



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 26 maart
2009

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 40.236/II/PF
RC/RV

Betreft: *klacht tegen De Post.*

Ter zitting van 13 maart 2009 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige inwoner van Nijvel: betrokkene zocht in de e-mailbus van De Post naar informatie over composteertoestellen en kreeg het Nederlandstalige antwoord "Contactformulier succesvol verzonden".

*
* *

Op de vraag om inlichtingen van de VCT, antwoordde u het volgende.

"De Post deelt mij mee dat zij, ingevolge een klacht, het aangeklaagde probleem heeft onderzocht en dat het om een informaticaprobleem blijkt te gaan.

Het gaat niet om e-mail maar om een automatische webbladzijde die de klant dankt voor zijn verzoek.

De Post verhielp het probleem en dankt de klant voor zijn interventie die het mogelijk heeft gemaakt de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren."

*
* *

Een antwoord dat verstrekt wordt via een automatische webbladzijde is een betrekking met een particulier.

De centrale diensten gebruiken voor hun betrekkingen met particulieren die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De klacht is dus ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat De Post het probleem heeft verholpen.

Dit advies wordt gestuurd aan de klager.