



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Betreft: gebrekkige dienstverlening in het Nederlands

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van (...) onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat een medewerker op 21 september 2022 rond 18 uur bij de bagagecontrole voor het betreden van de vertrekzone de klager enkel in het Frans of Engels of Arabisch wilde aanspreken maar niet in het Nederlands.

In uw brief van 21 oktober 2022 deelde de *Chief Legal Officer* van Brussels Airport de VCT het volgende mee:

“Brussels Airport beoogt een aangename luchthaven te zijn voor al haar bezoekers. Het spreekt dan ook voor zich dat Brussels Airport van haar personeelsleden en die van haar partners een hoffelijke en klantgerichte houding verwacht. Onze luchthaven heeft een internationaal karakter en staat zodoende steeds in contact met verschillende nationaliteiten en talen.

We verwachten dan ook van het personeel dat in kader van de luchtvaartprocessen in contact komt met passagiers dat ze meertalig zijn. Minstens dat een collega die wel de andere taal machtig is, de passagier verder kan helpen in de gevraagde landstaal.

Wij betreuren dan ook te lezen dat op 21 september rond 18 uur een medewerker bij de bagagecontrole op de Brussels Airport de klager niet in het Nederlands te woord kon staan.

Ons contract met G4S, zijnde de externe partner die instaat voor de security screening, voorziet uitdrukkelijk dat het personeel in contact komt met het publiek (passagiers en bezoekers) drietalig (Nederlands, Frans en Engels) moet zijn. Hierop worden van de zijnde van Brussels Airport Company regelmatig controles uitgevoerd.

Aan de verplichting van Brussels Airport Company om in het Nederlands en Frans te communiceren met het publiek in het kader van de luchtvaartprocessen wordt steeds voldaan doordat aan de security screening altijd verschillende agenten tegelijk aan het werk zijn, waardoor passagiers bij taalproblemen kunnen doorverwezen worden naar een andere security agent, die wel de taal van betrokken passagier machtig is. De ploegen van security agenten

worden steeds zo samengesteld dat er voldoende Nederlandstalige als Franstalige agenten aanwezig zijn.

Niettemin nemen wij deze klacht ter harte en nemen we deze op met onze partner G4S om na te gaan hoe we onze dienstverlening nog kunnen verbeteren.”

*
* *

Overeenkomstig de vaste adviespraktijk van de VCT is de N.V. Brussels Airport Company een dienst in de zin van artikel 1, § 1, 2°, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) (zie onder meer VCT 8 oktober 2021, nr. 53.259).

G4S is een private vennootschap belast met de activiteiten van de security screening voor rekening van de N.V. Brussels Airport Company.

Overeenkomstig artikel 50 Bestuurstaalwet ontslaat de aanstelling, uit welke hoofde ook, van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet van de toepassing van deze gecoördineerde wetten.

De N.V. Brussels Airport Company moet derhalve erop toezien dat haar privé partner, *in casu* de vennootschap G4S de Bestuurstaalwet naleeft.

De contacten tussen passagiers en medewerkers bij bagagecontroles zijn betrekkingen met een particulier in de zin van de Bestuurstaalwet.

Overeenkomstig artikel 41 § 1 Bestuurstaalwet maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Aangezien betrokkene Nederlands sprak, hadden de personen die op de luchthaven Brussel-Nationaal belast zijn met de controle van de bagage de klager in het Nederlands moeten aanspreken.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT neemt akte van het feit dat N.V. Brussels Airport Company contact zal opnemen met G4S om na te gaan hoe de dienstverlening kan worden verbeterd.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE