

VLAAMS PARLEMENT



Zitting 2001-2002

8 juli 2002

HANDELINGEN

COMMISSIEVERGADERING

COMMISSIE VOOR BRUSSEL EN DE VLAAMSE RAND

Interpellatie van de heer Luk Van Nieuwenhuysen tot de heer Paul Van Grembergen, Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur en Ambtenarenzaken, over opleidingen klantgerichtheid en onthaal van anderstaligen in de Vlaamse Rand
Met redenen omklede motie

Commissie voor Brussel en de Vlaamse Rand

Maandag 8 juli 2002

WAARNEMEND VOORZITTER : De heer Walter Vandenbossche

– *De interpellatie wordt gehouden om 15.31 uur.*

Interpellatie van de heer Luk Van Nieuwenhuysen tot de heer Paul Van Grembergen, Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur en Ambtenarenzaken, over opleidingen klantgerichtheid en onthaal van anderstaligen in de Vlaamse Rand

De voorzitter : Aan de orde is de interpellatie van de heer Van Nieuwenhuysen tot de heer Van Grembergen, Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur en Ambtenarenzaken, over opleidingen klantgerichtheid en onthaal van anderstaligen in de Vlaamse Rand.

De heer Van Nieuwenhuysen heeft het woord.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen : Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, geachte collega's, ik heb in de loop van mei en juni een aantal interessante studiedagen gevolgd die door de provincie Vlaams-Brabant en VZW De Rand waren georganiseerd. Het onderwerp was het gemeentelijk onthaal en het integratiebeleid in de Vlaamse Rand. Het was de bedoeling dat voornamelijk de gemeentebesturen, de gemeentelijke ambtenaren en het provinciebestuur van gedachten zouden wisselen over de vraag hoe men het best kan communiceren met anderstalige nieuwkomers in de gemeenten van de Vlaamse Rand, hoe hen het best diets wordt gemaakt dat ze zich in Vlaanderen bevinden, waar de officiële taal het Nederlands is, en hoe ze op een aantrekkelijke maar toch kordate manier kunnen worden aangespoord om zich die taal eigen te maken.

Ik wens hier van de gelegenheid gebruik te maken om de initiatiefnemers van die studiedagen geluk te wensen. Samen met hen betreur ik dat nogal wat

gemeentebesturen het blijkbaar niet nodig vonden om aanwezig te zijn. Dit is des te betreurenswaardiger omdat het contact met de openbare diensten van zeer groot belang is als men het Vlaamse karakter van de Gordel wil onderstrepen en nieuwkomers wil aanmoedigen om zich daaraan aan te passen.

Men staat er niet altijd bij stil hoe moeilijk het is voor de frontlijnwerkers om de theorie in de praktijk om te zetten. Ik denk daarbij aan de loketbedienden in de gemeentehuizen en in de OCMW's, de lokale politie, toezichters in de provinciale domeinen, enzovoort. We zijn er ons niet altijd van bewust dat zij degenen zijn die de kastanjes uit het vuur moeten halen. Indien ze zich dan niet gesteund voelen door hun opdrachtgever of niet duidelijk weten wat die opdrachtgever juist wil, dan is het logisch dat sommigen zich al te gemakkelijk laten verleiden om geen Nederlands te praten met hun gesprekspartner.

Een interessante ontdekking was dat de provinciale bestuurschool PIVO de opleiding 'Klantgerichtheid en het onthaal van anderstaligen' organiseert ten behoeve van die mensen die in de frontlinie staan. De term frontlinie werd geïntroduceerd door de betrokken docent. Het gaat om ambtenaren die een onthaal- of loketfunctie uitoefenen. Het kan ook gaan om andere werknemers van de gemeenten en de provincie die geregeld in contact komen met een anderstalig publiek. Het is de bedoeling dat de betrokkenen op een gepaste wijze en met respect voor de taalwetgeving anderstaligen zouden behandelen. Hierbij moeten ze ook rekening houden met het onthaalbeleid dat door hun bestuur wordt gevoerd.

Op dit ogenblik hebben ongeveer 400 mensen die opleiding gevolgd. Op mijn vraag of ook ambtenaren en werknemers van de Vlaamse overheid welkom zijn op die opleidingssessies, heeft men bevestigend geantwoord. Tot op heden is daar echter nog

Van Nieuwenhuysen

niemand op ingegaan. Het zou kunnen dat de Vlaamse regering niet op de hoogte is van het initiatief. Dat zou me wel verwonderen, aangezien er over het beleid voor de Rand een nauwe samenwerking is met de provincie Vlaams-Brabant. Alleszins lijkt het me dat heel wat Vlaamse ambtenaren of mensen die overheidsopdrachten uitvoeren, gebruik zouden kunnen maken van die opleiding. Ik denk daarbij aan de werknemers van de gemeenschaps- en cultuurcentra in de Rand, de chauffeurs van De Lijn, de ambtenaren van Werkwinkels en VDAB-kantoren, de onderwijssector in de Rand, enzovoort.

Natuurlijk moet dan duidelijk zijn wat het respectieve beleid van de Vlaamse regering inhoudt. Voor de provincie Vlaams-Brabant geldt de regel dat de norm altijd het Nederlands is en dat er enkel in noodsituaties gebruik mag worden gemaakt van een andere taal. Mijnheer de minister, ik heb al enkele malen ondervonden dat dit bij de Vlaamse overheid niet altijd even duidelijk is. Minister Landuyt springt nogal soepel om met de taalwetgeving in de Werkwinkels en de VDAB-kantoren. Ik heb hem daarover vroeger al eens vragen gesteld, vooral over die kantoren die faciliteitengemeenten bedienen.

Uit een document van De Lijn dat de heer Van Hauthem recent op de kop heeft getikt, blijkt dat men het ook daar niet zo nauw neemt met die taalwetgeving. Er wordt namelijk in gestipuleerd dat op buslijnen met een zogenaamd 'gemengd taalregime' de documenten voor het publiek ofwel in de taal van de klant – Nederlands of Frans – worden uitgereikt, ofwel dat tweetalige documenten moeten worden gebruikt, ongeacht de plaats waar men zich bevindt. Hetzelfde geldt trouwens voor de mondelinge communicatie. De chauffeur dient de taal van de klant te gebruiken, ook weer ongeacht de plaats waar het voertuig zich bevindt.

Bij dit dienstbevel werd een hele lijst gevoegd van lijnen met een tweetalig regime. Als ik dat zo lees, wordt de Vlaamse Rand rond Brussel nog veel groter dan wat wij daarvan vinden. Het gebied gaat tot Dendermonde, tot Aalst, tot Londerzeel, enzovoort. Al de lijnen richting Brussel worden sowieso als tweetalig beschouwd, ongeacht de plaats waar de bus zich bevindt of waar de klanten opstappen.

Mijnheer de minister, als nieuw coördinerend minister voor het beleid in de Vlaamse Rand zult u een hartig woordje moeten spreken met minister

Stevaert en minister Landuyt, en wellicht ook nog met een aantal anderen.

Ik pleit in de eerste plaats voor duidelijke richtlijnen die gelden voor alle Vlaamse overheidsdiensten of voor degenen die overheidsdiensten uitvoeren. Bovendien pleit ik ook voor een opleiding voor die diensten van de Vlaamse overheid die een 'loketfunctie' in de Vlaamse Rand uitoefenen of die in contact komen met het publiek. Ze moeten de anderstaligen klantgericht, maar ook met respect voor de taalwetgeving aanpakken.

Mijnheer de minister, bent u op de hoogte van het initiatief in de provincie Vlaams-Brabant ? Beschikt de regering over een overzicht van al die diensten die voor een opleiding in aanmerking komen ? Bent u bereid om met uw functioneel bevoegde collega's een concreet plan uit te werken ?

De voorzitter : De heer Van Vaerenbergh heeft het woord.

De heer Etienne Van Vaerenbergh : Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, geachte collega's, het initiatief van de provincie Vlaams-Brabant was inderdaad zeer interessant. Ik heb een medewerker gestuurd, omdat ikzelf verhinderd was.

Mijnheer de minister, De Lijn blijft een probleem vormen. Ik heb steeds de indruk dat de omzendbrieven die worden verstuurd naar de lokale besturen niet worden toegepast door de eigen diensten van de Vlaamse Gemeenschap.

Als inwoner van Vlaams-Brabant stoort het me enorm dat er aan mijn deur bussen voorbij rijden met de aanduiding 'Bruxelles'. Ik weet dat u hebt beloofd dat dit zou worden aangepast, dat de aanduiding tweetalig zou worden zodra de bus Brussel binnenrijdt en eentalig zolang ze zich op Vlaams grondgebied bevindt.

De huidige toestand stoort me des te meer omdat de Waalse tegenhanger van De Lijn, de TEC, dat niet doet. De bussen van de TEC die Halle aandoen, behouden de Franstalige aanduiding. Als ik in Halle in een TEC-bus stap om naar Edingen te rijden, dan gebeurt alles in het Frans. Ik heb de indruk dat men in allerlei diensten nog steeds denkt in termen van een unitair systeem, waarbij de taalwetgeving van voor 1963 nog steeds geldt. En men steunt nog steeds op omzendbrieven uit die periode.

We weten dat de Vlaamse Gemeenschap en de provincie Vlaams-Brabant beslist hebben dat de

Van Vaerenbergh

bewegwijzering in Vlaams-Brabant op de eigen sites in het Nederlands moet gebeuren. Het heeft echter meer dan 20 jaar geduurd vooraleer werd vastgesteld dat de omzendbrieven van de nationale minister van Openbare Werken nog steeds groten-deels werden toegepast. Nu verandert dat gelukkig. In een aantal diensten gebeurt die omschakeling echter zeer moeizaam.

Iedereen moet op dezelfde manier worden behandeld. De interpretatie van de wetgeving moet dezelfde zijn in het noorden en het zuiden van het land. De wet moet correct worden toegepast.

De voorzitter : De heer Van Hauthem heeft het woord.

De heer Joris Van Hauthem : Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, geachte collega's, het is heel gemakkelijk te zeggen dat er een probleem is met de toepassing van de taalwetgeving. Ik heb vorige week de bevoegde minister ondervraagd over de dienstnota van De Lijn. Daarin staat dat op de lijnen met een zogenaamd gemengd taalregime – en dat zijn alle lijnen die Brussel binnen rijden – niet alleen de aanduiding tweetalig moet zijn. Ook de informatieverstrekking op de bus moet in de twee talen gebeuren. Er staat zelfs in de dienstnota dat indien er bijvoorbeeld in Liedekerke geen Franstalige folders meer zijn, de Nederlandstalige informatie moet worden verwijderd.

In de dienstnota staat ook dat op al die lijnen met taalgemengd regime de chauffeurs op heel het traject tweetalig moeten zijn. Als bijvoorbeeld een Franstalige in Asse de bus richting Brussel opstapt en twee haltes verder afstapt, dan moet hij in het Frans worden bediend. Dat staat dus in die dienstnota. Minister Stevaert antwoordt daarop dat er geen probleem is met de toepassing van de taalwetgeving. Hij zegt dat de Vlaamse vervoersmaatschappij zich steeds zeer strikt aan de taalwetgeving houdt. Het feit dat er weinig klachten bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht binnenkomen, is voor hem een argument dat alles in orde is. Op het einde van zijn antwoord heeft hij wel gezegd dat de aanduidingen op de bussen zullen worden aangepast naargelang het gebied waar de bus rijdt.

Mijnheer de minister, ofwel wordt de taalwetgeving niet geschonden, en dan moet die aankondiging niet worden aangepast. Ofwel is er wel een probleem met de toepassing van de taalwetgeving. Het gaat er bij mij niet in dat De Lijn en de minister die aanduiding willen veranderen maar daar-

naast zeggen dat er verder niets aan de hand is, zelfs als chauffeurs over het hele traject de reizigers in de twee talen moeten kunnen bedienen.

Mijnheer Van Vaerenbergh, u kunt dan wel zeggen dat sommige diensten het moeilijk hebben om zich aan te passen. Het is aan de voogdijminister om daarop toe te zien. En die minister laat ons, wat dat betreft, in de steek.

De voorzitter : Minister Van Grembergen heeft het woord.

Minister Paul Van Grembergen : Mijnheer de voorzitter, geachte leden, het spreekt uiteraard voor zich dat het belangrijk is dat ambtenaren of mensen die overheidsopdrachten uitvoeren en daarbij in contact komen met anderstaligen, deze mensen op een gepaste wijze en met respect voor de taalwetgeving te woord staan. Deze opdracht is niet vanzelfsprekend. Het is dan ook nuttig om in een omkadering te voorzien.

De opleiding 'Klantgerichtheid en het onthaal van anderstaligen', ingericht door de provinciale bestuursschool PIVO, kan de betrokkenen helpen om goed en correct te reageren in situaties waar ze met anderstaligen in contact komen. Dat was ook de opvatting van mijn medewerker die op deze studiedag aanwezig was.

Mijnheer Van Nieuwenhuysen, ik heb aan mijn collega's van de Vlaamse regering gevraagd om hieraan aandacht te besteden. Ik heb het nodige gedaan om de ambtenaren van de Vlaamse Gemeenschap aan te porren om deze opleiding te volgen. Uiteraard heb ik vertrouwen in mijn collega's om op mijn verzoek in te gaan. Wel zou het goed zijn hen nogmaals te herinneren aan de keuzes die ik heb gemaakt en ervoor te zorgen dat ambtenaren ook echt deelnemen aan deze opleiding. Ik heb aan mijn collega's-ministers gevraagd om me het resultaat mee te delen.

Ik heb de opdracht gegeven om op zeer korte termijn een overzicht te maken van de ambtenaren die in aanmerking zouden kunnen komen om deze opleiding te volgen. In overleg met de administratie en het PIVO zullen we daarna een planning opstellen om de opleiding daadwerkelijk in te vullen.

Wat de overige vragen betreft, ga ik uit van de correcte toepassing van de wet. Ik zal dienaangaande aan de regering vragen er nauw op toe te zien dat de taalwetgeving wordt toegepast. Ik begrijp de redenering die door een aantal commissieleden naar

Van Grembergen

voren wordt gebracht. Ik zal nagaan hoe we efficiënt op uw opmerkingen kunnen inspelen.

De voorzitter : De heer Van Nieuwenhuysen heeft het woord.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen : Mijnheer de minister, vooraleer met de opleiding te beginnen, moet de taalwetgeving eenduidig worden geïnterpreteerd door alle geledingen van de Vlaamse overheid en de Vlaamse regering. Het is uw eerste opdracht om alle ministers terzake op dezelfde lijn te krijgen. Het is toch wel duidelijk dat precies dat op dit moment mank loopt.

Ik apprecieer het dat u de andere ministers wilt aanporren om na te gaan welke ambtenaren en werknemers in aanmerking kunnen komen voor zo'n opleiding en dat u hen wilt aansporen om ze

ook te volgen. Uiteraard steunen we u daarbij. U hebt zelf aangegeven dat uw collega's wel eens moeten worden aangepord. We willen u daarbij helpen. Ik kondig hierbij dan ook een motie aan.

Met redenen omklede motie

De voorzitter : Door de heer Van Nieuwenhuysen werd tot besluit van deze interpellatie een met redenen omklede motie aangekondigd. Ze moet zijn ingediend uiterlijk om 17 uur op de tweede werkdag volgend op de sluiting van de vergadering.

Het parlement zal zich daarover tijdens een volgende plenaire vergadering moeten uitspreken.

Het incident is gesloten.

– *Het incident wordt gesloten om 15.51 uur.*
