



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

---

Brussel, 29 september 2020

Uw brief van: 13 mei 2020  
Uw kenmerk: B20O405174  
Ons kenmerk: 52.088/III/PN  
NB

**Betreft:** klacht met betrekking tot oproep noodnummer 112

In zitting van 25 september 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend omwille van volgende feiten:

Op 26 februari 2020 belde de klager het noodnummer 112 voor haar 7 weken oude baby. De medewerker die de oproep beantwoordde kon de klager niet in het Nederlands verder helpen en vroeg aan betrokkene (in het Frans) of zij haar uitleg in het Frans kon herhalen. Toen de klager hierop een negatief antwoord gaf, werd zij doorverbonden met een Nederlandstalige medewerker. De klager vraagt zich af waarom zij niet onmiddellijk in het Nederlands kon worden geholpen.

In uw brief van 13 mei 2020 heeft u de VCT het volgende meegedeeld:

“[...]”

Er zijn immers verschillende hypothesen mogelijk, en wel:

- mevrouw bevond zich in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en heeft van daaruit gebeld naar de noodcentrale 112. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest worden de operatoren geacht tweetalig te zijn en dan moet er onderzocht worden waarom de operator haar enkel in het Frans kon verder helpen. Zoals u ongetwijfeld weet, ben ik als minister van Binnenlandse Zaken niet bevoegd voor het aanwerven van het personeel van de noodcentrale 112 van Brussel. Het is het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest dat deze bevoegdheid heeft en uitoefent. Ik kan u enkel meegeven dat wat de 101-centrale betreft, die wel onder mijn bevoegdheid valt, er bij de aanwerving steeds op wordt toegezien dat de kandidaten over een tweetaligheidsattest beschikken;
- mevrouw bevond zich in Wallonië en heeft daar de 112-noodcentrale gecontacteerd. Dan is het normaal dat zij een Franstalige operator aan de lijn kreeg. We investeren elk jaar in taalopleidingen voor operatoren 112 en calltakers 101 maar het is niet voor iedere medewerker evident om een goede taalkennis van de andere taal te verwerven. De procedure voorziet dan dat de operator de oproep doorspeelt naar een collega die wel voldoende het Nederlands machtig is. Wanneer er niemand in de meldkamer voldoende onderlegd is in het Nederlands, dan wordt de oproep warm doorgeschakeld naar een

- centrale op Vlaams grondgebied die de oproeper dan verder helpt;
- mevrouw bevond zich in een Vlaamse provincie die grenst aan Wallonië. Het kan gebeuren dat haar oproep in plaats van in een Vlaamse provincie in een Waalse provincie terecht komt. Dit probleem doet zich gelukkig weinig voor en is gelinkt aan de positie van de telefoonmast die de oproep capteert. Er is hiervoor geen technische oplossing. Ook hier is het perfect normaal dat de mevrouw een Franstalige operator aan de lijn kreeg.”

De klager heeft vervolgens aan de VCT meegedeeld dat zij de 112-noodcentrale heeft gebeld vanuit Meldert (Vlaams-Brabant).

Op 10 juli 2020 heeft de Directeur 112 de VCT het volgende meegedeeld:

“Het herbeluisteren van de noodoproep heeft mijn initieel vermoeden bevestigd dat deze in eerste instantie in de noodcentrale 112 van Henegouwen is terechtgekomen.

Een noodoproep naar 112, 100 of 101 wordt steeds opgepikt door de dichtstbijzijnde telefoonmast die deze dan doorstuurt naar de centrale die op hetzelfde grondgebied gelegen is. In een grensgebied tussen 2 provincies kan het gebeuren dat de telefoonmast die de oproep oppikt op het grondgebied van de andere provincie staat en dan wordt de beller doorverbonden naar de centrale die voor dit grondgebied territoriaal bevoegd is. Er is jammer genoeg geen technische oplossing mogelijk om dit probleem te verhelpen.

De telefoonmast die de oproep heeft opgepikt, heeft mevrouw doorverbonden met de noodcentrale 112 van Henegouwen en het is logisch dat zij daar een Franstalige oproeper aan de lijn kreeg. Conform de operationele procedure wordt de oproep dan doorgeschakeld naar de territoriaal bevoegde centrale die de beller dan verder helpt.

De noodcentrale 112 van Henegouwen heeft dit correct gedaan en mevrouw heeft vervolgens een Nederlandstalige operator van de noodcentrale 112 van Vlaams-Brabant aan de lijn gekregen.”

\*  
\* \*

De noodcentrale 112 van Henegouwen is een gewestelijke dienst in de zin van artikel 34, § 1, eerste lid, a), van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). De werkring van de noodcentrale 112 van Henegouwen, bestaande uit de provincies Henegouwen en Waals-Brabant, bestrijkt immers gemeenten met een speciale taalregeling of met verschillende regelingen uit het Franse taalgebied.

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.

Deze laatste bepaling geldt echter enkel voor zover die woonplaats deel uitmaakt van de werkring van de gewestelijke dienst. Dit beduidt dat de noodcentrale 112 van Henegouwen niet verplicht is om het Nederlands te gebruiken in haar betrekkingen met particulieren wiens woonplaats zich bevindt in het Nederlandse taalgebied of het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. In het kader van het hoffelijkheidsbeginsel heeft de noodcentrale 112 van

Henegouwen wel de mogelijkheid om deze particulieren te beantwoorden in de taal waarvan zij zich hebben bediend.

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, zoals *in casu* de noodcentrale 112 van Henegouwen, de oproep dient te worden behandeld in de taal van het gebied waarin de oproep is gebeurd, *in casu* het Nederlands.

De noodcentrale 112 van Henegouwen heeft aan deze verplichting voldaan door de klager door te verwijzen naar de noodcentrale 112 van Leuven, de centrale die territoriaal bevoegd is voor de provincie waarin de klager zich bevindt, waardoor de oproep in het Nederlands werd behandeld.

De klacht wordt ontvankelijk maar ongegrond bevonden.