



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

---

Brussel,

[...]

[...]

**Betreft:** klacht betreffende de toegangsvoorwaarden van de website van De Watergroep in het Frans

Mijnheer de directeur-generaal,

In zitting van 26 mei 2023 onderzocht de Nederlandse afdeling van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht ingediend met betrekking tot de toegangsvoorwaarden van de website van De Watergroep in het Frans. Wanneer de klager de taal van de website wou wijzigen in het Frans, verscheen er een tussenpagina waar hem gevraagd werd zijn postcode in te geven. Daarop kreeg hij het antwoord dat hij geen toegang kon krijgen tot de Franse versie van de website aangezien zijn postcode niet overeenstemde met die van een faciliteitengemeente. Toen hij echter de taal van de website wou wijzigen naar het Duits of het Engels werd zijn postcode niet gevraagd.

In uw brief van 24 april 2023 heeft u aan de VCT het volgende meegedeeld:

“(…) In antwoord op uw brief over de toegangsvoorwaarden van de website van De Watergroep in het Frans, geef ik u graag duiding bij de manier waarop onze website is opgezet.

De knoppen voor taalkeuze (FR — EN — DE) leiden naar een *corporate* website in de respectieve talen. Deze *corporate* website is geen volledige vertaling van onze website [www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be) maar geeft enkel een overzicht van de bedrijfsactiviteiten van De Watergroep.

Wie voor de Franse taal kiest, krijgt eerst een pop-up met de mogelijkheid een postcode in te geven of door te gaan naar de bedrijfsvoorstelling (dus de *corporate* website) in het Frans.

Wie een postcode van een faciliteitengemeente ingeeft, wordt doorgestuurd naar de Franstalige versie van [www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be), inclusief alle klantinformatie die geen deel uitmaakt van de *corporate* website die in de 3 talen beschikbaar is.

Wij denken dat wij op die manier beantwoorden aan de taalwetgeving, die aangeeft dat klantcommunicatie enkel in het Frans kan gebeuren indien de betrokken klant in een faciliteitengemeente woont en vraagt om de communicatie vanuit De Watergroep in het Frans te ontvangen. (...)”

\*  
\* \*

De Watergroep is het grootste drinkwaterbedrijf in Vlaanderen dat producten en diensten aanbiedt in de gehele waterketen.

De Watergroep is een gewestelijke dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (hierna: Bestuurstaalwet).

Overeenkomstig artikel 34, § 1, derde lid Bestuurstaalwet stellen de diensten waarvan de werkring gemeenten met een speciale taalregeling of met verschillende regelingen uit het Nederlandse taalgebied bestrijkt en waarvan de zetel gevestigd is in hetzelfde gebied berichten en mededelingen die zij rechtstreeks aan het publiek richten in de taal of talen die ter zake opgelegd zijn aan de plaatselijke diensten van de gemeenten waar hun zetel gevestigd is. Een gewestelijke dienst die gevestigd is in een gemeente zonder speciale taalregeling maar die gemeenten omvat die onderworpen zijn aan een speciale taalregeling, stelt de formulieren die rechtstreeks aan het publiek bezorgd worden op volgens de regels die van toepassing zijn op deze gemeenten.

*In casu* is de website van De Watergroep in het Nederlands gesteld en is er een Franse versie beschikbaar voor de inwoners van de gemeenten met een speciale regeling.

Derhalve acht de VCT de klacht ontvankelijk maar ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter van de Nederlandse  
Afdeling,

T. BAERT