



DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN, INSTITUTIONELE HERVORMINGEN EN DEMOCRATISCHE VERNIEUWING

LA MINISTRE DE L'INTERIEUR, DES REFORMES INSTITUTIONNELLES ET DU RENOUVEAU DEMOCRATIQUE

Département : 12

Departement :

Document : 55 2022202319054

Réponse à la question parlementaire écrite n°1736 de monsieur Ortwin Depoortere, Député datée du 17/2/2023, concernant “ Le fonctionnement des centrales d'urgence 112”.

Antwoord op de schriftelijke parlementaire vraag nr.1736 van de heer Ortwin Depoortere, Volksvertegenwoordiger van 17/2/2023, betreffende de werking van de noodcentrale 112”.

L'honorable Membre trouvera ci-après la réponse aux questions posées.

Het Geachte Lid vindt hieronder het antwoord op de gestelde vragen.

1. Outre le cadre opérationnel, chaque centrale d'urgence 112 dispose aussi d'un cadre administratif composé de :

- Chef de service 112
- Coordinateur du site
- Expert ICT
- Expert formation
- Expert procédures

1. Naast het operationeel kader is er per noodcentrale 112 ook een administratief kader dat bestaat uit:

- Diensthoofd 112
- Site-coördinator
- Deskundige ICT
- Deskundige opleiding
- Deskundige procedures

2. Ci-dessous figurent les cadres du personnel 112 théoriques par province.

2. Hieronder zijn de theoretische personeelskaders 112 per provincie opgenomen.

112	2022
ANV	35
HAI	42
LIE	35
LIM	29
LUX	23
NAM	29
FL Or	35
BR Fl.	29
FL Occ	29
Total	286

112	2022
ANT	35
HAI	42
LIE	35
LIM	29
LUX	23
NAM	29
OVL	35
VBR	29
WVL	29
Totaal	286

3. Vous trouverez ci-après un aperçu du nombre d'ETP opérationnels.

3. Hieronder kan u een overzicht van de het aantal operationele VTE's.

112	Janvier 2023
ANV	29,4
HAI	42
LIE	35
LIM	24
LUX	23
NAM	25,9
FL Or	31,4
BR Fl.	29
FL Occ	29
Total	268,7

112	Januari 2023
ANT	29,4
HAI	42
LIE	35
LIM	24
LUX	23
NAM	25,9
OVL	31,4
VBR	29
WVL	29
Totaal	268,7

En outre, un contingent de 52 profils administratifs (y compris les chefs de service) travaille également au sein des CU 112.

Hiernaast is er ook nog een contingent van 52 administratieve profielen (incl. diensthooften) in de NC 112 werkzaam.

4. Ci-dessous, vous trouverez les départs des opérateurs des CU 112 (départs vers d'autres instances comme le dispatching pompiers, démissions spontanées, mobilité, retraite,...) pour les 5 dernières années.

4. Hieronder kan u de uitstroom onder de operatoren NC 112 (vertrekken naar andere instanties zoals brandweerdspatching, spontaan ontslag, mobiliteit, op pensioen stelling,...) voor de laatste 5 jaar vinden.

CU 112	'18	'19	'20	'21	'22
ANV	3	1	6	2	5
HAI	2	3	1	8	6
LIE	2	1	2	1	2
LIM	2	6	3		
LUX	7	3	6	5	5
NAM	2	9	1	3	7
FL Or	2	5	2	2	7
BR Fl.	5	6	5	7	8
FL Occ	1	7	2	4	1
Tot.	26	41	28	32	41

NC 112	'18	'19	'20	'21	'22
ANT	3	1	6	2	5
HAI	2	3	1	8	6
LIE	2	1	2	1	2
LIM	2	6	3		
LUX	7	3	6	5	5
NAM	2	9	1	3	7
OVL	2	5	2	2	7
VBR	5	6	5	7	8
WVL	1	7	2	4	1
Tot	26	41	28	32	41

En ce qui concerne le flux sortant de profils administratifs, nous ne disposons pas de chiffres concrets.

Over de uitstroom van de administratieve profielen hebben we geen concrete cijfers.

5. Ci-dessous vous pouvez consulter les recrutements des 5 dernières années.

5. Hieronder kan u de aanwervingen van de laatste 5 jaar raadplegen.

CU 112	'18	'19	'20	'21	'22
ANV	1	4	4	1	3
HAI	3	8	5	2	
LIE	6	2	4		4

NC 112	'18	'19	'20	'21	'22
ANT	1	4	4	1	3
HAI	3	8	5	2	
LIE	6	2	4		4

LIM	6	1		1	2
LUX	11	4	3	1	15
NAM	4	2	4	1	9
FL Or	4	4	6	4	4
BR Fl.		11	1	5	11
FL Occ	6	1	2	1	7
Tot.	41	37	29	16	55

En ce qui concerne le flux entrant de profils administratifs, nous ne disposons pas de chiffres concrets.

LIM	6	1		1	2
LUX	11	4	3	1	15
NAM	4	2	4	1	9
OVL	4	4	6	4	4
VBR		11	1	5	11
WVL	6	1	2	1	7
Tot	41	37	29	16	55

Over de instroom van de administratieve profielen hebben we geen concrete cijfers.

6. 27 opérateurs sont actuellement en formation.

7. La formation de l'opérateur 112 comporte 6 semaines de formation théorique et 3 mois de formation pratique. Cette dernière se déroule dans la salle de dispatching en 3 phases (simple écoute, puis écoute et remplissage de la fiche opérationnelle et enfin traitement autonome de l'appel avec l'accompagnement d'un opérateur expérimenté).

8. Le nombre de collaborateurs absents pour maladie est une donnée évolutive. Mon administration a analysé les données de 2022 et le nombre d'opérateurs absents plus de 3 mois varie entre 36 (décembre 2022) et 46 (mai 2022) personnes.

9. Vous trouverez ci-dessous un tableau reprenant le pourcentage d'appels pris dans les 5 secondes, ainsi que la moyenne du temps de décrochage, par province.

CU	Pris dans les 5 secondes	Moyenne temps de décrochage (sec)
ANV	55,63%	13,10
HAI	41,74%	16,06
LIE	42,22%	17,64
LIM	68,64%	13,32

6. Momenteel zijn er 27 operatoren in opleiding.

7. De opleiding voor de operator 112 bedraagt 6 weken theoretische opleiding en 3 maanden praktijkopleiding. Deze laatste opleiding vindt plaats in de meldkamer in 3 fasen (enkel meeluisteren, dan meeluisteren en operationele fiche invullen en tenslotte oproep zelfstandig afhandelen onder begeleiding van een ervaren operator).

8. Het aantal werknemers dat uitvalt wegens ziekte is een evolutief gegeven. Mijn administratie heeft de gegevens van 2022 geanalyseerd en het aantal operatoren dat langer dan 3 maand afwezig is wegens ziekte varieert tussen 36 (december 2022) en 46 (mei 2022) personen.

9. Hieronder kan u een tabel vinden met het percentage oproepen dat binnen de 5 seconden is beantwoord, alsook de gemiddelde aannametijd, per provincie.

NC	Beantwoord binnen de 5 seconden	Gemiddelde aannametijd (sec)
ANT	55,63%	13,10
HAI	41,74%	16,06
LIE	42,22%	17,64
LIM	68,64%	13,32

LUX	65,17%	12,29
NAM	64,53%	11,36
FL Or	62,25%	13,71
BR Fl.	59,48%	12,14
FL Occ	68,33%	9,31
FED	57,01%	13,45

LUX	65,17%	12,29
NAM	64,53%	11,36
OVL	62,25%	13,71
VBR	59,48%	12,14
WVL	68,33%	9,31
FED	57,01%	13,45

La non-réalisation de l'objectif opérationnel (95% des appels sont pris dans les 5 secondes pour 95% des heures prestées) n'est pas seulement due au manque de personnel, mais aussi au fait que 6 des 9 centrales ont commencé à travailler avec un nouveau logiciel de téléphonie et de dispatching qui allonge le temps de traitement au début. Les opérateurs doivent en effet s'habituer au nouveau logiciel. Nous avons également constaté par le passé que cela ralentissait quelque peu le temps de décrochage initial.

Het niet behalen van de operationele aannamedoelstelling (95% van de oproepen wordt binnen de 5 seconden voor 95% van de gewerkte uren aangenomen) is niet enkel te wijten aan het personeelsgebrek, maar heeft ook te maken met het gegeven dat 6 van de 9 centrales zijn gaan werken met een nieuwe telefonie- en dispatchingssoftware. Dat maakt dat er in het begin een langere afhandelingstijd is. Operatoren moeten immers gewoon geraken aan de nieuwe software. In het verleden hebben we ook al gezien dat daardoor de aannametijd wat vertraagt in het begin.

10. Ci-dessous vous pouvez voir le nombre annuel d'appels au 112 + 1733 par opérateur.

10. Hieronder kan u het jaarlijks aantal oproepen 112 + 1733 per operator raadplegen.

CU	2018	2019	2020	2021	2022
ANV	11.592	11.036	7.905	8.063	9.837
HAI	11.737	9.417	6.947	7.597	7.989
LIE	9.146	8.509	6.566	6.895	8.825
LIM	7.191	7.558	5.700	4.723	6.527
LUX	11.528	7.132	6.441	7.548	8.260
NAM	4.557	6.337	5.193	4.723	5.462
FL Or	7.365	8.799	6.262	6.739	7.184
BR Fl.	12.149	7.679	6.742	7.118	6.386
FL Occ	8.548	6.328	6.569	7.507	7.351

NC	2018	2019	2020	2021	2022
ANT	11.592	11.036	7.905	8.063	9.837
HAI	11.737	9.417	6.947	7.597	7.989
LIE	9.146	8.509	6.566	6.895	8.825
LIM	7.191	7.558	5.700	4.723	6.527
LUX	11.528	7.132	6.441	7.548	8.260
NAM	4.557	6.337	5.193	4.723	5.462
OVL	7.365	8.799	6.262	6.739	7.184
VBR	12.149	7.679	6.742	7.118	6.386
WVL	8.548	6.328	6.569	7.507	7.351

11. Ces chiffres ont été calculés en détail pour la dernière fois en 2020. Le temps moyen de traitement d'un appel entrant était alors de 87,4 secondes. À cet effet, il convient de souligné que derrière cette moyenne se

11. Deze cijfers werden voor het laatst gedetailleerd berekend in 2020. Toen bedroeg de gemiddelde behandelingsduur van een inkomend gesprek 87,4 seconden. Hierbij moet worden opgemerkt dat achter dit

cache un grand écart type. Ainsi, par exemple, les 'appels de poche' classiques ne durent que quelques secondes. Alors que répondre, par exemple, à des appels entrants en pratiquant la RCP (réanimation cardio-pulmonaire ou assistance téléphonique dans le cadre d'une réanimation) peut facilement prendre plus de 15 minutes.

Lorsque, en 2023, toutes les centrales d'urgence seront passées au nouveau logiciel, il sera beaucoup plus facile de commencer à surveiller ce paramètre de manière uniforme et constante dans les centrales d'urgence 112.

gemiddelde een grote variatie schuilgaat. Zo duren de klassieke 'broekzakoproepen' bijvoorbeeld maar enkele seconden. Terwijl het beantwoorden van inkomende oproepen met phone CPR (cardiopulmonaire resuscitatie of het verlenen van telefonische assistentie in het kader van een reanimatie) makkelijk kan oplopen tot meer dan 15 minuten.

Eenmaal in 2023 alle noodcentrales de overstap gemaakt zullen hebben naar het nieuwe softwarepakken, zal het veel makkelijker zijn om deze parameter op een uniforme en constante manier te gaan monitoren in alle noodcentrales 112.

12. Pour ces synthèses, je vous réfère à mon collègue, ministre de la Santé Publique.

12. Voor deze overzichten verwijst ik u naar mijn collega, de minister van Volksgezondheid.

13. Ci-dessous, vous trouverez le nombre d'appels :

13. Hieronder kan u het aantal oproepen vinden:

Au CIC 101 :

Naar CIC 101:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FL Occ	233.109	230.737	224.781	201.782	203.675	221.928
FL Or	261.696	259.525	261.307	245.472	253.195	280.044
ANV	418.271	416.836	415.979	361.703	377.067	408.451
LIM	171.709	177.695	178.179	161.890	161.074	166.229
BR Fl	192.329	188.737	201.874	180.290	180.427	199.517
BRU	442.648	475.433	479.244	394.138	394.255	435.097
BRW	92.702	97.632	101.688	94.061	88.099	101.315
HAI	453.239	485.404	478.869	428.085	392.427	417.470
NAM	152.874	162.438	171.087	161.119	156.292	161.489
LIE	405.022	429.789	443.476	420.403	429.154	428.047
LUX	85.866	86.787	88.956	84.339	78.819	81.986

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
WVL	233.109	230.737	224.781	201.782	203.675	221.928
OVL	261.696	259.525	261.307	245.472	253.195	280.044
ANT	418.271	416.836	415.979	361.703	377.067	408.451
LIM	171.709	177.695	178.179	161.890	161.074	166.229
VBR	192.329	188.737	201.874	180.290	180.427	199.517
BRU	442.648	475.433	479.244	394.138	394.255	435.097
BRW	92.702	97.632	101.688	94.061	88.099	101.315
HAI	453.239	485.404	478.869	428.085	392.427	417.470
NAM	152.874	162.438	171.087	161.119	156.292	161.489
LIE	405.022	429.789	443.476	420.403	429.154	428.047
LUX	85.866	86.787	88.956	84.339	78.819	81.986

Destiné au 1722 :

Bedoeld voor 1722:

Période totale d'activation du/au		FED # total d'appels
2/01/2018	3/01/2018	5.351
17/01/2018	18/01/2018	29.590
29/04/2018	30/04/2018	877
22/05/2018	25/05/2018	3.272

Totale activeringsperiode van/tot		FED Totaal # oproepen
2/01/2018	3/01/2018	5.351
17/01/2018	18/01/2018	29.590
29/04/2018	30/04/2018	877
22/05/2018	25/05/2018	3.272

28/05/2018	2/06/2018	7.642
7/08/2018	11/08/2018	2.870
5/09/2018	7/09/2018	2.477
22/09/2018	24/09/2018	1.030
9/03/2019	18/03/2019	90.249
4/06/2019	6/06/2019	10.498
7/06/2019	8/06/2019	1.662
10/06/2019	11/06/2019	715
18/06/2019	20/06/2019	1.411
8/02/2020	12/02/2020	60.653
15/02/2020	17/02/2020	15.871
22/02/2020	24/02/2020	1.275
29/02/2020	2/03/2020	1.022
16/06/2020	18/06/2020	934
9/08/2020	31/08/2020	6.469
25/09/2020	27/09/2020	6.884
26/12/2020	28/12/2020	2.256
10/03/2021	14/03/2021	3.443
3/05/2021	5/05/2021	684
2/06/2021	6/06/2021	4.841
16/06/2021	23/06/2021	2.686
27/06/2021	1/07/2021	4.712
3/07/2021	8/07/2021	2.473
12/07/2021	20/07/2021	40.196
23/07/2021	28/07/2021	3.197
20/10/2021	23/10/2021	1.455
2/01/2022	6/01/2022	375
7/01/2022	10/01/2022	199
30/01/2022	1/02/2022	454
4/02/2022	7/02/2022	1.707
15/02/2022	25/02/2022	99.088
31/03/2022	1/04/2022	108
6/04/2022	9/04/2022	689
18/05/2022	25/05/2022	2.833
4/06/2022	9/06/2022	3.994
19/06/2022	26/06/2022	601
27/06/2022	1/07/2022	250
19/07/2022	21/07/2022	100
22/07/2022	23/07/2022	22
4/08/2022	5/08/2022	57
14/08/2022	21/08/2022	660
3/09/2022	19/09/2022	1.030
30/09/2022	4/10/2022	125

28/05/2018	2/06/2018	7.642
7/08/2018	11/08/2018	2.870
5/09/2018	7/09/2018	2.477
22/09/2018	24/09/2018	1.030
9/03/2019	18/03/2019	90.249
4/06/2019	6/06/2019	10.498
7/06/2019	8/06/2019	1.662
10/06/2019	11/06/2019	715
18/06/2019	20/06/2019	1.411
8/02/2020	12/02/2020	60.653
15/02/2020	17/02/2020	15.871
22/02/2020	24/02/2020	1.275
29/02/2020	2/03/2020	1.022
16/06/2020	18/06/2020	934
9/08/2020	31/08/2020	6.469
25/09/2020	27/09/2020	6.884
26/12/2020	28/12/2020	2.256
10/03/2021	14/03/2021	3.443
3/05/2021	5/05/2021	684
2/06/2021	6/06/2021	4.841
16/06/2021	23/06/2021	2.686
27/06/2021	1/07/2021	4.712
3/07/2021	8/07/2021	2.473
12/07/2021	20/07/2021	40.196
23/07/2021	28/07/2021	3.197
20/10/2021	23/10/2021	1.455
2/01/2022	6/01/2022	375
7/01/2022	10/01/2022	199
30/01/2022	1/02/2022	454
4/02/2022	7/02/2022	1.707
15/02/2022	25/02/2022	99.088
31/03/2022	1/04/2022	108
6/04/2022	9/04/2022	689
18/05/2022	25/05/2022	2.833
4/06/2022	9/06/2022	3.994
19/06/2022	26/06/2022	601
27/06/2022	1/07/2022	250
19/07/2022	21/07/2022	100
22/07/2022	23/07/2022	22
4/08/2022	5/08/2022	57
14/08/2022	21/08/2022	660
3/09/2022	19/09/2022	1.030
30/09/2022	4/10/2022	125

5/10/2022	6/10/2022	20
23/10/2022	28/10/2022	320
31/10/2022	10/11/2022	219
16/11/2022	25/11/2022	285

Traités pour 1733

CU	2018	2019	2020	2021	2022
ANV	0	0	0	0	716
HAI	61.202	65.046	62.257	95.897	112.364
LIE	0	0	0	0	495
LIM	0	0	0	0	436
LUX	79.809	81.872	98.231	123.048	136.737
NAM	0	0	0	0	255
FL Or	0	0	0	0	0
BR FI.	2.432	0	34.033	44.105	39.803
FL Occ	38.067	41.807	51.901	73.560	75.490

Appels via l'APP 112

Service d'incendie	2020	6.239
Service d'incendie	2021	5.842
Service d'incendie	2022	7.961
Médical	2020	15.539
Médical	2021	18.730
Médical	2022	21.878
Police	2020	24.944
Police	2021	26.767
Police	2022	30.521

14. Ci-dessous vous trouverez le nombre de plaintes :

Demande d'intervention psychosociales formelles pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail :

2018: 0
2019: 0
2020: 1
2021: 0
2022: 0

5/10/2022	6/10/2022	20
23/10/2022	28/10/2022	320
31/10/2022	10/11/2022	219
16/11/2022	25/11/2022	285

Behandeld voor 1733:

NC	2018	2019	2020	2021	2022
ANT	0	0	0	0	716
HAI	61.202	65.046	62.257	95.897	112.364
LIE	0	0	0	0	495
LIM	0	0	0	0	436
LUX	79.809	81.872	98.231	123.048	136.737
NAM	0	0	0	0	255
OVL	0	0	0	0	0
VBR	2.432	0	34.033	44.105	39.803
WVL	38.067	41.807	51.901	73.560	75.490

Oproepen via de APP 112

Brandweer	2020	6.239
Brandweer	2021	5.842
Brandweer	2022	7.961
Medisch	2020	15.539
Medisch	2021	18.730
Medisch	2022	21.878
Politie	2020	24.944
Politie	2021	26.767
Politie	2022	30.521

14. Hieronder kan u het aantal klachten vinden:

Verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

2018: 0
2019: 0
2020: 1
2021: 0
2022: 0

Demande d'intervention psychosociale
formelle à caractère principalement collectif :

2018: 0

2019: 0

2020: 0

2021: 0

2022: 1

Verzoek tot formele psychosociale interventie
met hoofdzakelijk collectief karakter:

2018: 0

2019: 0

2020: 0

2021: 0

2022: 1

Annelies VERLINDEN