



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL

Brussel, 15 februari 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.373/II/PN
NB

Betreft: klacht met betrekking tot Engelstalig antwoord van de klantendienst van de app *Itsme*

In zitting van 12 februari 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een klacht ingediend omwille van het feit dat iemand een e-mail met de Engelstalige tekst “*Below you can find the answer from our support team. You can reply to this mail directly if you have additional questions*” van de klantendienst van de app *Itsme* heeft ontvangen. Op verschillende webstekken wordt er door de overheidsdiensten aan de burgers aangeboden om zich aan te melden via deze app van het consortium *Belgian Mobile ID*.

In uw brief heeft u het volgende meegedeeld aan de VCT:

“Naar aanleiding van uw schrijven van 24 november 2020 in verband met een Engelstalige zin van *Belgian Mobile ID* wens ik ook te verwijzen naar artikel 20 in het KB van 22 oktober 2017 tot vaststelling van de voorwaarden, de procedure en de gevolgen van de erkenning van diensten voor elektronische identificatie voor overheidstoepassingen waarin bevestigd wordt dat de erkende dienstverlener de gebruikers in de drie landstalen en in het Engels moet te woord staan.

Voormeld artikel 20 stelt wat volgt:

“Art. 20, § 1 - Voor oproepen van de gebruikers en andere overheidsdiensten dan de erkennende overheid biedt de dienstverlener ondersteunende diensten aan in de drie landstalen voor de oproepen van de overheidsdiensten en van de gebruikers als ook in het Engels voor de oproepen van de oproepen van de gebruikers ten minste op alle werkdagen, van 8 tot 18 uur.

Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een chatdienst;
2. een telefonische ondersteuning;
3. een webpagina met veel gestelde vragen en een eenvoudig toegankelijke handleiding.

§ 2. Voor oproepen van de erkennende overheid biedt de dienstverlener ondersteunende diensten aan in de drie landstalen op alle dagen, 24 uur op 24.

Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een telefonische ondersteuning; en

2. een digitaal ondersteuningsplatform waarbij de erkennende overheid een melding krijgt van het feit dat haar oproep werd geregistreerd en zo spoedig mogelijk zal worden beantwoord.

§ 3. Op expliciete vraag van de erkennende overheid wordt voorzien in ondersteunende diensten voor oproepen van gebruikers en andere overheidsdiensten in de drie landstalen buiten de in paragraaf 1 voorziene momenten. Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een chatdienst;
2. een telefonische ondersteuning;
3. een webpagina met veel gestelde vragen en een eenvoudig toegankelijke handleiding.”

Op basis van uw schrijven is het ons echter niet mogelijk om na te gaan of de mail waarnaar verwezen werd, kadert in de dienstverlening erkend door de overheid. *Belgian Mobile ID* levert ook en vooral diensten buiten de erkende dienstverlening.

Mijn diensten hebben *Belgian Mobile ID* gecontacteerd om hen te herinneren aan de verplichting om binnen de erkende dienstverlening de taal van de gebruiker te hanteren. *Belgian Mobile ID* heeft daarbij nog de volgende elementen in het kader van hun dienstverlening verduidelijkt:

- de *itsme* website is opgezet als 4-talige site: NL/FR/DU/EN. De taal van de gebruiker wordt geregistreerd bij de activatie van *Itsme* ® volgens de taal van de activatieflow die hij uitvoert. Dit betekent dus als de burger de activatieflow start op de Nederlandstalige site dat de gebruiker wordt geregistreerd als Nederlandstalig;

- de taal van de app op de smartphone kan niet interactief gewijzigd worden door de gebruiker. *Itsme* ® neemt hierin automatisch de systeemtaal ingesteld op het toestel over. [...] Staat die in het Engels, dan zal *Itsme* ® ook in het Engels geactiveerd worden. *Itsme* ® werd ontwikkeld in 4 talen: Nederlands, Frans, Engels en Duits en dekt dus alle officiële landstalen af;

- communicaties geïnitieerd vanuit *Itsme* worden (initieel) verstuurd in de geregistreerde taal van de gebruiker (van bij de activatie, niet de taal van de app). Maar, onderaan elk bericht, heeft een gebruiker de mogelijkheid om de taal te wijzigen, of zich, uit te schrijven;

- vragen aan *Itsme service desk* gebeuren via het contactformulier op de site [...]. Afhankelijk van de taalkeuze op de site, wordt op basis van het ingevulde formulier een ticket gecreëerd in deze zelfde taal in hun ticketing systeem, en toegewezen aan een agent die deze taal beheerst. Een antwoord kan zowel telefonisch gebeuren als via e-mail. Bij antwoord via e-mail gebruikt de agent een ‘template’ die vooraf gedefinieerde formulieren bevat, in de taal van het ingediende ticket.

De tekst uit de klacht “*Below you can find the answer from our support team. You can reply to this mail directly if you have additional questions*” is een voorgedefinieerde formulering voor Engelse antwoordmails.

Ik wil dan ook benadrukken dat *Itsme* ® zijn verplichtingen in het kader van de erkenning nauwgezet is nagekomen, met inbegrip van de taalwetgeving, en ernstige inspanning levert voor een correcte dienstverlening.”

In zijn e-mail heeft de Directeur-Generaal a.i. Digitale Transformatie van FOD Beleid en ondersteunde de VCT bijkomende informatie meegedeeld:

“Het taalgebruik in de communicatie van Belgian Mobile ID met de betreffende klager (onder meer de Engelse voettekst in de antwoordmail) is het gevolg van de taalkeuze die hij zelf heeft gemaakt bij het indienen van zijn vraag.

Verloop – case CS-111839:

- Op 6/10/2020 heeft de bewuste gebruiker geprobeerd om *Itsme* via zijn eID te activeren en maakt hierna op 6/10, 16u21 op de *Itsme* website een keuze voor het Engelstalige onlineformulier, dat hij invult, met als (Nederlandse) melding ‘*installeren itsme met eid lukt van geen kanten. Het is om gek van te worden.*’ (Voor het goede begrip, met ‘installeren’ bedoelt de gebruiker ‘activeren’) Door het invullen van het Engelse formulier (merk op: dit impliceert dus ook dat de *Itsme* website in het Engels staat, overeenkomstig de keuze van de gebruiker), wordt bij *Belgian Mobile ID* de ondersteuningsflow met Engelstalige templates geïnitieerd.

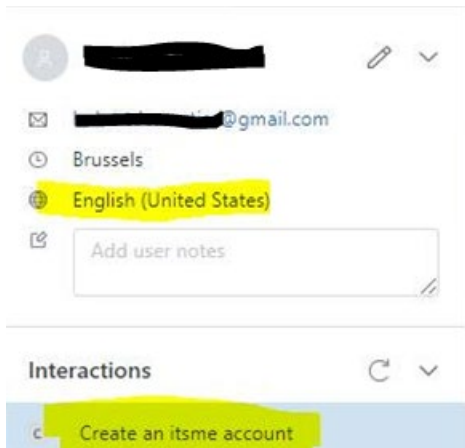
Deze melding is behandeld door een ondersteuner (die *de facto* het Engels beheerst), maar die zelf – tegemoetkomend aan de gebruiker - overschakelt naar een antwoord in het Nederlands en een antwoordmail verstuurt.

Het *Belgian Mobile ID* ticketing systeem gebruikt voor deze mail de Engelse template; onderaan de mail wordt de voettekst, aanleiding van de klacht, automatisch toegevoegd in het Engels. Dit is een geautomatiseerde flow, die de afhandeling van tickets door vóórgedefinieerde teksten per taalrol, versnelt.

Het gegeven dat betreffende gebruiker een Nederlands antwoord met Engelse voettekst ontvangen heeft, is het directe gevolg van de taalkeuze die hij zelf gemaakt heeft bij het ingeven van zijn probleemmelding.



- Bijkomend lijkt het ons relevant te vermelden dat de gebruiker zijn *Itsme* account ook via de Engelstalige website geactiveerd heeft.



De op het eerste zicht vreemde mix van talen in deze case is dus het gevolg van de taalkeuze van de gebruiker zelf. Deze elementen bevestigen onze conclusie dat BMID wel degelijk voldoende inspanningen levert om aan de taalwetgeving te voldoen en rekening te houden met de keuze van de gebruiker.”

*
* *

De app *Itsme* is een product van *Belgian Mobile ID*, een consortium van grootbanken en netwerkoperatoren. De aandeelhouders van dit consortium zijn Belfius, BNP Paribas, ING, KBC, Orange, Proximus en Telenet. Op verschillende webstekken wordt er door de overheidsoe diensten aan de burgers aangeboden om zich aan te melden via de app *Itsme*.

Belgian Mobile ID werd erkend als een dienst voor elektronische identificatie in de zin van het koninklijk besluit van 22 oktober 2017 tot vaststelling van de voorwaarden, de procedure en de gevolgen van de erkenning van diensten voor elektronische identificatie voor overheidstoepassingen.

Derhalve kan *Belgian Mobile ID* worden gekwalificeerd als een rechtspersoon die concessiehouder is van een openbare dienst of die belast is met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen in de zin van artikel 1, § 1, 2°, van de bij koninklijk besluit gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). In kader van haar opdrachten die ze verricht als dienst voor elektronische identificatie voor overheidstoepassingen dient *Belgian Mobile ID* derhalve de SWT te respecteren.

De VCT oordeelt dat algemene vragen over de dienstverlening door *Belgian Mobile ID* inzake de installatie van de app, activatie, ... dienen te worden beschouwd als opdrachten die ze verrichten als dienst voor elektronische identificatie voor overheidstoepassingen. Zonder de installatie van de app of activatie van de account is het immers onmogelijk om gebruik te maken van de dienstverlening erkend door de overheid.

In artikel 20 van voormeld KB werden volgende regels opgelegd aan erkende dienstverleners:

“Art. 20, § 1 - Voor oproepen van de gebruikers en andere overheidsoe diensten dan de erkennende overheid biedt de dienstverlener ondersteunende diensten aan in de drie landstalen

voor de oproepen van de overheidsdiensten en van de gebruikers als ook in het Engels voor de oproepen van de oproepen van de gebruikers ten minste op alle werkdagen, van 8 tot 18 uur.

Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een chatdienst;
2. een telefonische ondersteuning;
3. een webpagina met veel gestelde vragen en een eenvoudig toegankelijke handleiding.

§ 2. Voor oproepen van de erkennende overheid biedt de dienstverlener ondersteunende diensten aan in de drie landstalen op alle dagen, 24 uur op 24.

Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een telefonische ondersteuning; en
2. een digitaal ondersteuningsplatform waarbij de erkennende overheid een melding krijgt van het feit dat haar oproep werd geregistreerd en zo spoedig mogelijk zal worden beantwoord.

§ 3. Op expliciete vraag van de erkennende overheid wordt voorzien in ondersteunende diensten voor oproepen van gebruikers en andere overheidsdiensten in de drie landstalen buiten de in paragraaf 1 voorziene momenten. Deze ondersteunende diensten omvatten ten minste :

1. een chatdienst;
2. een telefonische ondersteuning;
3. een webpagina met veel gestelde vragen en een eenvoudig toegankelijke handleiding.”

In zijn advies stelde de Raad van State het volgende over dit gedeelte van het ontwerp van koninklijk besluit:

“Onderafdeling 2 regelt de beschikbaarheid van de ondersteunende diensten. In dit verband wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds oproepen van gebruikers en van andere overheidsdiensten dan de erkennende overheid en anderzijds oproepen van de erkennende overheid. Voor de eerste categorie van oproepen dient de dienstverlener in de drie landstalen en in het Engels voor de gebruikers binnen de verlengde kantooruren een chatdienst, telefonische ondersteuning en een webpagina met veel gestelde vragen aan te bieden. De keuze voor het Engels als vierde taal is ingegeven door het toenemend aantal gebruikers dat geen van de drie landstalen machtig is. Voor de tweede categorie van oproepen voorziet de dienstverlener in de drie landstalen 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, in een telefonische ondersteuning en een digitaal ondersteuningsplatform. Op vraag van de erkennende overheid kan de ondersteunende dienstverlening voor de eerste categorie van oproepen worden uitgebreid buiten de verlengde kantooruren.”

Luidens artikel 41, § 1 SWT maken centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

In zijn vraag gericht aan de klantendienst over de installatie van de app heeft de klager gebruik gemaakt van het Nederlands.

Het antwoord van de klantendienst diende in het Nederlands gesteld te zijn.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.

De VCT herinnert aan het feit dat particulieren het recht hebben om te kiezen welke landstaal in hun betrekkingen met de overheid wordt gebruikt. De VCT stelt vast dat de gebruikte taal door de app *Itsme* afhankelijk is van gebruikte activatieflow of van de systeemtaal ingesteld

op het toestel. De particulier heeft niet de mogelijkheid om te vragen dat de gebruikte taal in het eerste bericht van de communicatie geïnitieerd vanuit *It sme* of de taal van de app wordt gewijzigd. De VCT adviseert daarom dat de vraag aan *Belgian Mobile ID* wordt gesteld om te onderzoeken wat de technologische mogelijkheden zijn waardoor gebruikers de taal van de app of de gebruikte taal in de communicatie kunnen wijzigen.