

## TAALHOFFELIJKHEID IN DE GRENSSTREEK

Rob Boumans

In februari 2011 organiseerde de redactie van het jaarboek *De Franse Nederlanden*, samen met de steden Menen en Wervik, een colloquium over “Taal in de grensstreek”<sup>1</sup>. Naar aanleiding van mijn deelname aan deze bijeenkomst vroeg het stadsbestuur van Wervik mij om een specifiek vormingsaanbod uit te werken over het taalgebruik in de openbare diensten van de stad.

Het initiatief van de stad Wervik is niet vrijblijvend, medewerkers, leidinggevend en mandatarissen werden tijdens de opleiding aangezet om met behulp van een “persoonlijk actieplan” het aangeleerde in praktijk te brengen.

Er waren voor mij drie redenen om deze vraag positief te beantwoorden. Ik wilde invulling geven aan de opleidingsbehoefte van het managementteam dat het belangrijk vindt dat het personeel weet welke houding het mag en kan aannemen tegenover anderstalige inwoners. Daarnaast wilde ik ook een bijdrage leveren aan het behoud en het versterken van het Nederlandstalige karakter van de grenssteden en meer in het bijzonder aan de actie van het bestuur van Wervik om op een positieve manier de integratie van anderstaligen te activeren en weerstand te bieden aan de verleiding om vlug een andere taal dan het Nederlands te gebruiken. Ten slotte is het mijn persoonlijke overtuiging dat volkeren en regio's van Europa hun identiteit slechts kunnen bewaren door hun taal te spreken.

Het uitgangspunt is dat de taaldiversiteit van de streek bijzonder waardevol is, maar dat integratie noodzakelijk is. In Vlaanderen is het namelijk zo dat ambtenaren hun ambt in het Nederlands moeten uitvoeren. De taalwet is dan ook niet bedoeld voor de burger, want vrijheid van taalgebruik is een grondrecht, maar voor de ambtenaar. Bijzonder frappant is de constatering dat het gebruik van het Nederlands als enige voertaal in openbare besturen in Vlaanderen teruggaat naar een historische keuze die de Franstaligen in ons land maakten. Toen in de jaren '30 veel Vlamingen in de Waalse kolenmijnen gingen werken, heeft Wallonië zijn taal willen beschermen door het territorialiteitsbeginsel toe te passen. Van inwijkelingen werd een inspanning verwacht om de taal van de streek te leren, want dat was de beste manier om

zich vlot in hun nieuwe taalgebied te integreren. Vandaag de dag overtuigt deze ontstaansgeschiedenis onze ambtenaren van het nut om steeds het Nederlands te gebruiken.

Tijdens de opleiding worden de ambtenaren bewust gemaakt van de taalvrijheid van het individu. Ze weten het onderscheid te maken tussen de openbare en de commerciële wereld. Privé mag iedereen de taal gebruiken die hij of zij verkiest. Wie in Vlaanderen woont, mag romans in het Frans publiceren, bij de bakker zijn broodjes in het Engels bestellen, op het tennisveld met collega's Italiaans praten, enz. Wie in Wervik een zaak heeft, mag zijn klanten rustig in een andere taal dan het Nederlands aanspreken. Bovendien mag iedereen ook reclame voeren in de taal van zijn keuze. Ook voor menu's en wijnkaarten is het taalgebruik vrij. Het stadsbestuur kan alleen de commerciële wereld aanbevelen om op basis van "taalhoffelijkheid" bij voorkeur het Nederlands te gebruiken.

De roep naar een eenvormige aanpak is sterk, en wordt mede ingegeven door het feit dat sommige burgers gebruikmaakten van dat gebrek aan eenvormigheid om gemeenten en medewerkers onderling tegen elkaar uit te spelen. "Waarom kan het wel in die gemeente en niet hier?" "Waarom bij deze medewerker wel en bij deze niet?", waren vaak voorkomende uitspraken. Het is dan ook wenselijk dat men de specifiek ontwikkelde gedragscode, die niet meer is dan een praktische invulling van de taalwetgeving, als norm ziet, als een leidraad voor medewerkers in het omgaan met anderstalige inwoners van hun gemeente.

Bovendien wordt het principe van talige communicatie omgevormd tot een handig instrument waarbij men ervan uitgaat dat men een taal kan verstaan, spreken en schrijven. Al te vaak vergeet men de eerste trap. Medewerkers doen er goed aan systematisch aan anderstaligen te vragen: "Begrijpt u Nederlands," in plaats van "Spreekt u Nederlands?". Veel anderstaligen spreken inderdaad geen Nederlands maar begrijpen het wel. De medewerker houdt zich dan aan het Nederlands en de anderstalige spreekt gewoon zijn taal, terwijl ze elkaar begrijpen. De deelnemers aan de cursus in Wervik bevestigden dat bij 15% tot 20% van vooral jonge anderstalige inwoners deze regel klantgericht werken mogelijk maakt.

### **Gedragscodes**

Wanneer het gaat over het eerste bezoek van anderstaligen aan de gemeentelijke of OCMW-diensten, leert de ervaring ons dat zij goed op de hoogte zijn van de politieke en sociale structuur van België. De toekomstige burger wordt hier door de ambtenaar eerst in het Nederlands aangesproken. Er mag niet systematisch overgeschakeld worden naar een andere taal, tenzij om dringende sociale redenen, bij een hulpvraag of wanneer de gezondheid of de

veiligheid van burger in gevaar zou worden gebracht. Deze uitzonderingen zijn toegekend opdat de ambtenaar in noodsituaties toch een andere taal zou kunnen gebruiken, zodat men achteraf niet beschuldigd kan worden van schuldig verzuim.

Anderzijds blijft een minderheid van anderstaligen, die al jaren in de gemeente woont, koppig zijn taal, meestal het Frans, gebruiken tegen de ambtenaren. Ze weigeren hardnekkig in het Nederlands aangesproken te worden, zelfs al beheersen ze die taal en ze eisen in het Frans geholpen te worden. In deze gevallen moeten de medewerkers kunnen rekenen op de “onvoorwaardelijke” steun van hun leidinggevenden: de mandatarissen, de stadssecretaris en de burgemeester. Samen werken zij voor hun medewerkers duidelijke afspraken en procedures uit om met deze burgers om te gaan.

Conform mijn ervaringen als docent “Klantgericht onthaal van anderstaligen” in de Brusselse Rand, helpen de volgende gedragsregels om het anderstaligen gemakkelijker te maken als ze Nederlands willen leren en willen gebruiken:

- Schakel niet te snel over op een andere taal, maar vraag eerst of men Nederlands begrijpt.
- Spreek langzaam en articuleer goed.
- Gebruik gebaren die je uitleg ondersteunen.
- Gebruik eenvoudige woorden en synoniemen.
- Vermijd dialectwoorden.
- Geef de anderstalige de tijd om even te zoeken naar zijn of haar woorden.
- Geef de Nederlandse vertaling van woorden die de anderstalige in een andere taal zegt (bv. “Kan ik hier sacs poubelle kopen?” – “Welke vuilniszakken heeft u nodig? Blauwe, groene of bruine?”)
- Wijs de voorwerpen aan waarover je spreekt.
- Zeg niet dat iets fout is, maar corrigeer op een positieve manier (bv. “In hoeveel stationen stopt de trein?” - “In vijf stations”).
- Probeer, indien mogelijk, anderen bij het gesprek te betrekken.

---

**Noot**

<sup>1</sup> Zie Dirk Van Assche, e.a., “Taal in de grensstreek. Een terugblik”, in jaarboek *De Franse Nederlanden-Les Pays-Bas Français*, nr. 36, 2011, pp. 23-46.