



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 20 juli 2012

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 44.008/II/PN
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

Ter zitting van 13 juli 2012 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door mevrouw [...]

, Nederlandstalig, ingevolge een sollicitatiegesprek bij bpost met het oog op het verkrijgen van de betrekking van Senoir Business Contact Agent bij het callcenter.

Het eerste, telefonische, contact op 10 januari 2012 verliep volledig in het Frans, hoewel de betrokkene zich als Nederlandstalige had voorgesteld.

Het tweede contact in de kantoren van bpost, de dag nadien, bestond uit een gesprek in aanwezigheid van twee personeelsleden van bpost, en zou hoofdzakelijk in het Frans verlopen zijn, met uitzondering echter van twee vragen die door een Field Manager in het Nederlands gesteld zouden zijn.

Op de vragen om inlichtingen van de VCT op 2 februari en 6 april 2012 antwoordt de minister van Overheidsbedrijven het volgende:

"[...] Mevrouw [...]

solliciteerde voor de functie van Senior Business Contact Center Agent. Het betreft een functie binnen een centrale dienst van bpost, waarvoor bijgevolg geen wettelijke tweetaligheid (met Selorattest) vereist is. Voor deze functie eist bpost echter wel, zoals duidelijk blijkt uit de functiebeschrijving die aan mevrouw [...]

werd overgemaakt, een degelijke (feitelijke) kennis van de tweede landstaal.

Op 10 januari 2012 was er vooreerst een telefoongesprek om praktische afspraken te maken voor het interview de dag nadien. Alhoewel de regel is dat dergelijk gesprek wordt gevoerd in de moedertaal van de betrokkene, zijnde hier het Nederlands, werd in dit geval het telefoongesprek inderdaad in het Frans gevoerd. Dit kan verklaard worden door het feit dat, zoals zij trouwens ook zelf in haar cv aangeeft, de kennis van het Frans van mevr. [...]

heel goed is, zodat de betrokken bpost-medewerkster zich er blijkbaar niet van bewust was dat de moedertaal van betrokkene het Nederlands is.

Wat het selectie-interview zelf betreft: voor een dergelijke specifieke functie wordt dit altijd afgenomen door twee personen, zijnde een Nederlandstalige en een Franstalige, en dit om het evenwicht in het taalgebruik te garanderen.

Hierbij stellen de 2 interviewers afwisselend de vragen die hen nodig lijken, waarbij ze elk hun eigen taal gebruiken. Het kan dus inderdaad gebeuren dat de ene wat meer vragen stelt dan de andere en dat bijgevolg de ene taal dus wat meer wordt gebruikt dan de andere.

Volgens de twee betrokken bpost-medewerkers werden er echter, in tegenstelling met hetgeen mevrouw [...] stelt, beduidend meer dan twee vragen in het Nederlands gesteld en werd er bovendien ook uitvoerig uitleg over de functie in het Nederlands gegeven. Er was dus absoluut geen sprake van dat het interview bijna volledig in het Frans zou zijn verlopen zoals betrokkene stelt. Er was, integendeel, volgens beide bpost-medewerkers, sprake van een evenwicht tussen de twee talen.

Een van de essentiële doelstellingen van het interview, dat voor het overige trouwens op een normale, beleefde wijze is verlopen, was ook precies het testen van de degelijke kennis van de 2^e landstaal, zijnde hier het Frans.

Er dient wel erkend te worden dat mevrouw [...] het interview heeft aangevat in het Frans. Zij ging er hierbij van uit dat, vermits betrokkene voor de job een degelijke feitelijke kennis van de Franse taal moest hebben, dit voor haar geen probleem zou vormen.

De nodige instructies zullen dan ook worden gegeven opdat erover gewaakt zou worden dat dergelijke interviews systematisch worden aangevat in de moedertaal van betrokkene.

Gelet op de voorgaande elementen, is bpost dan ook van mening dat de wetgeving op het gebruik van de talen niet werd geschonden."

*
* *

Artikel 36, §1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, stelt dat de autonome openbare bedrijven 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 bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

Telefoongesprek

Uit het dossier blijkt dat de klagster telefonisch gecontacteerd werd door bpost ingevolge de indiening van haar kandidatuur bij Start People Interim voor een betrekking bij het callcenter, centrale dienst van bpost.

Dit telefoongesprek is een betrekking van een centrale dienst met een particulier in de zin van de SWT en had in het Nederlands gevoerd moeten worden overeenkomstig de bepalingen van artikel 41, §1. Rekening houdend met het ingediende dossier via Start People Interim werden de diensten van bpost namelijk geacht de taal van de klagster te kennen, die haar bovendien in het Nederlands aan de telefoon had voorgesteld.

De VCT is van oordeel dat de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond is.

Sollicitatiegesprek in de kantoren van bpost in aanwezigheid van twee medewerkers van het bedrijf

In het antwoord dat overgemaakt werd door de minister van Overheidsbedrijven:

- erkent bpost enerzijds dat dit gesprek in het Frans werd aangevangen, maar verklaart het anderzijds dat er tijdens het gesprek sprake was van een evenwicht tussen het Nederlands en het Frans;
- legt bpost de nadruk op de voor deze betrekking vereiste tweetaligheid.

De VCT heeft in haar vaste rechtspraak (cf. meer bepaald de adviezen 21.029 van 13 juni 1991, 23.268 van 18 maart 1992, 25.080 van 15 september 1993, 43.033 van 29 april 2011 en 43.079 van 25 november 2011) onder benoeming of aanstelling steeds iedere indiensttreding van nieuw personeel verstaan, ongeacht of het gaat om vast, tijdelijk, stagedoend, voorlopig of contractueel personeel, alsmede iedere transfer, mutatie, bevordering en belasting met de uitoefening van bepaalde functies.

De taalkennis van het door bpost aangeworven personeel, zelfs wanneer dit personeel werd aangeworven via Start People Interim, zoals dit in casu het geval is, dient conform de terzake voorziene bepalingen van de SWT te zijn.

De tweetaligheid die vereist is voor ieder personeelslid dat in contact treedt met het publiek, zoals bepaald in artikel 21, §5, van de SWT, betreft de plaatselijke diensten van Brussel-Hoofdstad.

Op de centrale diensten en op de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in Brussel-Hoofdstad gevestigd is, is de tweetaligheid van dienst van toepassing. De diensten dienen zo georganiseerd te zijn dat het publiek zonder enige moeite in het Nederlands of in het Frans te woord kan worden gestaan (art. 45 van de SWT).

De tweetaligheid van personeelsleden eisen die bij het callcenter van bpost, een centrale dienst, werken, is niet overeenkomstig de bepalingen van de SWT.

Het gesprek waarop de klaagster werd uitgenodigd, had dan ook in de taal van de klaagster, met name in het Nederlands, moeten verlopen.

De VCT is van oordeel dat de klacht eveneens op dit punt ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klaagster.

Hoogachtend,

De wnd. Voorzitter,

[...]