdracht aan de firma Da-Car toevertrouwde, stuurde de VCT afschrift van de brieven die hij aan de klachtindieners en de firma bezorgde. Daarin wijst hij op de uitdrukkelijke clause van de openbare aanbesteding aan uw firma die uw personeel verplicht de

Nederlandstalige en Franstalige klanten in hun moedertaal te woord te staan. Hij vraagt deze verplichting te respecteren.

\*

\* \*

Gelet op de volledig tegenstrijdige verklaringen van de klachtindieners en van de afgevaardigd beheerder van de NV Da-Car is het voor de VCT niet mogelijk over de concrete feiten een uitspraak in de ene of andere richting te doen. Zij dient wel te wijzen op het wettelijke principe, vervat in artikel 50 van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), dat de private medewerkers, zoals een takelfirma, bij de uitvoering van hun opdrachten dezelfde taalverplichtingen hebben als de diensten waarvoor ze werken. In casu gaat het om opdrachten van de politiediensten. Deze politiediensten moeten van hun private medewerkers eisen de door de taalwet voorgeschreven talen te gebruiken. Uit de toelichting van de politiezone Brussel Hoofdstad, Elsene blijkt dat deze in de openbare aanbesteding aan uw bedrijf een clause in die zin heeft opgenomen. De private medewerkers moeten zich voor de uitvoering van de hen door de overheden toegewezen opdrachten zodanig organiseren dat het publiek zonder enige moeite gebruik kan maken van de door de taalwet voorgeschreven talen. In Brussel gebruiken de politie en de private medewerkers die zij met opdrachten belasten in hun contacten met particulieren de taal die deze gebruiken.

De VCT dringt er bij de NV Da.Car uitdrukkelijk op aan te allen tijde en in alle omstandigheden de wettelijke bepalingen (vermeld in artikel 50 SWT) en de clause van de openbare aanbesteding luidens dewelke haar personeel de Nederlandstalige en Franstalige particulieren in hun taal moet te woord staan, strikt na te leven.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klachtindieners en aan de politiezone Brussel Hoofdstad, Elsene toegestuurd.