



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL**

Brussel, 4 februari 2019

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: 50.356/II/PN

**Betreft:** eentalig antwoordapparaat van wijkagent

Geachte heer,

In zitting van 25 januari 2019 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend betreffende het feit dat het automatisch antwoordapparaat van een wijkinspecteur in uw politiezone enkel een Franstalig antwoord geeft en niet een Nederlandstalig.

In uw brief van 12 november 2018 deelde u het volgende mee:

“Dit onderzoek heeft aan het licht gebracht dat de door “Irisnet” geleverde module, waarbij aan de beller gevraagd wordt om een boodschap in te spreken, eentalig is. Ik wens toch te benadrukken dat het hier niet gaat om het algemeen oproepnummer 02/563.96.39 van de politiezone waar alle oproepen in “realtime” door het personeel van de centrale dispatching beantwoord worden.

Het gemelde taalprobleem staat volledig los van de persoon van de betrokken wijkinspecteur die trouwens van de Nederlandse taalrol is en ook voldoet aan de kennis van de tweede landstaal.

Om deze reden en het oog op het verlenen van een correcte dienstverlening naar alle burgers toe, werd de firma “Irisnet” onmiddellijk belast met het ondernemen van de nodige stappen om deze module in beide landstalen aan te bieden en derhalve aan het euvel te verhelpen.”

\*  
\* \*

Het bureau van een wijkinspecteur is een plaatselijke dienst in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken. Plaatselijke diensten gelegen in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad dienen overeenkomstig artikel 18, eerste lid SWT hun berichten en mededelingen te stellen in het Nederlands en het Frans.

Aangezien het automatisch antwoordapparaat maar in één taal vroeg aan de beller om een boodschap in te spreken, is de klacht ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt akte van het feit dat de fout het gevolg is van een door “Irisnet” geleverde module en dat “Irisnet” onmiddellijk belast werd met het ondernemen van de nodige stappen om de module in beide landstalen aan te bieden.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd naar de klager en naar mevrouw Bianca Debaets, Staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Gewestelijke en gemeentelijke Informatica en Digitalisering.

Hoogachtend,

De Voorzitter,