



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 30 mei 2022

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 54.055/II/PN

Betreft: taalkennisvereiste bij aanwerving van operatoren (“calltakers”) in de noodcentrale 112

Mijnheer de gewestelijke staatssecretaris,

In zitting van 27 mei 2022 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in verenigde afdelingen, een vraag om advies betreffende de taalkennisvereiste bij aanwerving van operatoren (“calltakers”) in de noodcentrale 112.

In uw brief van 12 januari 2022 heeft een ambtenaar van dienst Burgerzaken de VCT het volgende meegedeeld:

“Na overleg met de directie van de DBDMH wens ik u in te lichten over de problematiek met betrekking tot de aanwerving van operatoren (“calltakers”) in de noodcentrale 112 (“NC”).

Op basis van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 21 maart 2018 betreffende de rechtspositie en de bezoldigingsregeling van de contractuele personeelsleden van de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kan DBDMH bij een contractuele aanwerving niet meer dezelfde voorwaarden aanbieden als in het verleden, waardoor de voorkeur gaat naar statutaire aanwerving van het Brussels Openbaar Ambt (“Talent”).

Een belangrijk probleem binnen deze procedure is echter het ontbreken van de mogelijkheid om de tweede landstaal (Frans/Nederlands) te toetsen. Een operator in de NC van het Brussels dient een minimale vorm van tweetaligheid te bezitten om de volgende redenen:

- de hoogdringende oproepen komen in beide landstalen binnen bij elke oproep kunnen er mensenlevens op het spel staan;
- een operator, juridisch verantwoordelijk voor zijn/haar oproepen kan efficiënter werken indien hij/zij kennis heeft van de andere landstaal;
- elke NC is wettelijk verplicht om noodoproepen te kunnen beantwoorden in beide landstalen.

Gezien het vandaag onmogelijk is om de tweetaligheid aan bod te laten komen in de aanwervingsprocedure, kunnen we geen functieprofiel hanteren dat nauw aansluit bij de beoogde competenties van een operator, met als gevolg dat de kwaliteit van de dienstverlening in de NC niet kan worden verzekerd.

Het invoeren van het keuzemenu (“IVR”) wanneer het noodnummer 112 wordt gevormd, zal op termijn toelaten om de beller ook een taalkeuze te laten maken die in de NC zichtbaar zal zijn, maar niet alle inkomende oproepen passeren via het IVR-systeem en wachtrijen dienen maximaal te worden vermeden.

De noodzaak om te voorzien in tweetalige ambtenaren op de NC wordt tevens onderschreven door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht in de volgende twee adviezen:

- Advies VCT nr. 30.322

“Vanuit een veiligheidsbekommernis met betrekking tot de burgers die een beroep doen op de Centrale 100, en zonder afbreuk te doen aan de toepassing van artikel 43 van de SWT suggereert de VCT:

- dat haar een verzoek tot afwijking zou worden voorgelegd om de aanwerving van tweetalige ambtenaren mogelijk te maken;
- dat intussen alles in het werk zou worden gesteld opdat het in die centrale tewerkgestelde personeel een feitelijke kennis van het Nederlands en van het Frans zou hebben volledig aangepast aan de functie;
- dat de dienstorganisatie er desgevallend zou toe leiden dat het personeel van de Centrale 100 eveneens een vorming zou kunnen krijgen inzake de kennis van een derde taal (Duits of Engels) gelet op het internationale karakter van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.”

- Advies VCT nr. 29.332

“Zulks neemt echter niet weg dat het, met het oog op de veiligheid en doelmatigheid, wenselijk blijft dat elk personeelslid van een dienst een aan zijn functie aangepaste kennis van het Nederlands en het Frans bezit (cf. VCT-advies 30.322 van 4 december 1998)”

Op basis van bovenstaande argumenten wil ik u beleefd verzoeken om goed te keuren dat een toetsing van de tweede landstaal kan toegevoegd worden aan de aanwervingsprocedure van de nieuwe operatoren in de NV van het BHG.”

*
* *

Artikel 1, § 1, 1° van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) stelt dat de SWT van toepassing zijn 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.

Artikel 3, tweede lid, van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 regelt het gebruik van talen in de noodoproepen naar de nummers 100, 101 en 112:

“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.”

Aangezien bovenvermelde uitvoeringsbesluiten niet zijn aangenomen, is de wet wat dat punt betreft, niet in werking getreden.

Uit voorgaande volgt dat de VCT niet bevoegd is om zich uit te spreken over de taalkennisvereisten in hoofde van de operatoren (“calltakers”) in de noodcentrale 112.

Hoogachtend,

De Voorzitter,