



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 13 januari 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk: PO/KB/TS  
Ons kenmerk: 42.170/I/PN  
MV/YS

Met uw brief van 29 oktober 2010 vroeg u het advies van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) voor de organisatie van een procedure voor de kennis van de Engelse taal bij de aanwerving van operatoren voor het call center van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

De VCT heeft in de zitting van haar verenigde afdelingen van 17 december uw vraag onderzocht.

\*  
\* \*

U motiveert uw vraag als volgt:

*“De FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu wenst volop te investeren in de uitbouw en ontwikkeling van haar huidige call center tot een professioneel en modern contact center.*

*Door de merkbare stijging in het aantal Engelstalige oproepen voor het call center, bijvoorbeeld in verband met de erkenning van buitenlandse gezondheidsberoepen, hebben wij moeten vaststellen dat de huidige medewerkers niet over de juiste taalvaardigheden beschikken om deze oproepen te beantwoorden.*

*Momenteel worden dergelijke oproepen extern beantwoord door een privé-organisatie.*

*Aangezien wij verwachten dat het aantal Engelstalige oproepen zal blijven stijgen en wij deze vragen voortaan intern wensen te behandelen, zoeken wij voor nieuwe aanwervingen van operatoren, kandidaten met een bepaalde kennis van de Engelse taal.”*

\*  
\* \*

De FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu is een centrale dienst waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt (cfr. hoofdstuk V, Afdeling I van de bij

koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken).

In principe kan de kennis van een andere taal dan het Nederlands of het Frans niet als wervingsvoorwaarde worden gesteld in de centrale diensten.

De VCT heeft echter meermaals aanvaard dat de kennis van één of meer talen dan die waarin de taalwetten voorzien, in bijzondere gevallen, kan worden geëist om functionele redenen die eigen zijn aan de behoeften van een betrekking. Elk geval moet echter, vooraf, aan het advies van de VCT worden voorgelegd (cf. o.m. advies 39.286 van 24 januari 2008; advies 42.058 van 21 mei 2010; advies 42.127 van 24 september 2010).

De VCT aanvaardt dat de kennis van het Engels, naast het Nederlands of het Frans, noodzakelijk is voor de goede werking van het call center van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

Derhalve verklaart de VCT zich, unaniem, akkoord met de aanwerving van operatoren voor het bedoelde call center, waarbij de aan de functie aangepaste kennis van het Engels wordt vereist.