



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 29 januari 2018

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 49.341/II/N
[...]

[...]

Betreft: klacht met betrekking tot het taalgebruik in het postkantoor van Denderleeuw

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 26 januari 2018 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar Nederlandse afdeling (NA) een klacht ingediend tegen het postkantoor van Denderleeuw betreffende het taalgebruik van het personeel. De klager stelde bij zijn bezoek aan het postkantoor vast dat de loketbediende Frans sprak tegen een klant en diende hierover, via de website, een klacht in bij bpost.

Bpost deed aan de klager bij brief van 23 november 2017 het volgende mee:
“Wat het taalgebruik van de betrokken loketmedewerkster betreft, is gebleken dat zij, conform de hierboven vermelde wetgeving, elke klant wel degelijk eerst in het Nederlands aanspreekt.

Het is pas indien zij vaststelt dat de klant weinig of geen Nederlands verstaat, dat de loketbediende op eigen initiatief de klant probeert verder te helpen in het Frans.

Aangezien bpost de plicht tot klantvriendelijkheid - die eveneens op haar rust - zeer hoog in het vaandel draagt, moeten hiervoor soms inderdaad enkele toegevingen worden gedaan.

De betrokken medewerkster werd er intussen ook nog eens aan herinnerd dat volgens de taalwetgeving een klant ook in een andere landstaal (dan de taal van het gebied waarop het postkantoor zich bevindt) mag worden te woord gestaan, als hij aan de hand van zijn identiteitskaart heeft aangetoond dat hij woonachtig is in dat andere taalgebied.”

*

* *

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 KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Dit is het geval voor bpost.

Luidens artikel 12, eerste lid, van de SWT gebruikt een plaatselijke dienst die in het Nederlandse taalgebied is gevestigd, zoals het postkantoor te Denderleeuw, voor zijn

betrekkingen met particulieren uitsluitend de taal van het gebied. Artikel 12, eerste lid, voorziet in een afwijking voor de betrekkingen met particulieren uit andere taalgebieden. Krachtens het zogenaamde hoffelijkheidspincipe mogen (er is nooit een verplichting) de plaatselijke diensten de inwoners uit een ander taalgebied antwoorden in de taal waarvan deze laatsten zich hebben bediend. Dit principe moet beperkend worden geïnterpreteerd: het staat de plaatselijke dienst enkel vrij in een andere taal dan de taal van zijn gebied te antwoorden op voorwaarde dat de particulier erom verzocht heeft en dat hij buiten het taalgebied van de dienst is gevestigd. Dit principe geldt derhalve in het geval van Denderleeuw niet voor wie in het Nederlandse taalgebied is gevestigd. Wie zich in het postkantoor te Denderleeuw aanmeldt en in die gemeente of een andere gemeente van het Nederlandse taalgebied woont, wordt in het Nederlands bediend.

Derhalve kan de Nederlandse afdeling van de VCT niet anders dan vaststellen dat, voor zover de klant aan het postloket te Denderleeuw aldaar (of in een andere gemeente van het Nederlandse taalgebied) woonachtig was en toch geholpen werd in het Frans, de klacht ontvankelijk en gegrond is (zie o.a. advies 49.142 van 14 juli 2017).

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter van de
Nederlandse afdeling,

[...]