



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 1 juli 2022

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 54.213/II/PN

Betreft: het gebruik van andere talen in recreatiedomeinen naar aanleiding van openbare orde

In zitting van 1 juli 2022 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) uw vraag om advies over het gebruik van andere talen in recreatiedomeinen.

In uw e-mail van 23 juni 2022 stelde u het volgende:

Ik schrijf u in mijn hoedanigheid van gouverneur naar aanleiding van de overlastproblematiek op recreatiedomeinen. Als gouverneur heb ik een bovenlokale en coördinerende rol en ben ik bevoegd voor de handhaving van de openbare orde. Vanuit mijn ambt heb ik ook politionele bevoegdheid binnen de provincie Oost-Vlaanderen.

De minister van Binnenlandse zaken heeft bij omzendbrief dd 23/06/2021 de opdracht gegeven aan de gouverneurs om met alle actoren samen te zitten (uitbaters, lokale en federale politie, parket, besturen,...) om een gemeenschappelijk plan van aanpak uit te werken om bij overlast op recreatiedomeinen op een georganiseerde en op voorhand duidelijk vastgestelde manier op te treden.

Het is uiteraard noodzakelijk om bij calamiteiten op te treden. Maar minstens even belangrijk om de openbare orde maximaal te vrijwaren is het vermijden van het ontstaan van dergelijke situaties.

Op basis van de ervaringen vorig jaar hebben mijn diensten een pakket van hulpmiddelen samengesteld die uitbaters en/of besturen kunnen helpen om snel een beeld te krijgen van eventuele verbeterpunten die mogelijk zijn binnen hun domein met het oog op het voorkomen van overlast. Een belangrijk hulpmiddel is de 'customer journey', waarbij vanuit de bril van de klant (in deze de bezoeker van het recreatiedomein) gekeken wordt welke stappen en contactmomenten hij/zij aflegt voor en tijdens een bezoek en waar ruimte is voor verbetering

met het oog op het vermijden van overlast. Deze hulpmiddelen werden ook al in de praktijk getoetst in het provinciaal domein Puyenbrouck.

Eén van de belangrijkste vaststelling op het vlak van preventie was de nood aan correcte informatie. Een groot incident eerder dit jaar was bijvoorbeeld gelinkt aan het niet naleven van de kledijvoorschriften. Het ging hier onder andere over groepen uit Wallonië. Ook afgelopen weekend was de sfeer op veel plaatsen gespannen. Om overlast te vermijden en de veiligheid te verzekeren werken meer en meer domeinen met een maximumcapaciteit en een reservatieplicht. We moeten evenwel vaststellen dat deze informatie slechts moeilijk tot bij bezoekers uit Wallonië of Brussel raakt. Indien men het traject aflegt en ter plaatse te horen krijgt dat men niet binnen kan omdat men moest reserveren of dat er toegangsgeld betaald moet worden zonder dat men daarvan op de hoogte was, dan veroorzaakt dat frustratie die snel kan omslaan in ernstige calamiteiten.

Heldere communicatie vormt aldus een belangrijk (preventief) onderdeel bij het voorkomen van calamiteiten. Omdat, zoals aangegeven, een belangrijk deel van het publiek van onze recreatiedomeinen in Brussel en Wallonië wonen is het onmogelijk om deze mensen voldoende te bereiken in het Nederlands. Belangrijke informatie (het intern reglement, reserveringsvereisten, capaciteit,...) gaan hierdoor verloren wat op het terrein voor voorkombare frustratie en incidenten zorgt.

Het statuut van verschillende domeinen is ook divers. Sommigen worden privaat uitgebaat, waarbij behoudens vergissing mijnentwege de bestuurstaalwet niet van toepassing is, maar het merendeel wordt publiek uitgebaat. Soms door een lokale overheid, al dan niet erkend als toeristisch centrum, soms door een provinciale overheid en soms door een intercommunale organisatie.

Daarom richt ik mij als gouverneur tot u om tot een overkoepelend advies te kunnen komen met volgende vragen:

1. Kan een publiek uitgebaat recreatiedomein door een lokaal bestuur, dat erkend is als toeristisch centra, vrij communiceren in zowel het Nederland als Frans (en eventueel het Engels), al dan niet onder de vorm van 'vertaling'?
2. Kan een publiek uitgebaat domein, door een intercommunale of door de provinciale overheid, dat gelegen is op het grondgebied van een stad of gemeente dat erkend is als toeristisch centrum vrij communiceren in zowel het Nederlands als Frans (en eventueel het Engels), al dan niet onder de vorm van 'vertaling'?
3. Kan een publiek uitgebaat domein, los van bovenstaande variabelen (uitbating en erkenning als toeristisch centrum van de ontvangende stad en gemeente) gebruik maken van communicatie in het Nederlands en Frans (en eventueel het Engels) voor communicatie gericht op de vrijwaring van de openbare orde, al dan niet onder de vorm van 'vertaling'? Concreet denk ik hierbij onder andere aan volgende voorbeelden:
 - het vertalen op de website en op het recreatiedomein zelf van die onderdelen en boodschappen die betrekking hebben op essentiële elementen van de 'klantbeleving', waaronder:

- informatie met betrekking tot reservaties, toegangsgeld, bereikbaarheid, openingsuren, aankondiging dat een park volzet is,...
- het interne reglement met daarin oa de huisregels, kledijvoorschriften,...
- op het domein betreft het voornamelijk lichtkranten, informatieborden, ... met praktische en veiligheidsboodschappen.
- het proactief communiceren over bovenstaande zaken, bijvoorbeeld op sociale media, al dan niet versterkt en gericht door middel van een advertentie, in het Nederlands en Frans (en eventueel het Engels).
- het aanspreken van bezoekers in het Frans of het Engels wanneer men aangeeft het Nederlands niet te begrijpen, of het antwoorden op een vraag gesteld in het Frans of Engels.

De noodzaak aan dergelijke meertalige communicatie kan ook beperkt worden in de tijd (zomerseizoen). Indien deze mogelijkheden er vanaf april (kans op warme paasvakantie) tot en met september zijn dan moet dit volstaan. Voor de passieve communicatie (vertalingen op een website van vaste rubrieken, aanwijzingen op het terrein,...) stelt zich dan wel de vraag of deze in geval van beperking in de tijd ook verwijderd dienen te worden of dat het volstaat om enkel niet actief te communiceren in een andere taal.”

*

* *

1 Berichten en mededelingen aan publiek in gemeenten of gebieden erkend als toeristisch centrum

Luidens artikel 11, § 3, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) mogen de gemeenteraden van de toeristische centra beslissen dat de berichten en mededelingen, die voor de toeristen bestemd zijn, ten minste in drie talen (Nederlands, Frans en Duits) gesteld worden. Enkel gemeenteraden van de gemeentes die formeel erkend zijn door een bevoegde overheid kunnen hiertoe besluiten. Acht dagen na de beslissing delen zij de inhoud van hun beraadslagingen mede aan de Vaste Commissie voor Taaltoezicht.

In haar advies nr. 48.100 van 15 april 2016 heeft de Nederlandse afdeling van de VCT de vraag onderzocht van de Vlaamse minister van Omgeving, Natuur en Landbouw of het Agentschap voor Natuur en Bos andere talen dan het Nederlands kan gebruiken op zijn domeinen die zijn uitgegroeid tot toeristische trekpleisters. In dit advies heeft de Nederlandse afdeling van de VCT geoordeeld dat alleen de domeinen die zich op het grondgebied bevinden dat als toeristisch centrum erkend is, de specifieke informatie over het domein bestemd voor de toeristen meertalig kunnen aanbieden.

2 Gebruik van andere talen

De VCT heeft in haar rechtspraak aanvaard dat voor specifieke projecten een andere taal of talen kunnen worden gebruikt dan deze die door de Bestuurstaalwet worden voorgeschreven (VCT 49.138 van 30 juni 2017 en 47.055 van 18 september 2015). In de vaste rechtspraak van de VCT geldt deze uitzondering echter voor de plaatselijke diensten, en op voorwaarde dat het

een vertaling betreft en dat in de anderstalige teksten duidelijk aangegeven staat dat het een vertaling betreft. Ook moet de tekst eveneens in de opgelegde taal of talen beschikbaar zijn zodat het duidelijk is dat particulieren over dezelfde informatie beschikken in de opgelegde taal of talen.

Deze vaste rechtspraak heeft als doel iedere uitzondering op de Bestuursaalwet te beperken tot hetgeen absoluut noodzakelijk is in het algemeen belang (VCT 9 november 2018, nr. 50.366). Iedere uitzondering dient aldus zo veel mogelijk beperkt te worden in zowel omvang als tijd, aangezien het gebruik van vreemde talen enkel uitzonderlijk of als overgangsmaatregel kan worden toegestaan.

3 Hoffelijkheidsbeginsel

Luidens artikel 12, eerste lid Bestuursaalwet gebruikt iedere plaatselijke dienst, die in het Nederlandse, het Franse of het Duitse taalgebied is gevestigd, gebruikt uitsluitend de taal van zijn gebied voor zijn betrekkingen met de particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan de particulieren, die gevestigd zijn in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

4 Advies

- 1) Een publiek uitgebaat recreatiedomein door een lokaal bestuur, dat erkend is als toeristisch centra, kan berichten en mededelingen aan toeristen in zowel het Nederland als Frans (en eventueel het Engels) stellen op voorwaarde dat ze dit eveneens doet in het Duits.
- 2) Een publiek uitgebaat domein, door een intercommunale of door de provinciale overheid, dat gelegen is op het grondgebied van een stad of gemeente dat erkend is als toeristisch centrum kan berichten en mededelingen aan toeristen in zowel het Nederland als Frans (en eventueel het Engels) stelen op voorwaarde dat ze dit eveneens doet in het Duits.
- 3) Een uitzondering op de Bestuursaalwet dient te worden beperken tot hetgeen absoluut noodzakelijk is in het algemeen belang. Iedere uitzondering dient aldus zo veel mogelijk beperkt te worden in zowel omvang als tijd, aangezien het gebruik van vreemde talen enkel uitzonderlijk of als overgangsmaatregel kan worden toegestaan.

De voorbeelden die u in uw vraag om advies aanhaalt zijn uitgebreid en gaan verder dan berichten en mededelingen die noodzakelijk zijn voor de vrijwaring van de openbare orde (informatie over openingsuren, reservaties, intern reglement, ...). Het gebruik van vreemde talen kan *in casu* niet als uitzonderlijk of als overgangsmaatregel worden beschouwd.

- 4) Op grond van het hoffelijkheidsbeginsel mogen bezoekers worden aangesproken in een andere landstaal dan het Nederlands voor zover deze bezoekers gevestigd zijn in een ander taalgebied dan het Nederlandse taalgebied (het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, Franse taalgebied en Duitse taalgebied). De personeelsleden van het recreatiepark kunnen niet verplicht worden om een andere taal te gebruiken dan het Nederlands.

