



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel,

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: **40.065//P**
TVS/MV/MM

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) heeft in de zitting van haar verenigde afdelingen van 21 november 2008 uw vraag om advies onderzocht betreffende de taal van het standaardbericht voor de inkomende oproepen bij de dienst 101 (uw brief van 7 maart 2008, kenmerk CGO/CGOO/2008/713 – CGO – 2008/1184).

U stelt dat, in het kader van het migratieproject van de provinciale noodoproepcentrales 100 en 101 naar het enige nummer 112, de dienst 100 heeft aanbevolen om voor de inkomende oproepen een standaard onthaalbericht in te voeren. Wanneer de oproep niet wordt beantwoord binnen de twee seconden, hoort de oproeper het volgende gestandaardiseerde bericht:

In het Frans: "*Centre d'urgence '101', restez en ligne, nous traitons votre appel dès que possible*".

In het Nederlands: "Met de noodcentrale '101', blijf aan de lijn, wij behandelen zo dadelijk uw oproep".

De VCT bracht daarover bij eenparigheid van stemmen min één tegenstem en één onthouding van leden van de Franse afdeling, het volgende advies uit.

*
* *

Het bedoelde bericht moet worden beschouwd als een bericht of mededeling aan het publiek in de zin van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De Communicatie- en Informatiecentra (CIC's) zijn provinciaal gestructureerd. Het zijn derhalve gewestelijke diensten in de zin van de SWT.

Naargelang van hun samenstelling zijn het:

- ofwel gewestelijke diensten waarvan de werkring uitsluitend gemeenten zonder speciale taalregeling uit het Nederlandse of het Franse taalgebied bestrijkt (artikel 33,

SWT); het betreft de CIC's van de provincies Antwerpen, Waals-Brabant, Namen en Luxemburg; zij stellen hun berichten en mededelingen bestemd voor het publiek uitsluitend in de taal van hun gebied (artikel 33, § 1, tweede lid, SWT);

- ofwel gewestelijke diensten waarvan de werkring gemeenten met een speciale taalregeling of met verschillende regelingen uit het Nederlandse of het Franse taalgebied bestrijkt (artikel 34, § 1, a, SWT); het betreft de CIC's van de provincies West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Limburg, Vlaams-Brabant, Henegouwen en Luik; zij stellen de berichten en mededelingen die zij rechtstreeks aan het publiek richten, in de taal of talen die terzake opgelegd zijn aan de plaatselijke diensten van de gemeente waar hun zetel is gevestigd (artikel 34, § 1, b, derde lid, SWT);
- ofwel gewestelijke diensten waarvan de werkring uitsluitend gemeenten uit Brussel-Hoofdstad bestrijkt (artikel 35, § 1, a, SWT); het betreft het CIC van Brussel; het valt onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad zijn gevestigd (artikel 35, b, SWT).

Concreet betekent dit dat het standaardbericht op het oproepnummer 112 moet gesteld zijn:

- uitsluitend in het Nederlands: de CIC's van Antwerpen, West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Limburg en Vlaams-Brabant;
- uitsluitend in het Frans: de CIC's van Waals-Brabant, Namen, Luxemburg, Henegouwen en Luik;
- In het Nederlands en in het Frans: het CIC van Brussel.