



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

Brussel, 20 mei 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 43.038/II/PN  
LR/MM

In zitting van 13 mei 2011 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in verenigde afdelingen twee klachten van de heer [...] tegen bpost onderzocht. De eerste klacht gaat over een Franstalig antwoord dd. 4 januari 2011 van de klantendienst van bpost op zijn Nederlandstalige klacht en de tweede klacht betreft de weigering van een loketbediende in het postkantoor van Jette hem in het Nederlands te woord te staan en de e-mail (over dit incident) van de klantendienst van bpost aan de heer Y. Peeters die wel in het Nederlands was, maar met een Franstalige vermelding van zijn adres.

Naast de twee vermelde concrete klachten maakt de heer [...] gewag van een algemene klacht betreffende een “systeem” van adressering dat in Brussel zou plaatsvinden. De VCT is van oordeel dat zij deze algemene klacht, die te vaag en algemeen is geformuleerd en niet door concrete elementen wordt gestaafd, niet kan onderzoeken en erover adviseren.

o

o

o

Op de vraag van de VCT naar het standpunt van bpost tegenover de twee concrete klachten antwoordt u het volgende:

*“Uit onderzoek blijkt dat de heer [...] twee klachten ingediend heeft.*

*De eerste klacht dateert van 17 december 2010 en werd door de heer [...] ingediend via internet. (zie klacht in bijlage 1)*

*De klacht handelde over het feit dat de postbode op 17 december 2010 een zending had aangeboden maar nagelaten had aan te bellen.*

*De klacht is wel twijfelachtig wat de taal betreft omdat bij het invullen van deze klacht op de website er zowel gebruik gemaakt werd van de Nederlandse als van de Franse taal.*

*Bij “meer info” staat er in het Frans: “le facteur n’a pas sonné”.*

*Doordat de ontvangen gegevens van deze klacht zeer miniem zijn werd er van uit gegaan dat de heer [...] een Franstalige klant was.*

*Deze klacht werd bijgevolg in het Frans behandeld en de klant ontving daardoor een Franstalige brief.*

*De tweede klacht werd op 31 december 2010 even na de middag telefonisch geregistreerd door een Nederlandstalige medewerker van de Klantendienst.*

*Deze klacht handelde over het feit dat de loketbediende in het postkantoor van Jette weigerde om de heer [...] te woord te staan in het Nederlands.*

*De medewerker van de Klantendienst heeft onmiddellijk de nodige stappen genomen en de verantwoordelijken van het betrokken postkantoor op de hoogte gesteld van wat er zich voordien afgespeeld had aan het loket.*

*Zoals deze medewerker telefonisch beloofd had aan de heer [...] heeft ze hem op 31.12.10 om 12u51 via mail op de hoogte gesteld van de genomen acties (zie mail in bijlage 2).*

*Deze mail werd volledig in het Nederlands opgesteld behalve de straatnaam.*

*Het feit dat de straatnaam op deze mail in het Frans verschijnt blijkt om een ICT-probleem te gaan. Sommige straatnamen in Brussel worden door de Klantenadviseur in het Nederlands in het systeem ingebracht en deze worden dan automatisch omgezet naar de Franse straatnaam. Dit is spijtig genoeg ook het geval voor de Ferdinand Lenoirstraat in Jette.*

*Dit gebrek in het systeem werd onmiddellijk gesignaleerd aan de bevoegde diensten die deze zeer spijtige onregelmatigheid zo vlug mogelijk zullen proberen recht te zetten opdat dergelijk voorval zich in de toekomst niet meer zou kunnen herhalen.*

*Bpost wenst andermaal te onderstrepen dat zij al het mogelijke doet opdat de voorschriften voorzien in de op haar toepasselijke taalwetgeving correct worden nageleefd.*

*Mij verontschuldiging voor dit ongemak dat de klant heeft ervaren, teken ik...”*

Wat de eerste klacht betreft, stelt de VCT vast dat uit het voorgelegde internetformulier, waarmee de heer [...] een klacht bij bpost indiende, blijkt dat overwegend het Nederlands werd gebruikt, maar bij de rubriek “meer info” werd vermeld: “le facteur n’a pas sonné”. Op het klachtenformulier werden derhalve blijkbaar beide talen gebruikt. In haar antwoord aan de particulier staat het bpost in dergelijk geval vrij één van beide talen te gebruiken. De VCT acht de klacht dan ook ontvankelijk maar ongegrond.

Wat de tweede klacht betreft, stelt de VCT vast dat alle tussenkomsten van de klantendienst van bpost, naar aanleiding van de telefonische klacht van de heer [...] tegen de weigering hem in het Nederlands te woord te staan in het postkantoor te Jette, volledig in het Nederlands zijn verlopen. Met één uitzondering: in de e-mails staat het adres van de heer [...] in het Frans vermeld. Waar de heer [...] zijn telefonische klacht met alle gegevens in het Nederlands indiende, diende bpost in haar reactie op dezelfde manier te werk te gaan en ook zijn adres in het Nederlands te vermelden. De VCT acht deze klacht dan ook ontvankelijk en gegrond, doordat in de e-mail aan de heer [...] zijn adres in het Frans is vermeld. De VCT dringt er bij bpost op aan het gesignaleerde ICT-probleem, waarbij sommige straatnamen in Brussel die door de klantenadviseur in het Nederlands in het systeem worden ingebracht automatisch worden omgezet naar Franstalige straatnamen, onmiddellijk recht te zetten.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager toegestuurd.