



Uw brief VAN

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlagen

29.046G/II/PN
FD/YS

Mijnheer de Vice-Eerste Minister,

Ter zitting van 25 september 1997 hebben de Verenigde Afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht onderzocht ingediend tegen de Post gelegen aan de Korte Noordstraat te Brussel, wegens het feit dat aan het loket nummer 5 een Nederlandsonkundige zou zijn tewerkgesteld.

In uw antwoord op de gevraagde inlichtingen, deelt U het volgende mede:

"Het onderzoek ingesteld, ingevolge de klacht tegen de Post, gelegen aan de Korte Noordstraat te Brussel, wegens het feit dat aan één van de loketten een Nederlandsonkundige bediende zou zijn tewerkgesteld, heeft uitgewezen dat alle vaste loketbedienden over een voldoende kennis van de tweede landstaal beschikken.

De postontvanger van het kantoor heeft evenwel weet van een incident tussen een klant en een vervangende loketbediende die de tweede landstaal niet voldoende vlot beheerste.

Het incident deed zich voor toen de klant een afhaling van zijn postrekening wou doen.

Betrokken loketbediende is een vervanger die wel inspanningen doet om de tweede landstaal te spreken maar die zijn gebrekkige kennis van de tweede landstaal niet kon verbergen.

Wegens de specifieke personeelsproblemen in het Brusselse Gewest, waarvan het grote personeelsverloop en het gebrek aan tweetalige bedienden slechts twee aspecten vormen, is het echter momenteel niet mogelijk in alle omstandigheden de taalwetgeving te respecteren.

Teneinde klachten te voorkomen, werd op korte termijn een werkwijze uitgewerkt, waarbij de loketbediende die niet bij machte is de klant in zijn/haar eigen taal te bedienen, een beroep moet doen op een tweetalige of anderstalige collega.

Men dient hieraan toe te voegen dat sedert begin 1997 al de bedienden, die worden aangeworven om aan de Brusselse loketten te worden ingezet, moeten bewijzen over een voldoende kennis van de tweede landstaal te beschikken.

Hoe dan ook, de Post is zich er wel degelijk van bewust dat de enige toegelaten situatie in de regio Brussel, voorzien wordt door de wetten op het taalgebruik in openbare dienst en dat elke verantwoordelijke erop moet toezien dat zijn personeel de klant te woord staat in de taal die door de klant als voertaal werd gekozen".

*

* *

Overeenkomstig de vaste rechtspraak van de VCT zijn postkantoren, plaatselijke diensten in de zin van artikel 9 van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) (cfr. o.m. de adviezen 23.022 van 19.2.1992, 27.153 van 11.1.1996 en 27.194 van 29.2.1996).

Iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad gebruikt in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal voor zover die taal het Nederlands of het Frans is (artikel 19 van de gecoördineerde taalwetten).

De klacht is derhalve ontvankelijk en gegrond.

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht is echter van oordeel dat, rekening houdend met de elementen van het dossier, er geen aanleiding is om toepassing te maken van artikel 61, § 8, van de gecoördineerde taalwetten.

De VCT verzoekt u haar het gevolg mee te delen dat u aan dit advies zal geven.

3.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de gedelegeerde bestuurder van de Post, aan de klager en aan de heer J. VANDE LANOTTE, Vice-eerste minister en minister van Binnenlandse Zaken.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A thick black horizontal bar used to redact the signature of the chairperson.