



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 13 mei 2022

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 54.066/II/PN

Betreft: gebruik van Frans in postkantoor in Kampenhout

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 13 mei 2022 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht ingediend omwille van het feit dat de klager op 18 januari 2021 opmerkt dat iemand voor hem in de rij door de loketbediende van het postkantoor in Kampenhout in het Frans werd geholpen in plaats van het Nederlands.

In uw brief van 8 maart 2022 deelde u het volgende mee:

“Volgens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, moeten de Gecoördineerde Wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken toegepast worden door autonome overheidsbedrijven zoals bpost.

bpost verzekert u dat dan ook alle nodige inspanningen worden gedaan om de taalwetgeving te respecteren.

Wat het taalgebruik van de betrokken loketmedewerker betreft, is gebleken dat deze conform de hierboven vermelde wetgeving elke klant dan wel degelijk eerst in het Nederlands aanspreekt.

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

Aangezien bpost ook 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 medewerker werd er intussen ook nog eens aan herinnerd dat volgens de taalwetgeving een klant ook in een andere landtaal (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 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 Kampenhout 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.

In zoverre de betrokken particulier afkomstig was van een ander taalgebied, acht de Nederlandse afdeling van de VCT de klacht ontvankelijk maar ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter van de
Nederlandse afdeling,