



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

---

Brussel, 5 oktober 2011

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 43.063/II/PF  
RC/EV

Ter zitting van 16 september 2011 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd omdat de heer [...], toen hij op 10 maart jl. telefonisch contact opnam met het contactcenter van de FOD Economie op het nummer 0800/122033, enkel in het Nederlands te woord werd gestaan. De dienst weigerde om hem in het Frans te bedienen.

\*  
\* \*

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u het volgende (*vertaling*):

*"De werkmethodes en de instructies die door het Contact Center van de FOD Economie toegepast worden, zijn ontworpen met respect voor de taalwetgeving in bestuurszaken.*

*Het informaticamenu dat door het Contact Center wordt aangeboden, brengt iedere Franstalige burger in contact met een Franstalig personeelslid en iedere Nederlandstalige burger in contact met een Nederlandstalig personeelslid. De Duitstalige burgers kunnen hun vraag in het Duits stellen via elektronische weg en ontvangen een reactie in hun moedertaal.*

*Bij gebrek aan Franstalige medewerkers bij het Contact Center gebeurt het soms dat Nederlandstalige personeelsleden de permanentie verzekeren voor de oproepen in het Frans. Zij beantwoorden de vragen dan ook in het Frans en worden voor deze taak bijgestaan door hun supervisor die hen assisteert waar nodig. Bovendien gebruikt het Contact Center een antwoordsysteem dat gebaseerd is op de meest gestelde vragen. Deze antwoorden zijn zowel in het Nederlands, in het Frans als in het Duits beschikbaar.*

*Indien het antwoord van de medewerker voor de burger niet volstaat, stelt de correspondent voor om de vraag te herhalen en ze per mail te stellen, ofwel om zijn gegevens te noteren. Zodra een Franstalige medewerker vrij is, neemt deze laatste contact op met de burger zodat deze geholpen kan worden.*

*Momenteel herbekijkt de FOD Economie de werking van zijn Contact Center en er zal een structurele oplossing gezocht worden om meer bepaald het tekort aan Franstalige medewerkers weg te werken zodat oproepen van Franstaligen door Franstalige personeelsleden behandeld*

*kunnen worden. Mijn departement zal een definitieve oplossing gevonden hebben tegen begin september 2011.*

*Op basis van uw brief kan mijn administratie onmogelijk de contactpersoon van mijnheer [...] opsporen. De directie van het Contact Center van de FOD Economie herinnerde al haar medewerkers aan de instructies die ze dienen toe te passen alsook aan het belang om de burgers correct in hun moedertaal te woord te staan.*

\*  
\* \*

De FOD Economie is een centrale dienst.

Overeenkomstig artikel 41, §1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), maken de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Derhalve dient de dienst derwijze georganiseerd te zijn dat deze wettelijke verplichting nageleefd kan worden.

De klacht is dan ook ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van de oplossing voorgesteld door de FOD Economie.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.