



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandenberg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 12 oktober 2021

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 53.329/II/PN
NB

Betreft: geen kennis van Nederlands in hoofde van operator van de noodcentrale 112

In zitting van 8 oktober 2021 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van het feit dat de klager op zaterdag 10 juli 2021 om 12u11 belde naar het Europees noodnummer 112 toen hij reed als passagier op de R02 (de weg van Halle naar Leuven) en de operator geen Nederlands sprak.

Daar de brieven van de VCT van 14 juni 2021 en 2 augustus 2021 onbeantwoord zijn gebleven, is de VCT ertoe gerechtigd haar advies te verlenen op basis van de gegevens die haar door de klager werden meegedeeld.

*
* *

De oproepen 112 vanuit de provincie Vlaams-Brabant worden normaal behandeld door de noodcentrale gelegen in de provinciehoofdstad Leuven. In een eerder advies deed de situatie voor dat een oproep werd gedaan vanuit een andere provincie dan waar de telefoonmast stond waardoor de beller werd doorverbonden naar de centrale die bevoegd is voor de provincie waar de telefoonmast stond (VCT 25 september 2020, nr; 52.088).

De werkkring van de noodcentrale 112 van Leuven is een gewestelijke dienst in de zin van artikel 34, § 1, eerste lid, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Luidens artikel 34, § 1, vierde lid SWT gebruikt zo'n gewestelijke dienst in zijn betrekkingen met een particulier de taal die de SWT oplegt aan de plaatselijke diensten van de woonplaats van de betrokken particulier.

In het geval dat de oproep werd beantwoord door de noodcentrale van Vlaams-Brabant diende de oproep beantwoord te worden in het Nederlands.

De VCT is in haar vaste adviespraktijk van oordeel dat wanneer openbare diensten buiten hun ambtsgebied en in een ander taalgebied optreden, zij het taalgebruik van dat gebied dienen te

respecteren (cf. VCT-adviezen nrs. 45.035 van 24 oktober 2014; 43.003 van 29 april 2011; 52.104 van 3 juli 2020). Dit houdt onder meer in dat wanneer een telefoonmast een oproep oppikt vanuit een andere provincie dan waar deze telefoonmast staat waardoor de beller wordt doorverbonden naar de centrale die territoriaal bevoegd is voor de provincie waar de telefoonmast staat de oproep dient te worden behandeld in de taal van het gebied waarin de oproep is gebeurd, *in casu* het Nederlands.

In het geval dat de oproep werd beantwoord door een andere noodcentrale dan deze van Vlaams-Brabant dan diende de oproep eveneens beantwoord te worden in het Nederlands.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.