



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 4 februari 2019

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk: 50.396/II/PD**

Meneer de Minister,

In zitting van 25 januari 2019 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend door een Duitstalige inwoner van Mürringen betreffende de afwezigheid van een Duitstalige contactpersoon op het gratis nummer van bpost 0800 96 005 bestemd voor de aflevering van een kentekenplaat.

In antwoord op onze vraag om informatie, deelde u in uw brief van 20 november 2018 het volgende mee (vertaling):

«De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft bpost eraan herinnerd dat de Duitstalige burger informatie in het Duits moet kunnen verkrijgen bij de gratis *callcenters* van bpost.

bpost heeft er zich trouwens contractueel toe verbonden om de communicatie in de taal van de klant te verzorgen. In dit verband dient te worden verwezen naar de door bpost ingediende offerte van 29 april 2010 in het kader van de concessie met betrekking tot de uitgifte van kentekenplaten en kentekenbewijzen. Paragraaf 27.2.3 vermeldt het volgende :

« 27.2.3 Frontoffice medewerkers

IVR menu : Technisch is er de mogelijkheid om 1 telefoonnummer te gebruiken voor alle oproepen en de taalkeuze op te vangen in het IVR menu, of er is de mogelijkheid om een telefoonnummer per taalkeuze te voorzien. De voorkeur van de FOD Mobiliteit en Vervoer zal in uitvoering gebracht worden. Na de keuze binnen de IVR wordt de klant doorgeschakeld naar een front medewerker die opgeleid is om de vragen van de klant m.b.t. dit project te behandelen. Onze medewerkers beantwoorden de vragen in het Nederlands, Frans, Engels en Duits.»

\*  
\*       \*

De FOD Mobiliteit is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Artikel 36, § 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (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 SWT.

Aangezien bpost een overheidsbedrijf is, valt ze onder de SWT (cf. artikel 1, § 1 , 4° Wet Overheidsbedrijven).

bpost werd *in casu* door de FOD Mobiliteit belast met het beheer van een gratis nummer bestemd voor de aflevering van kentekenplaten.

Overeenkomstig artikel 50 SWT, de aanstelling, uit welken hoofde ook, van medewerkers, opdrachthouders of deskundigen ontslaat de diensten niet van de toepassing van deze gecoördineerde wetten.

Een telefonisch contact met een particulier is een contact met het publiek in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT, gebruiken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren, die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend, zijnde het Nederlands, het Frans of het Duits.

Via het gratis oproepnummer van bpost voor de ontvangst van kentekenplaten in opdracht van de FOD Mobiliteit en Vervoer, zou het mogelijk moeten zijn om in contact te komen met een correspondent die de Duitse taal kan spreken.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,