

[...]

32.202/II/PN

[...]

Ter zitting van 14 december 2000 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht een klacht onderzocht, die werd ingediend wegens het feit dat een Nederlandstalig particulier op 11 mei 2000 om 16u25 in het postkantoor aan de Fonsnylaan aan loket 3, werd bediend door een Nederlandsonkundig loketbediende.

In uw antwoord stelt u hetgeen volgt:

*“ De naamloze vennootschap van publiek recht DE POST deelt me mede dat er in het Hoofdstedelijk Gewest inderdaad sporadisch bedienden met een zwakkere kennis van de tweede taal aan de loketten worden ingezet.*

*Deze toestand vloeit voort uit een chronisch tekort aan volledig tweetalig personeel bij DE POST enerzijds en de zorg en de verplichting van DE POST om de continuïteit van haar dienstverlening te blijven verzekeren anderzijds.*

*DE POST heeft inmiddels al het nodige gedaan om deze toestand te verbeteren.*

*Zo kreeg het eentalig personeel de opdracht om de tussenkomst van een collega in te roepen die tot de andere taalrol behoort of die tweetalig is ingeval men geconfronteerd wordt met problemen op taalkundig gebied.*

*Bovendien zijn de screenings die nu plaatsvinden in het kader van de aanwervingen strenger wat betreft de kennis van de tweede taal.*

*Wat de klacht in kwestie betreft, wees onderzoek inderdaad uit dat men in het betrokken postkantoor (St. Gillis 3) geen kennis heeft van enig incident op de datum in kwestie dat zou kunnen aanleiding gegeven hebben tot een dergelijke klacht.*

*De bediende die op het ogenblik van de aangehaalde feiten de loketdienst 3 verzorgde, is weliswaar een eentalig franssprekende bediende, die echter in voorkomende geval steeds de hulp van een nederlandstalige collega inroept teneinde de klant de nodige inlichtingen in het Nederlands te verstrekken.*

*DE POST verzekert mij dat de optimale kwaliteit van de dienstverlening haar voortdurende aandacht blijft weerhouden”.*

Krachtens artikel 21 §§ 2 en 5 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken moeten de personeelsleden van de postkantoren van Brussel-Hoofdstad die omgang hebben met het publiek een elementaire kennis bezitten van de

tweede taal (cfr. adviezen nr. 27.153 van 11 januari 1996, 27.194 van 29 februari 1996 en 28.099 van 26 september 1996).

De Post blijft in zijn nieuwe juridische vorm nl. als autonoom openbaar bedrijf, waarbij het belang van de overheid meer dan 50% bedraagt, onderworpen aan de taalwetgeving in bestuurszaken (cfr. adviezen nr. 25.142 van 31 maart 1994 en nr. 27.153 van 11 januari 1996).

De VCT oordeelt dat de klacht ontvankelijk is en gegrond. Zij neemt er akte van dat het nodige werd gedaan om de toestand te verbeteren.