



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 7 januari 2013

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 44.096/II/N
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

In zitting van 14 december 2012 heeft de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht van de gemeente Grimbergen tegen het kantoor van bpost te Grimbergen onderzocht.

Klaagster ontving meldingen van inwoners over het geregeld gebruik van het Frans door loketbedienden van het postkantoor te Grimbergen.

Op de vraag om toelichting van de VCT antwoordt u:

“Zoals ik als antwoord op een gelijkaardige tussenkomst van het gemeentebestuur reeds stelde, kan ik alleen maar bevestigen dat bpost onder het toepassingsgebied valt van de wetgeving op het gebruik van de talen in bestuurszaken. bpost doet alle nodige inspanningen om deze wetgeving te respecteren.

Daarnaast wil ik u wel wijzen op het feit dat bpost sinds 1 januari 2011 moet opereren in een volledig opengestelde markt. De dienstverlening moet nu aangeboden worden in concurrentie met andere operatoren. Om succesvol te zijn, is klantvriendelijkheid een absolute noodzaak. Tegen deze achtergrond is het mogelijk dat de bediende met de klant een andere taal heeft gesproken dan het Nederlands.

bpost probeert voortdurend een evenwicht te vinden tussen enerzijds het grootste respect voor de geldende taalwetgeving en anderzijds de verwachtingen inzake klantvriendelijkheid die gesteld worden aan het bedrijf. Er wordt wel over gewaakt dat de mogelijkheid om te antwoorden in een andere taal niet leidt tot een verplichting om deze andere taal machtig te zijn of te gebruiken.

De toepassing van de wetgeving op het gebruik van de talen is onderdeel van de taakomschrijving van de betrokken personeelsleden. Er zijn geen specifieke richtlijnen. Wel wordt, indien nodig, de toepassing van deze wetgeving in herinnering gebracht”.

o o

Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische 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 KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Dit is het geval voor bpost.

Luidens artikel 12, eerste lid, van de SWT gebruikt een plaatselijke dienst die in het Nederlandse taalgebied is gevestigd, zoals het postkantoor te Grimbergen, voor zijn betrekkingen met particulieren uitsluitend de taal van het gebied. Artikel 12, eerste lid, voorziet in een afwijking voor de betrekkingen met particulieren uit andere taalgebieden. Krachtens het zogenaamde hoffelijkheidspincipe mogen (er is nooit een verplichting) de plaatselijke diensten de inwoners uit een ander taalgebied antwoorden in de taal waarvan deze laatsten zich hebben bediend. Dit principe moet beperkend worden geïnterpreteerd: het staat de plaatselijke dienst enkel vrij in een andere taal dan de taal van zijn gebied te antwoorden op voorwaarde dat de particulier erom verzocht heeft en dat hij buiten het taalgebied van de dienst is gevestigd. Dit principe geldt derhalve in het geval van Grimbergen niet voor wie in het Nederlandse taalgebied is gevestigd. Wie zich in het postkantoor te Grimbergen aanmeldt en in die gemeente of een andere gemeente van het Nederlandse taalgebied woont, wordt in het Nederlands bediend.

Derhalve kan de Nederlandse afdeling van de VCT niet anders dan vaststellen dat, voor zover de particulieren aan het postloket te Grimbergen daar (of in een andere gemeente van het Nederlandse taalgebied) woonachtig zijn, de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Voor zover nodig wijst de Nederlandse afdeling er nog op dat de SWT van openbare orde zijn en er op geen enkele manier kan worden van afgezien.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager toegestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter van de Nederlandse afdeling,

[...]