



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 14 juni 2019

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 51.106/II/N

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

Mijnheer de Gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 11 juni 2019 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), Nederlandse afdeling, een klacht ingediend tegen bpost betreffende het taalgebruik van het personeel in het postkantoor van Asse. De klager stelde bij zijn bezoek aan het postkantoor op 1 april 2019 andermaal vast dat een bepaalde vrouwelijke loketmedewerker alle transacties en gesprekken (ook de gewone beleefdheidsformules zoals goeiedag, bedankt, alstublieft, enz.) met klanten die niet het Nederlands als moedertaal hebben, in het Frans afhandelt.

In antwoord op de gevraagde inlichtingen deelde u bij brief van 29 april 2019 het volgende mee:

“(…) Wat het taalgebruik van de betrokken loketmedewerker betreft, is gebleken dat zij, conform de hierboven vermelde wetgeving, elke klant wel degelijk eerst in het Nederlands aanspreekt.

Het is pas indien wordt vastgesteld 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 enkele toegevingen worden gedaan.

De betrokken medewerker 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.”

*
* *

Conform artikel 1, § 1, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (Wet Overheidsbedrijven) is bpost ingedeeld bij de autonome overheidsbedrijven.

Art. 36, § 1 Wet 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).

De dienstverlening aan het loket is een betrekking met particulieren in de zin van de SWT.

Het postkantoor van Asse is een plaatselijke dienst, gevestigd in het homogeen Nederlandse taalgebied, en ressorteert bijgevolg onder artikel 12 SWT.

Overeenkomstig datzelfde artikel gebruiken de plaatselijke diensten van het homogeen Nederlandse taalgebied uitsluitend het Nederlands in hun betrekkingen met particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt om particulieren, gevestigd in een ander taalgebied, te beantwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

De VCT, Nederlandse afdeling, acht de klacht ontvankelijk en gegrond.

Zij neemt akte van uw verklaring dat de betrokken medewerker werd herinnerd aan het feit dat volgens de taalwetgeving een klant slechts 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.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter van de Nederlandse afdeling,