



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL**

Brussel, 19 maart 2010

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 41.048/II/PN  
MV/RV

Ter zitting van 5 februari 2010 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die, om de onderstaande reden, door een Nederlandstalige klant werd ingediend tegen De Post. Aan het loket van de "Business Corner" in het Brusselse postgebouw, zou de klager, bij het verzenden van een maandblad, onthaald en bediend zijn geweest door een Nederlandsonkundige loketbediende. Deze laatste zou hem eerst hebben gevraagd zich in het Frans uit te drukken en zou, vervolgens, een beroep hebben gedaan op een bediende van De Post die als tolk moest optreden terwijl hij geenszins op de hoogte was van het werk van de loketbediende.

\*  
\* \*

Op de vraag om inlichtingen van de VCT heeft u het volgende geantwoord:

*“... In haar reactie bevestigt De Post dat op 30 maart 2009 de loketdienst “Business Corner” in het postkantoor Brussel de Brouckère verzorgd werd door een personeelslid van de Franse taalrol dat Nederlands begrijpt maar het niet vlot kan praten. Het personeelslid heeft zich inderdaad laten bijstaan door een Nederlandstalige collega om de klant te kunnen bedienen. Dit personeelslid verving voor één dag de tweetalige titularis van deze loketdienst.*

*De Post benadrukt het éénmalige karakter van de aangehaalde feiten. Ze stelt verder alles in het werk om de wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende het gebruik van talen in bestuurszaken correct na te leven...”*

\*  
\* \*

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt dat de autonome overheidsbedrijven 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 bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in

bestuurszaken (SWT).

Het kantoor van De Post aan het de Brouckèreplein is een plaatselijke dienst die, conform 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.

De dienst moet derhalve zo zijn georganiseerd dat het personeel dat omgang heeft met het publiek, tweetalig is, conform artikel 21, §5, van de SWT, zodanig dat particulieren die zich aanmelden aan het loket, in hun taal kunnen worden bediend, wanneer die taal het Frans of het Nederlands is.

Door het antwoord van De Post wordt bevestigd dat de loketbediende niet in staat was de klager te bedienen in zijn taal.

De VCT acht de klacht derhalve ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het betoog van De Post betreffende het occasionele karakter van de toestand.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.