



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

---

Brussel, 19 maart 2009

[...]

[...]

Mijnheer de Minister,

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft in de zitting van haar verenigde afdelingen van 20 februari 2009 een klacht onderzocht tegen het Communicatie- en Informatiecentrum (CIC) van de federale politie te Leuven omdat de boodschappen op het antwoordapparaat voorzien voor de lokale politiezones in Vlaams-Brabant die niet over een 24-urenpermanentie beschikken, drietalig zijn.

Uit het antwoord van uw achtbare voorganger op de parlementaire vraag nummer 9218 van de heer [...] van 21 december 2005 blijkt onder meer wat volgt.

"De oproeper krijgt een vooraf ingesproken tekst te horen waarbij wordt gevraagd om hetzij het nummer 101 te vormen, hetzij te wachten tot de kantoren open zijn, indien de oproep niet dringend is.

De tekst is momenteel drietalig en wordt binnenkort viertalig, vermits ook het Duits zal worden toegevoegd. De Vlaamse oproeper krijgt eerst het Nederlands te horen. De herhaling van de tekst in meerdere talen heeft te maken met de aanwezigheid van faciliteitengemeenten in Vlaamse Brabant en met de vaststelling dat minstens 20% van de oproepen naar het CIC Leuven niet in het Nederlands gebeurt.

Het CIC is dus alleszins verplicht tweetalig te functioneren. Omdat een oproep ook een noodsituatie kan betreffen, is het ook belangrijk dat de boodschap kan worden begrepen door personen die Nederlandstalig noch Franstalig zijn

De meertaligheid is ingegeven vanuit de bekommernis van efficiënte hulpverlening aan personen die misschien in nood zijn. De lokale zones zijn niet verplicht aan dit systeem deel te nemen. De zones kunnen, als zij dat verkiezen hun eigen apparatuur gebruiken. Deze werkwijze werd aanvaard door het begeleidingscomité van het CIC Leuven, voorgezeten door de provinciegouverneur."

\*  
\* \*

Bij het onderzoek van de klacht werd om het standpunt van de minister gevraagd. Hij antwoordde het volgende:

“Momenteel gebruikt het CIC Vlaams-Brabant nog steeds een drietalig bandje (in de volgorde Nederlands-Frans-Engels), waaraan weldra het Duits zal worden toegevoegd (in de volgorde Nederlands-Frans-Duits-Engels): de Nederlandstalige oproeper haakt in nadat hij de boodschap in het Nederlands heeft gehoord, de Franstalige nadat hij de boodschap in het Nederlands en het Frans heeft gehoord, enz.

Die regeling kwam tot stand in het CIC-overleg onder voorzitterschap van de Heer Gouverneur van Vlaams-Brabant, na toelichting aan en instemming van de korpschefs en burgemeesters van de beide arrondissementen van de provincie.

De lokale zones zijn niet verplicht aan dit systeem deel te nemen en kunnen hun eigen apparatuur gebruiken en een eigen tekst inspreken.

Het CIC Vlaams-Brabant is een noodcentrale voor dringende oproepen.

De calltakers, waarvan een aantal tevens de Franse, Engelse en/of Duitse taal machtig zijn, beantwoorden steeds de telefonische oproepen in het Nederlands, doch schakelen indien nodig over naar de taal van de oproeper.

Betreffende deze werkwijze werd sedert de operationele werking van het CIC Vlaams-Brabant (9 maanden) nog geen enkele klacht ontvangen.

Uit cijfers van het CIC Vlaams-Brabant van maart 2006 blijkt dat meer dan 20% van de oproepen naar het CIC niet in het Nederlands gebeurt: de meeste van die anderstalige oproepen gebeuren in het Frans, met pieken van meer dan 30 %; de Engelstaligen vertegenwoordigen ongeveer 1 % van de oproepers, de Duitstaligen minder dan 0,5%.

Die taalverhoudingen gelden eveneens voor de dringende oproepen die vanuit de ganse provincie op het antwoordapparaat van het CIC Vlaams-Brabant terechtkomen.

De door u voorgestelde opsplitsing van de oproepen, zodat aan een Franstalige uit een randgemeente of uit de taalgrensgemeente Bever enkel in het Frans wordt geantwoord, terwijl in alle andere gevallen uitsluitend het Nederlands wordt gebruikt, is technisch mogelijk, mits een voorafgaande taalkeuze wordt gevraagd aan de oproeper, in de volgorde Nederlands – Frans – Duits – Engels: nadat de oproeper de juiste keuzetoets indrukt, krijgt hij de boodschap enkel in zijn taal te horen.

Doch in dringende gevallen en panieksituaties, zou hierdoor kostbare tijd kunnen verloren gaan. Bovendien moet de oproeper beschikken over een telefoontoestel met druktoetsen, zoniet krijgt hij helemaal geen boodschap te horen...

Ik handhaaf mijn besluit dat het huidige systeem met het meertalig antwoordapparaat de beste oplossing biedt voor de afhandeling van dringende noodoproepen door het CIC Vlaams-Brabant.”

\*  
\* \*

De VCT stelt vast dat het CIC te Leuven provinciaal gestructureerd is. Het is een gewestelijke dienst in de zin van artikel 34, § 1, a, van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), met name een gewestelijke dienst waarvan de

werkkring gemeenten met een speciale regeling of met verschillende regelingen uit het Nederlandse taalgebied bestrijkt en waarvan de zetel gevestigd is in hetzelfde gebied (Leuven).

De boodschap op het antwoordapparaat is een bericht aan het publiek in de zin van de SWT. Overeenkomstig artikel 34, § 1, b, 3<sup>e</sup> lid, SWT, dient het in onderhavig geval uitsluitend in het Nederlands te worden gesteld.

Verwijzend naar een vraag om advies van uw achtbare voorganger betreffende de taal van het standaardbericht voor de inkomende oproepen bij de dienst 100, stelde de VCT in haar advies nr. 40.065/I/PN van 21 november 2008 eveneens dat het standaardbericht, wat Vlaams Brabant betreft, uitsluitend in het Nederlands moet zijn gesteld.

Uit een telefonisch onderhoud met mevrouw [...], directeur van het CIC te Leuven, blijkt dat de boodschap op het antwoordapparaat thans eentalig in het Nederlands is gesteld, dit in overeenstemming met het vermelde VCT advies 40.065/I/PN.

De VCT oordeelt, met één stem tegen van een lid van de Franse afdeling, dat de klacht ontvankelijk is doch ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

**De Voorzitter,**

A. Van Cauwelaert-De Wyels