



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 20 april 2012

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 43.212/II/N
LR/MM

In zitting van 30 maart 2012 heeft de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht van een inwoner uit Opwijk tegen het taalgebruik in het postkantoor van Opwijk onderzocht. Bij twee gelegenheden stelde hij vast dat de loketbediende Engels sprak met een man aan het loket.

Op de vraag van de VCT om toelichting antwoordt u:

“De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven voorziet inderdaad dat de Gecoördineerde Wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) toepasselijk zijn op deze bedrijven. Ik wil dan ook in de eerste plaats onderlijnen dat bpost alle nodige inspanningen doet om de SWT te respecteren.

Concreet betekent dit dat een plaatselijke dienst zoals een postkantoor, in de betrekkingen met de particulieren, in overeenstemming met artikel 12, eerste lid, van de SWT, inderdaad de taal gebruikt van het gebied waar deze dienst is gevestigd.

Daarnaast wil ik aandacht vragen voor het feit dat bpost sinds 1 januari 2011 opereert in een volledig opengestelde markt en de dienstverlening moet aanbieden in concurrentie met andere operatoren. U zult begrijpen dat, om succesvol te zijn, klantvriendelijkheid een absolute noodzaak is. In dat kader is het niet uitgesloten dat in dit geval de bediende een andere taal heeft gebruikt dan het Nederlands.

bpost probeert een gezond evenwicht te vinden tussen het grootste respect voor de taalwetgeving enerzijds en anderzijds de verwachtingen inzake klantvriendelijkheid die gesteld worden aan het bedrijf. Hierbij wordt er wel over gewaakt dat de mogelijkheid om te antwoorden in een andere taal niet leidt tot een verplichting voor betrokken personeelsleden om kennis te hebben van of gebruik te maken van een andere taal”.

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 Opwijk, 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 hoffelijkheidsprincipe 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 Opwijk niet voor wie in het Nederlandse taalgebied is gevestigd. Wie zich in het postkantoor de Opwijk aanmeldt en in die gemeente of een ander gemeente van het Nederlandse taalgebied woont, wordt in het Nederlands bediend.

De bestuurstaalwet voorziet overigens ook niet in het gebruik van het Engels (een niet in België gesproken officiële taal) in de contacten tussen plaatselijke diensten en particulieren. Derhalve kan de Nederlandse afdeling van de VCT niet anders dan vaststellen dat, voor zover de particulier aan het postloket te Opwijk daar ook (of in een andere gemeente van het Nederlandse taalgebied) woonachtig was, de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager toegestuurd.