



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandenberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

[...]

[...]

Mijnheer de Staatssecretaris,

De Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft in haar zitting van 28 september 2007 een klacht onderzocht tegen De Post, wegens het feit dat een loketbediende van Marokkaanse afkomst onmiddellijk overschakelt op het Arabisch met Marokkaanse klanten in het postkantoor Antwerpen Stuivenberg.

*
* *

U deelde aan de VCT het volgende mee:

Het is inderdaad zo dat volgens de taalwetgeving de klanten in een postkantoor, gelegen in Vlaanderen, enkel in het Nederlands aangesproken mogen worden, tenzij de klant kan aantonen in een ander taalgebied te wonen.

De Post probeert dit voorschrift steeds zo strikt mogelijk na te leven.

De Post dient er echter tegelijkertijd over te waken dat haar wettelijke voorziene taken als openbare dienstverlener zo optimaal mogelijk worden uitgevoerd en is dan ook verplicht om de nodige klantvriendelijkheid aan de dag te leggen.

Daarom is het loketbedienden toegestaan om, nadat gebleken is dat een klant enkel een vreemde taal beheerst en wanneer de loketbediende deze vreemde taal kent, de klant in die taal te woord te staan.

Klanten spontaan aanspreken in een vreemde taal blijft echter te allen tijde verboden.

In onderhavig geval worden dan ook de nodige instructies in die zin gegeven.

*
* *

Het postkantoor Antwerpen Stuivenberg is een plaatselijke dienst in de zin van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). De bediening van een klant aan het loket van een postkantoor is een betrekking met een particulier in de zin van de SWT.

Op grond van artikel 12, eerste lid, SWT, gebruikt iedere plaatselijke dienst, gevestigd in het homogene Nederlandse taalgebied, uitsluitend de taal van zijn gebied voor zijn betrekkingen met de particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan de particulieren die gevestigd zijn in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen.

*
* *

De VCT, Nederlandse afdeling, is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is in de mate dat de loketbedienden van het postkantoor Antwerpen Stuivenberg een andere taal dan het Nederlands gebruiken in de contacten met klanten die in het homogene Nederlandse taalgebied wonen.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter van de NA,

E. Vandenbossche