



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 21 oktober 2013.

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 45.071/III/PF
[...]

[...]

Mijnheer de Gedelegeerd Bestuurder,

Ter zitting van 4 oktober 2013 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalig inwoner van Elsene omdat zij een in het Nederlands gesteld kassaticket ontving in het postkantoor van Elsene Flagey, hoewel zij zich in het Frans had uitgedrukt.

Ter staving van haar verzoek voegde de klaagster een kopie van het betwiste document bij haar klacht.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u het volgende:

- in het Brussels Gewest wordt de uitgevoerde transactie op een eentalig kassaticket afgedrukt;
- aan het begin van ieder klantencontact geeft de loketbediende de taal van de klant in in de gebruikte software;
- zodra de taal gekozen is, kan deze niet meer gewijzigd worden;
- op het einde van de transactie wordt het ticket afgedrukt in de gekozen taal; het is spijtig genoeg onmogelijk om het ticket in een andere taal opnieuw af te drukken;
- er werden instructies gegeven aan het kantoorpersoneel van Elsene Flagey om zulke fouten in de toekomst te vermijden;
- bpost biedt haar verontschuldigingen aan aan de klant voor het ongemak.

*

* *

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).

Het postkantoor van Elsene Flagey is een plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad die, conform de bepalingen van artikel 19 van de SWT, in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal gebruikt, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Aangezien de klaagster zich in het Frans uitdrukte aan het loket, had het kassaticket dat haar werd afgeleverd in het Frans gesteld moeten zijn.

De VCT is dan ook van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De wnd. Voorzitter,

[...]