



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 30 mei 2017

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 49.095/I/PF
[...]

[...]

Geachte heer,

Ter zitting van 24 mei 2017 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan uw vraag om advies die we op 28 maart 2017 per e-mail hebben ontvangen inzake de mogelijkheid om taalpremies toe te kennen voor de kennis van het Frans, het Nederlands en het Duits aan de *calltakers* en operatoren van alle provincies, ongeacht hun werkveld.

De FOD Binnenlandse Zaken is de werkgever van om en bij de 700 personeelsleden (neutrale *calltakers* en federale operatoren) die zijn tewerkgesteld in de noodoproepcentrales 100/112 en 101. Het algemeen beheer op zowel technisch als administratief vlak van deze personeelsleden bevindt zich bij de Algemene Directie Civiele Veiligheid – dienst 112 van de FOD Binnenlandse Zaken.

In de noodoproepcentrales 100/112 (HC 100/112) nemen de federale operatoren de oproepen aan voor dringende medische hulp en voor brandweerhulp. Deze centrales bevinden zich in Brugge, Gent, Antwerpen, Leuven, Hasselt, Bergen, Namen, Luik, Waver en Aarlen. De centrale bevoegd voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest valt niet onder de verantwoordelijkheid van de FOD Binnenlandse Zaken.

In de Communicatie en Informatie Centra (CIC) van de Federale Politie stelt de FOD Binnenlandse Zaken de neutrale *calltakers* te werk die instaan voor de aanneming van de oproepen voor politionele hulp. Deze centrales bevinden zich ook in iedere provinciehoofdplaats en in Brussel.

De wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 stelt in artikel 3 eerste en tweede lid: “De 112-centra verzekeren permanent de behandeling van de noodoproepen naar de nummers 100, 101 en 112 voor de dringende medische hulp en de diensten van de civiele veiligheid en de geïntegreerde politie.

Elke noodoproep naar de nummers 100, 101 en 112 om dringende medische hulp te verkrijgen alsook naar de diensten van de civiele veiligheid en de geïntegreerde politie, die door de 112-centra wordt behandeld, moet kunnen worden verwerkt in ten minste de drie landstalen en het Engels, overeenkomstig de door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad bepaalde voorwaarden, kwaliteitscriteria en nadere

uitvoeringsregels. De Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, bepaalt ook de eisen inzake taalkennis.”

Artikel 1, 1° SWT stelt dat “deze gecoördineerde wetten toepasselijk zijn 1° op de gecentraliseerde en gedecentraliseerde openbare diensten van de Staat, van de provinciën, (van de agglomeraties, van de federaties van gemeenten) en van de gemeenten, voor zover zij inzake taalgebruik niet beheerst worden door een andere wet;”

De vraag rijst wat het gevolg is, ten opzichte van artikel 1, 1° SWT, van dit tweede lid van voormeld artikel 3 van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112.

In het oorspronkelijke wetsontwerp houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 kwam de vraag omtrent het taalgebruik door deze centra en het agentschap 112 niet aan bod.

In de samenvatting van dat ontwerp staat het volgende: “De Europese Raad heeft op 29 juli 1991 beslist dat in alle lidstaten alle nooddiensten, dus zowel medische diensten, brandweer als politie, op een eenvormig noodnummer bereikbaar moeten zijn, dat identiek is voor heel Europa, namelijk op het nummer 112.”¹ (...)

Verder vermeldt de memorie van toelichting: “De behandeling van noodoproepen is de kernactiviteit van de 112-centra, en het voorwerp van deze wet toont de ambitie om het adequate juridische kader samen te stellen dat een gevoelige verhoging toelaat van de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger, die in een toestand van zwakte verkeert, die een noodinterventie vereist van een opgeleide en uitgeruste dienst om deze burger te helpen en te redden. De in 1999 door de Europese Raad gekozen optie om een eenvoudig te onthouden uniek nummer te creëren dat alle Europese burgers gratis kunnen bellen in heel Europa om onmiddellijke politionele, medische of brandweerbulp te krijgen, is een opvallende evolutie bij de creatie van het concept van Europees burgerschap, en bij de veiligheid van de Europese burgers, in het bijzonder bij de bereikbaarheid van de hulpdiensten voor de in gevaar verkerende personen, ongeacht de lidstaat van de Europese Unie waar ze zich bevinden. (...)

Het directe gevolg van deze keuze is de noodzaak om de aanname van de noodoproep — de calltaking — los te koppelen van de analyse ervan voor het uitsturen van de aan de noden aangepaste interventiemiddelen, de dispatching. De aanname van de oproep en de analyse ervan moeten absoluut in een volledig neutrale context plaatsvinden ten opzichte van de betrokken disciplines. Diegene die de oproep aanneemt, de calltaker, heeft als opdracht te luisteren naar de oproep en deze te analyseren in functie van precieze richtlijnen die vastgelegd zijn in overleg met de betrokken overheden, een proces waarbij op het einde ervan de calltaker over voldoende informatie beschikt om de betrokken discipline precieze informatie te verschaffen over de aard van het incident en de locatie om deze discipline toe te laten om de voor de situatie meest adequate middelen te sturen. Dat is het moment waarop de calltaker de stok doorgeeft aan de dispatcher.”²

De vraag omtrent het taalgebruik kwam dus slechts aan bod door middel van amendementen.

¹ *Parl. St.*, Kamer, 2010-2011, nr. 1015/1, 3.

² *Parl. St.*, Kamer, 2010-2011, nr. 1015/1, 4.

Het eerste amendement³ beoogde een ruimere toepassing van de SWT dan de betrokken provincie: “Met de bestaande technologie kan vooralsnog niet worden gegarandeerd dat alle noodoproepen binnen de omschrijving van de provincie zullen worden behandeld. Het 112-centrum moet dan ook steeds in staat zijn om noodoproepen te beantwoorden die worden gerouteerd uit de gemeenten uit een ander aanpalend taalgebied. De werkring van een 112-centrum is in werkelijkheid dan ook ruimer dan de betrokken provincie en het eigen taalgebied. Daarom wordt de *ratio legis* toegepast van de wet op het taalgebruik in bestuurszaken. (...)

De facto reikt de werkring van sommige provinciale 112-centra verder dan de eigen provinciegrenzen. Ook uit de aangrenzende provincies krijgt men soms oproepen te verwerken. Om te vermijden dat er zich in de toekomst menselijke drama’s zouden voordoen vanwege een gebrekkige communicatie, lijkt het de indieners essentieel dat de 112-centra zo georganiseerd worden dat oproepen niet alleen kunnen beantwoord worden in de eigen taal maar ook in de taal of talen van de gemeenten in aanpalende provincies van waaruit oproepen kunnen gerouteerd worden naar het betrokken 112-centrum.”

Dit amendement werd verworpen.

Het tweede amendement betreffende het taalgebruik⁴ is het huidig tweede lid van artikel 3 van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112. De verantwoording luidt als volgt: “Elke oproep moet kunnen worden beantwoord in ten minste de drie landstalen (dat wil zeggen het Nederlands, het Frans of het Duits) en het Engels. Het is duidelijk dat als men in shock is, het soms moeilijk is zich zelfs in zijn eigen taal uit te drukken. Wat moet dat niet zijn als het antwoord wordt gegeven in een andere taal dan de eigen taal! Het is dus van groot belang dat iedereen die een centrum 112 oproept, zijn eigen taal kan gebruiken en door de gesprekspartner heel goed wordt begrepen. (...)Tot slot ligt België midden in Europa; Engels is dus heel belangrijk. (...) Een en ander betekent uiteraard niet dat iedereen die in een oproepcentrum een noodoproep beantwoordt, stelselmatig viertalig moet zijn. De Koning moet terzake de voorwaarden, de kwaliteitseisen en nadere uitvoeringsregels bepalen. Het gebruik op afstand van tolken is een te overwegen denkspoor.”

De VCT bracht het advies nr. 42.024 van 19 maart 2010 uit aangaande dit wetsontwerp.

Tijdens de bespreking van de artikelen en de stemming verwees de auteur van dit tweede amendement naar het advies van de VCT⁵: “Bovendien wijst zij erop dat de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) zich over de inhoud van het amendement heeft uitgesproken (zie Doc. Senaat 4-410/3, p. 13-14). In haar advies wijst de commissie erop dat de wetgever in een specifieke regeling voor specifieke diensten kan voorzien. Dat is hier duidelijk het geval.”

Het komt duidelijk tot uiting dat het de wil van de wetgever is om het taalgebruik binnen de diensten 112 en het agentschap 112 te onttrekken aan de SWT door middel van specifieke maatregelen, en meer bepaald door de dienst zo te organiseren dat er kan worden geantwoord in de drie landstalen en in het Engels.

³ *Parl. St.*, Kamer, 2010-2011, nr. 1015/2.

⁴ *Parl. St.*, Kamer, 2010-2011, nr. 1015/3.

⁵ *Idem.*

De uitvoeringsbesluiten tot uitwerking van de voorwaarden, kwaliteitscriteria en nadere uitvoeringsregels werden tot op heden nog steeds niet uitgevaardigd. We kunnen hieruit echter niet afleiden dat de SWT nog steeds van toepassing zijn. Vandaag de dag is het immers wettelijk dat *calltakers* en federale operatoren, tewerkgesteld in de noodoproepcentrales 100/112 in het Frans, Nederlands, Duits of Engels antwoorden, ongeacht de geografische herkomst van de oproep.

Voor wat de specifieke vraag omtrent de toekenning van taalpremies betreft, is de VCT niet bevoegd. Deze bevoegdheid is toegekend aan de FOD P&O.

De VCT was bevoegd vóór de inwerkingtreding van artikel 3 van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112, maar dit uitsluitend om te bepalen in welke talen particulieren dienden te worden beantwoord. Dit is momenteel niet meer het geval.

Een afschrift van dit advies wordt aan de heer Jan Jambon, minister van Binnenlandse Zaken gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]