



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

---

Brussel, 29 september 2020

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:**  
**Ons kenmerk:** 52.119/II/PN  
MN

**Betreft:** klacht betreffende de organisatie van het nummer 1733 binnen het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest

In zitting van 25 september 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een klacht ingediend betreffende de organisatie van het nummer 1733, voor niet-dringende medische hulp, binnen het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Hulpzoekenden die het nummer 1733 bellen en ervoor kiezen om in het Nederlands geholpen te worden zouden enkel in het Frans te woord kunnen worden gestaan. Deze recente wijziging zou tot gevolg hebben dat de hulpzoekenden enkel met Franstalige vrijwilligers kunnen spreken in plaats van de gebruikelijke beheerder van het nummer 1733 binnen het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

De heer Rudi Vervoort, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering antwoordde wat volgt.

“(…) Vanaf maandag tot vrijdag tussen 8u en 19u wordt de dispatching bediend door de huisartsenkringen (zowel de bicommunautaire federatie FAMBG als door de Nederlandstalige Brusselse huisdokters aangesloten bij de Vlaamse Gemeenschap BHAK).

Sinds 17 maart 2020 is het oproepplatform 112 (dat mede opgezet is door de Nederlandstalige Brusselse huisdokters) die de oproepen regelt van het nummer 1733 en het nummer 1710 overdag. Deze oproepen worden beantwoord in eerste instantie door vrijwilligers van het Rode Kruis en dan doorverwezen naar een huisarts of naar de 112 of naar een andere actor in functie van de vraag.

Het kan gebeuren dat een Franstalige medewerker een Nederlandstalige oproep doorverwijst naar een Nederlandstalige operator als hijzelf de taal niet voldoende machtig is. Maar dit neemt niet weg dat de dienstverlening weldegelijk in beide talen kan verzekerd worden.”

\*

\* \*

Artikel 3, tweede lid van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 stelt:

“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.”

De VCT stelde daaromtrent in haar advies nr. 49.095 van 24 mei 2017 wat volgt.

“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.

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.”

Een oproep naar het nummer 1733 die wordt doorgeschakeld naar een 112-centrale is echter geen noodoproep zoals bepaald in artikel 3 van de wet van 29 april 2011. De oproepen naar het nummer 1733 zijn per definitie oproepen omwille van niet-dringende medische hulp en ressorteren bijgevolg nog altijd onder het toepassingsgebied van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

De VCT stelt vast, naar analogie met haar advies nr. 50.339 van 25 januari 2019, dat de bepalingen omtrent de gewestelijke diensten van artikel 35, § 1 SWT van toepassing zijn op de Brusselse 112-centrale in de gevallen waar het gaat om oproepen omwille van niet-dringende medische hulp die werden doorgeschakeld door het nummer 1733.

Overeenkomstig artikel 19 SWT gebruikt iedere plaatselijke dienst in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad in zijn betrekkingen met particulieren de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is.

Indien de particulier zijn keuze voor het Nederlands bekend maakte in zijn oproep naar het nummer 1733, dient hij aldus enkel in het Nederlands te woord worden gestaan, zelfs wanneer zijn oproep wordt doorgeschakeld.

De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden.