



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 juli 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.062/II/PN
MN

Betreft: klacht betreffende Franstalige brief

Ter zitting van 3 juli 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de telecomoperator VOO in Brussel de dienst na verkoop enkel aanbiedt in het Frans. De webpagina ‘<https://assistance.voo.be/fr/support.html>’ is enkel beschikbaar in het Frans. Het callcenter op het nummer 078505050 opereert enkel in het Frans en de correspondentie met Nederlandstalige klanten wordt in het Frans verstuurd met een verwijzing naar een internetpagina, alwaar een Nederlandse versie gevonden kan worden.

In uw e-mail van 16 maart 2020 heeft u de VCT meegedeeld dat het callcenter beschikbaar is in vier talen.

*
* *

VOO is een intercommunale die opereert in Wallonië, in enkele gemeenten uit Brussel-Hoofdstad en in de gemeente Voeren. Als een gewestelijke dienst waarvan de werkring gemeenten uit Brussel-Hoofdstad en tevens gemeenten uit het Nederlandse en het Franse taalgebied bestrijkt, ressorteert VOO overeenkomstig artikel 35, § 1, b) van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

Overeenkomstig artikel 18 SWT stellen de plaatselijke diensten, die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn, de berichten, mededelingen en formulieren die voor het publiek bestemd zijn in het Nederlands en in het Frans.

Overeenkomstig artikel 19 SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Wat betreft het callcenter, gezien deze in zowel het Nederlands als het Frans beschikbaar is, wordt de klacht ontvankelijk maar ongegrond bevonden.

Wat betreft de webpagina en de eentalige correspondentie in het Frans wordt de klacht ontvankelijk en gegrond bevonden.