



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

---

Brussel, 29 juni 2012

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 43.187/II/PN  
AMC

Ter zitting van 8 juni 2012 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend omwille van het feit dat het personeel van de meeste diensten in het gemeentehuis, bij het beantwoorden van telefonische oproepen, de telefoon opneemt en vervolgens de eentalig Franse naam van de dienst (bv. "population", "état civil") vermeldt.

\*  
\* \*

De VCT stelt vast dat wanneer zij telefonisch contact opnam met de gemeentediensten op de nummers 02/7730664, 02/7730544 en 02/7730571, zij inderdaad, in eerste instantie, enkel in het Frans aangesproken werd. Op haar vraag om het gesprek in het Nederlands te voeren bleek dit evenwel geen probleem.

\*  
\* \*

De VCT oordeelt dat een onthaalboodschap die meegedeeld wordt door een personeelslid bij het beantwoorden van de telefoon vergelijkbaar is met een onthaalboodschap op een automatisch antwoordapparaat.

Een bericht op een automatisch antwoordapparaat dient beschouwd te worden als een mededeling aan het publiek in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

In verband met de onthaalboodschap op het antwoordapparaat van personeelsleden van belastingskantoren oordeelde de VCT dat wanneer het telefoonnummer toebehoort aan een personeelslid dat omgang heeft met het publiek en dat zowel dossiers van Franstalige als

Nederlandstalige belastingplichtigen behandelt, dan dient de onthaalboodschap van het antwoordapparaat in beide talen gesteld te zijn (zie advies 42.014 van 21 mei 2010 en 43.021 van 8 april 2011).

Het personeel van de gemeente Sint-Pieters-Woluwe dat omgang heeft met het publiek dient zich bijgevolg zowel in het Nederlands als in het Frans aan te melden bij het beantwoorden van een telefonische oproep.

De VCT acht de klacht, met 2 onthoudingen van leden van de Franse afdeling, ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.