



PAS DE NOUVELLES, BONNES NOUVELLES

Geen nieuws is goed nieuws bij Franse (overheids)instanties

Een energiecontract afsluiten, contact opnemen met de notaris, een vraag stellen aan de belastingdienst of gewoon met de burens praten. Als het in Frankrijk moet, en ook nog eens in het Frans, dan kan dat een hele uitdaging zijn. En niet alleen door de taalbarrière ...

De telefoon ging. Het was Erik. Hij stond in Frankrijk in zijn tuin en wilde iets aan zijn buurman vragen, maar die begreep hem niet. Voor ik het wist, was ik in gesprek met een oude Fransman met een fors accent. Dat is mijn werk, als Française in Nederland: in opdracht van mijn Nederlandse klanten in het Frans communiceren. De taalbarrière kan zeker een obstakel zijn voor Nederlanders in Frankrijk, maar zelfs als je Frans spreekt, dan moet je ook nog rekening houden met cultuurverschillen, die vaak onverwacht zijn of moeilijk te begrijpen.

Een RIB uit je lijf?

Bij het afsluiten van een energiecontract voor je Franse huis hebben EDF en de andere energieleveranciers dezelfde eis: een RIB. Een wat? Een *Relevé d'Identité Bancaire*. Eigenlijk is dat je IBAN met een beetje meer info. En daar ligt juist de uitdaging: in Nederland is je IBAN voldoende, maar in Frankrijk niet. Je bezit geen RIB als je geen Franse bankrekening hebt (en dat hoeft ook niet per se).

Even creatief denken? Zou een kopie van een bankafschrift met daarop het IBAN en de gegevens van de bank volstaan? Nee, de dame van EDF wil slechts een echte RIB. 'Maar dat bestaat niet in Nederland!' Nee, nee, ze wil *absolument* een RIB hebben. Toch nog maar iets anders proberen, want de elektriciteit moet wel blijven stromen.

We vroegen de bank om een solvabiliteitsverklaring. Na drie weken e-mailverkeer en meerdere telefoontjes mag ik dan eindelijk het goede nieuws doorgeven aan mijn klant: het is gelukt! De leidinggevende van de contactpersoon heeft uiteindelijk die solvabiliteitsverklaring geaccepteerd.

Franse slag?

Wie het over de Franse slag heeft, kent de Franse overheid nog niet. Daar moet alles volgens de procedures verlopen en alles is erg formeel. In deze gecentraliseerde organisatie is geen plek voor improvisatie ... behalve als je de discussie aangaat en je er een leidinggevende bij kunt betrekken die een beslissing *out-of-the-box* kan nemen. Als je dat weet, dan ben je al wat wijzer. Toch zijn er nog andere typische Franse zaken waarbij je tegen frustratie kunt oplopen. Eén daarvan zou je als volgt kunnen samenvatten: *Pas de nouvelles, bonnes nouvelles* – 'geen nieuws is goed nieuws'.

Je Franse avontuur begint vaak met de aankoop van een huis in *la Douce France*. Je staat aan het begin van je project. Vol enthousiasme plan je je volgende vakantie in wat bijna jouw huis in Frankrijk is. Je hebt een Franse notaris ingeschakeld en wacht geduldig op zijn officiële stukken, waarna je avontuur echt kan beginnen. Je hebt alle gevraagde informatie opgestuurd, je vakantiedatum komt steeds dichterbij, maar je hoort helemaal niets meer van de notaris. Is er een probleem? Zijn de documenten niet aangekomen?

'We doen gewoon ons werk'

Saskia maakte het mee. Twee maanden na haar laatste e-mail had ze nog steeds geen antwoord ontvangen van de notaris. Ze begon zich echt zorgen te maken. Ze vroeg mij om te bellen om meer te weten te komen. Ik belde. Het bleek dat alles in orde was. Ze hadden de benodigde document goed ontvangen, het dossier was compleet. Goed nieuws dus. Ze hadden het gewoon hartstikke druk.

Waarom dan niet even bevestigen dat ze de documenten goed ontvangen hadden en het dossier nog in

behandeling was? Omdat het zo niet werkt in Frankrijk. Het idee is: als alles goed verloopt, dan hoef je niets te zeggen. De andere persoon weet toch dat het werk wordt gedaan? Je hoort alleen maar wat als er een probleem is. Waarom het zo gebeurt? Ik weet het helaas niet. Ik weet wel dat het razend frustrerend kan zijn als je niet op de hoogte bent van deze gewoonte ... omdat die in Frankrijk voor alles geldt.

Eerst even bellen

Daarom begin ik bij elke opdracht altijd met bellen. Dat was ook precies wat Ria en Simon vroegen toen ze een probleem met de Franse belastingdienst hadden. Na een situatiewijziging klopten de *taxe foncière* en de *taxe d'habitation* van hun Franse woning niet meer. Ze hadden het lokale belastingkantoor schriftelijk op de hoogte gesteld, maar na meerdere maanden wachten hadden ze nog steeds geen antwoord gehad.

Het duurde even voordat ik iemand aan de lijn had – de belastingdienst is een van de moeilijkst te bereiken Franse instanties – en wat geduld om de goede persoon te pakken te krijgen. Ik heb het ingewikkelde verhaal – een mix van de belasting tussen drie families plus een boete – kunnen uitleggen. Een ingevuld formulier en meerdere telefonische gesprekken later, zeg maar na drie maanden, kreeg ik te horen de belastingdienst nu alle elementen had om de situatie recht te trekken, maar dat het langer ging duren vanwege de opgelopen vertraging.

Het voordeel van iemand spreken is dat je die contactpersoon ook enigszins eigenaar van het probleem kunt maken. Hij zal zich wellicht (een beetje) verantwoordelijk voelen, zeker als je afspreekt wanneer je zult terugbellen voor het vervolg. Als je deze methode uitprobeert, dan zul je meestal merken dat Franse ambtenaren sympathiek zijn en bereid om te helpen.

Bouwvergunning

Natuurlijk is het niet altijd even makkelijk om een Franse instantie in het Frans te bellen. Zelfs als je de culturele verschillen kent, dan is er nog altijd de taalbarrière, zeker bij technische onderwerpen met een specifieke woordenschat. Daar liepen ook Peter en Connie tegenaan. Ze hadden net een huis in Frankrijk gekocht en wilden een grote verbouwing aangaan. Ze moesten dus een bouwvergunning aanvragen.

Ik heb al meerdere klanten in verschillende regio's geholpen met bouwaanvragen en dat verliep altijd vlot. We hebben samen een duidelijk en goed verzorgd dossier opgesteld, waarbij we het advies van de dame van de gemeente hadden gevolgd: 'Het dossier hoeft

niet op papier ingediend te worden, per e-mail is ook goed. En u hoeft geen *plan de situation* te sturen. Die heb ik al van het kadaster gekregen, ik zal het zelf aan het dossier toevoegen.' Een behulpzame dame.

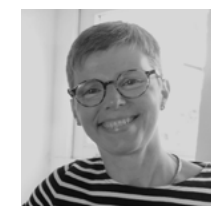
Een paar weken later werd ik door diezelfde dame gebeld met de melding dat de vergunning afgewezen was. Dat was het begin van een lang en moeizaam traject. Ik dacht zelfs even dat het ons niet zou lukken.

In kleur!

Ik moest contact opnemen met de verantwoordelijke persoon bij de *service d'urbanisme* om uit te zoeken waar het probleem lag. Eerste uitdaging: hij was alleen op maandag en donderdag tussen 9 en 11 bereikbaar en ik was niet de enige die hem wilde spreken: hij was zo kieskeurig dat veel bouwvergunningen in de streek werden afgekeurd.

Dat gesprek maakte alles duidelijk. Peter en Connie hadden alle tekeningen in kleur en op groot formaat ingediend, maar die behulpzame dame van de gemeente had alles uitgeprint ... in zwart-wit en op een A4'tje. Ik mocht de oorspronkelijke tekeningen naar hem mailen. Toch werd de aanvraag niet direct goedgekeurd omdat hij nog een andere kleinigheid aangepast wilde zien, maar we waren al een grote stap verder gekomen. We hebben het definitieve dossier maar in meerdere exemplaren per post verstuurd, in kleur en op A0-formaat. Die investering was de moeite waard, want enkele weken later werd het project goedgekeurd.

Het zijn slechts enkele voorbeelden uit de praktijk. Ik kan me goed voorstellen dat communiceren met de Franse ambtenarij soms op een *mission impossible* lijkt als je de codes niet weet om sommige typische Franse manieren te begrijpen. Laat je dat vooral niet van je project weerhouden: leven als God in Frankrijk is zeker mogelijk! ■



Lydie Gernez is de oprichtster van Log in France. Zij helpt Nederlanders in Frankrijk bij al hun contacten met de Franse overheid en andere instanties. +31 (0)6 41 78 79 46, lydie@loginfrance.nl
loginfrance.nl



Ook goed om te weten

- Zodra je de sleutel van je huis hebt, ga jezelf dan voorstellen op het gemeentehuis of aan de burgemeester (indien je in een kleine plattelandsgemeente woont). Hij/zij kent iedereen en is vaak een bron van informatie voor de nieuwkomers in het dorp.
- De Franse overheid heeft meerdere websites waar je als je een beetje Frans leest makkelijk de officiële en actuele informatie vindt over administratieve procedures: service-public.fr, economie.gouv.fr en impots.gouv.fr
- Een *justificatif de domicile* is een bewijs van je adres. Meestal gebruikt men hiervoor de elektrarekening.