

[...]

35.203/II/PN
AMC

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 5 november 2004 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in haar verenigde afdelingen, een klacht ingediend tegen het Postkantoor Brussel 9 (Jette) omwille van de volgende feiten:

Sinds de invoering van de nieuwe software worden volgens de klager, een Nederlandstalige particulier, de betaalbewijzen en cheques regelmatig in het Frans afgedrukt. Bovendien worden sommige loketten bemand door Nederlandsonkundig personeel.

U deelde aan de VCT het volgende mee:

“De NV van publiek recht De Post stelt dat ze de uitdrukkelijke bedoeling heeft de taalwetgeving integraal te respecteren. Echter, occasioneel beschikt De Post niet over voldoende officieel tweetalige personeelsleden om alle loket- of uitreikingsdiensten te bemannen, terwijl toch de continuïteit van de dienstverlening moet worden verzekerd.

In deze gevallen kiest De Post er voor om ééntaligen in te zetten. Deze hebben evenwel de duidelijke opdracht een beroep te doen op een anderstalig personeelslid, wanneer ze zelf onvoldoende de andere taal kennen om een aangelegenheid te behandelen of wanneer een klant hierom verzoekt.

Wanneer dit in het door u aangehaalde geval niet is gebeurd, dan was dit te wijten aan de onachtzaamheid van de bediende.

De nieuwe software PostStation, die geleidelijk wordt geïnstalleerd in alle postkantoren, voorziet, in alle gemeenten waar dit volgens de taalwetgeving noodzakelijk is, de keuze van de taal bij het eerste contact tussen klant en bediende. Betaalbewijzen, loketcheques en alle ander documenten worden dan ook in de taal van de klant afgedrukt. Ook in deze materie zijn aan alle bedienden duidelijke en nadrukkelijke richtlijnen verstrekt die volkomen in overeenstemming zijn met de taalwetgeving.

Wanneer de klant toch niet in zijn taal werd bediend, is dit te wijten aan de onachtzaamheid van een individuele bediende.

De Post biedt in elk geval haar excuses aan alle klanten die niet in hun eigen taal werden bediend.

Uw taalklacht werd eveneens doorgegeven aan het management van het verkoopnet, dat er zeker zal voor zorgen dat dergelijke problemen in de toekomst worden vermeden.”

Conform artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zijn de autonome openbare bedrijven 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 aan de bepalingen van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De Post blijft derhalve in haar nieuwe juridische vorm onderworpen aan de taalwetgeving in bestuurszaken (cfr. advies 29.273 van 15 januari 1998).

Een postkantoor gevestigd in Jette is een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad en gebruikt in navolging van artikel 19 van de SWT in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Krachtens artikel 21, §§ 2 en 5 van de SWT moeten de personeelsleden van de postkantoren van Brussel-Hoofdstad die omgang hebben met het publiek een elementaire kennis bezitten van de tweede taal (cfr. adviezen 27.153 van 11 januari 1996, 27.194 van 29 februari 1996, 28.099 van 26 september 1996 en 32.202 van 14 december 2000).

Het personeel dat tewerkgesteld is aan de loketten van de postkantoren van Brussel-Hoofdstad dient de taal van de klant te gebruiken, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is. In de mate dat dit in het postkantoor van Jette niet altijd het geval is oordeelt de VCT dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

De documenten, bestemd voor de particulier, dienen in zijn taal afgegeven te worden. De VCT acht de klacht op dit punt eveneens ontvankelijk en gegrond.

Zij neemt nota van uw mededeling dat wanneer de klager niet in zijn taal werd bediend, dit te wijten is aan de onachtzaamheid van een individuele bediende en dat de klacht doorgegeven werd aan het management van het verkoopnet dat er voor zal zorgen dat dergelijke problemen in de toekomst worden vermeden.

Een afschrift van dit advies zal aan de klager gestuurd worden.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS