



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

Brussel, 15 februari 2019

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 50.467/II/N

**Betreft:** klacht tegen het gebruik van het Engels in een postkantoor te Ieper

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 15 februari 2019 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), Nederlandse afdeling, een klacht ingediend tegen bpost omwille van het feit dat de volgende Nederlandse en Engelse tekst is vermeld aan het toestel waarvan klanten een document krijgen met de vermelding aan welk loket zij moeten aanschuiven, in het postkantoor Esplanade, Studentenstraat 10 te Ieper: “Neem uw ticket – *take your ticket*”.

In uw brief van 5 februari 2019 deelde u het volgende mee:

“In de eerste plaats wil ik u verzekeren dat bpost alle mogelijke inspanningen blijft doen om de toepasselijke bepalingen van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken correct na te leven.

Daarnaast is bpost echter ook, zeker als autonoom overheidsbedrijf dat opereert in een concurrentiële omgeving, verplicht om klantvriendelijkheid hoog in het vaandel te dragen.

In deze optiek hebben wij vastgesteld dat anderstalige klanten wegens onvoldoende kennis van het Nederlands en/of het Frans moeilijkheden kunnen ondervinden bij het nemen van het ticket uit het automaat en daardoor aan het verkeerde loket aanschuiven.

Omdat dit een negatieve impact kan hebben op de dienstverlening en de klantentevredenheid hebben wij beslist om, naast de Nederlandse vermelding “Neem uw ticket” eveneens de Engelse vermelding “take your ticket” te plaatsen aan het tickettoestel. Het Engels leek ons immers als wereldtaal bij uitstek een verstandige en neutrale keuze.

Deze maatregel is dus met andere woorden bedoeld om al onze klanten nog beter van dienst te kunnen zijn.”

\*  
\* \*

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de autonome overheidsbedrijven, zoals bpost, onderworpen zijn aan de SWT.

Het postkantoor Esplanade, Studentenstraat 10 te Ieper is een plaatselijke dienst gelegen in het Nederlands homogeen taalgebied.

Overeenkomstig artikel 11, § 1 SWT dienen berichten en mededelingen , zoals de tekst op het betrokken toestel in het postkantoor, uitsluitend te zijn opgesteld in de taal van het gebied, *in casu* het Nederlands.

Artikel 11, § 3 SWT geeft wel aan gemeenteraden van toeristisch centra, zoals de stad Ieper, de mogelijkheid om te beslissen dat berichten en mededelingen, die voor toeristen bestemd zijn, ten minste in drie talen (de drie landstalen) gesteld zijn. Artikel 11, § 3 SWT is hier echter niet van toepassing, aangezien de betrokken tekst niet enkel bestemd is voor toeristen maar voor een algemeen publiek.

De klacht is derhalve ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter van de  
Nederlandse afdeling,