



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 20 oktober 2022

[...]

[...]

Betreft: gebrekkige dienstverlening in het Nederlands

Mijnheer de gedelegeerd bestuurder,

In zitting van 19 oktober 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat op 17 maart 2022 om 11u36 in het postkantoor aan het Sint-Denijsplein 14 te Vorst de postbediende de klager geen Nederlandstalig kassaticket wilde bezorgen.

In uw brief van 25 juli 2022 deelde u de VCT het volgende mee:

“Het betrokken kantoor werd gecontacteerd en de verantwoordelijke werd hierover ondervraagd.

Helaas herinnert geen van de aanwezige medewerkers zich op deze datum een probleem met het taalgebruik.

De drie in het kantoor aanwezige medewerkers spreken alle 3 Nederlands.

Concreet openen de medewerkers een klantcontact door op de “enter” toets te drukken, zonder dat ze meestal de mogelijkheid hebben om de taal van de klant te detecteren met als doel de klant sneller te kunnen bedienen zodat de wachttijd beperkt blijft.

Bij twijfel wordt standaard Frans gebruikt met als gevolg dat de documenten met betrekking tot de transactie, inclusief het ticket, worden gedrukt in het Frans. Eens het kassaticket gedrukt is, kan de verrichting en de taal niet meer gewijzigd worden.

Er werd gevraagd aan de medewerkers om extra aandacht te besteden aan de taal van de klant voordat ze het kassaticket afdrukken om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

We betreuren het dan dat onze klant geen goede ervaring heeft gehad en doen er alles aan om de ervaring van onze klanten te verbeteren.”

*

* *

Het postkantoor te Vorst is een plaatselijke dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (Bestuurstaalwet) gelegen in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

Het kasticket is een getuigschrift in de zin van de Bestuurstaalwet.

Luidens artikel 20 § 1 Bestuurstaalwet stellen de plaatselijke diensten, die in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de getuigschriften, die aan de particulieren worden afgegeven, in het Nederlands of in het Frans, naar gelang van de wens van de belanghebbende.

Het kasticket diende gesteld te zijn in het Nederlands.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

Een afschrift van dit advies wordt verstuurd naar de klager.

Hoogachtend,

De Voorzitter,

E. VANDENBOSSCHE