



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 29 april 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.070/II/PN
NB

Betreft: klacht betreffende de *e-Box enterprise*

In zitting van 22 april 2020 onderzocht de Vaste Commissie Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend tegen de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid met betrekking tot het feit dat de klager als gedelegeerde bestuurder van een NV met zetel in het eentalig Nederlandse taalgebied een e-mail van *e-Box enterprise* kreeg in het Nederlands en in het Frans dat hij een nieuw bericht had in zijn *e-Box*, dat hij de keuzemogelijkheid had voor zowel de Nederlandstalige als de Franstalige webpagina's en berichten van de *e-Box*, dat de inleidende brief over de tevredenheidsenquête van *e-Box enterprise* en de eraan gelinkte online diensten eveneens tweetalig was en dat na doorklikken opnieuw de mogelijkheid werd geboden om te kiezen voor de Nederlandstalige en Franstalige versie van de enquête.

In uw brief van 27 maart 2020 heeft u het volgende meegedeeld aan de VCT:

“De notificatie die de werkgever ontvangt bij een bericht in de *e-Box* is inderdaad tweetalig. We onderzoeken of we dit op korte termijn kunnen aanpassen.

We kunnen u ook bevestigen dat de communicatie rond de enquête tweetalig verliep. De enquête werd uitgevoerd door het bedrijf MAS, in opdracht van de RSZ.

Om de representativiteit van de resultaten te garanderen, besloot de RSZ de enquête anoniem te laten verlopen en werd de steekproef willekeurig geselecteerd uit de populatie Belgische werkgevers. Om deze redenen hebben we de communicatie tweetalig opgesteld.

De link verwees naar de enquête van MAS, die in principe buiten de taalwetgeving valt.

Gerichte communicaties stuurt RSZ steeds in de taal van de bestemming.”

*
* *

De Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid is een centrale dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Aangezien het hier gaat over verschillende geïndividualiseerde contacten tussen de administratieve overheid en de burger, dienen de e-mails, de berichten van de *e-Box enterprise*, de eraan gelinkte online diensten en de enquête te worden gekwalificeerd als betrekkingen met particulieren.

Overeenkomstig artikel 41, § 2 SWT dienen de centrale diensten aan private bedrijven die gevestigd zijn in een gemeente zonder speciale regeling te antwoorden in de taal van het gebied.

In casu hadden de verschillende contacten met *e-Box enterprise* allemaal uitsluitend in het Nederlands moeten gebeuren en niet in twee talen.

De klacht wordt derhalve ontvankelijk en gegrond bevonden.