



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Mijnheer de Staatssecretaris,

Ter zitting van 5 juli 2007 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd tegen De Post omwille van het feit dat de klager, als Nederlandstalige, van de loketbediende van loket 4 van het postkantoor in de Lenoirstraat te Jette, een Franstalig kasticket kreeg. De loketbediende beweerde dat het technisch niet mogelijk was de documenten in het Nederlands af te printen omdat zijn computerprogramma enkel in het Frans werkt.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u het volgende:

De Post stelt, na onderzoek in het postkantoor in de Lenoirstraat 29-31 te Jette, dat het hier een menselijke fout betreft en verontschuldigt zich hiervoor.

Bij elke transactie moet de postbediende de taal van de klant aanduiden in de loketapplicatie (PostStation). Eens de taal ingegeven, kan deze niet meer gewijzigd worden.

Op het einde van de transactie wordt het ticket afgeleverd in de gekozen taal. Enkel op dat moment kan de postbediende zijn fout vaststellen. Een herdruk van het ticket in een andere taal is onmogelijk.

Ik heb De Post gevraagd extra aandacht te schenken aan de taal van de klant om dergelijke feiten in de toekomst te vermijden.

De post zal niet nalaten het advies met betrekking tot de taalwetgeving op te volgen en blijft al het mogelijke doen om de bepalingen correct toe te passen.

*

* *

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen zijn aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Het postkantoor in de Lenoirstraat te Jette is een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad die, overeenkomstig artikel 19 van de SWT, in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal gebruikt, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Het kasticket dat door de loketbediende aan de klant werd afgeleverd had in het Nederlands gesteld moeten zijn.

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond.

Ze neemt echter akte van het feit dat het om een menselijke fout gaat waarvoor De Post zich verontschuldigt, en dat alles in het werk gesteld wordt om dit soort fouten in de toekomst te vermijden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS