

[...]

34.222/II/PN
AMC

Mijnheer de Secretaris-generaal,

Ter zitting van 19 juni 2003 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), in haar verenigde afdelingen, een klacht die bij haar werd ingediend tegen de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis omwille van het feit dat sommige van de personeelsleden van het museum geen Nederlands spreken.

Op 19 september 2002 bezocht de klager het museum en vroeg aan een suppoost die had postgevat aan de ingang van de zaal “Kuifje in Peru” de weg naar de collecties van de Azteken- en Mayacultuur. De betrokkene kon hem niet in het Nederlands te woord staan. Bij een later bezoek aan het restaurant “Le midi cinquante” kon de kelner hem evenmin in het Nederlands te woord staan. Door bemiddeling bij de overste van het restaurant werd een ander personeelslid ter hulp geroepen die de klager in min of meer aanvaardbaar Nederlands kon voorthelpen. Bovendien bleek de rekening enkel in het Frans te zijn gesteld.

*
* *

Bij brief van 27 februari 2003 stuurde u aan de VCT het verslag van de Hoofdconservator van het museum, wat luidt als volgt:

“...onze suppoosten zijn van niveau 4 (nu niveau D). Er kunnen op de arbeidsmarkt voor functies van niveau D doorgaans geen personen gevonden worden die tweetalig zijn of die zich in de andere landstaal kunnen uitdrukken, tenzij uitzonderlijk.

Daarom streeft onze Hoofdbewaker, die tot de Nederlandse taalrol behoort, er steeds naar dat er in elke sector van het museum een evenwichtig aantal Nederlandstalige, respectievelijk Franstalige suppoosten op post zijn. Het kan echter voorkomen dat op bepaalde dagen dit evenwicht niet kan verwezenlijkt worden omwille van ziektes of verloven. Verder geldt de instructie dat wanneer een bezoeker een suppoost aanspreekt in een landstaal die hij niet machtig is, deze laatste een collega er moet bijroepen die deze taal wel machtig is. Het komt echter voor dat bepaalde bezoekers daar geen begrip voor opbrengen en eisen dat elke suppoost beide landstalen zou kunnen spreken hetgeen, zoals hogerop uiteengezet, onmogelijk is. Ik heb alleszins onze Hoofdbewaker instructie gegeven om in de toekomst heel nauw toe te zien op de verdere correcte toepassing van de in vorige alinea uiteengezette regels.

Wat betreft de tweede klacht, volgens dewelke de kelner in het museumrestaurant de klager niet in het Nederlands kon te woord staan, kan ik u erop wijzen dat wij reeds de uitbater in dit

verband hebben aangeschreven (copie in bijlage). Ik schrijf hem nogmaals aan, ook wat betreft het feit dat de rekening enkel in het Frans was opgesteld (copie in bijlage).”

*
* *

Artikel 41, § 1, van de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) bepaalt dat de centrale diensten voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik maken van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

*
* *

De klager diende, tijdens zijn bezoek aan het museum, in zijn taal te woord te worden gestaan.

De VCT acht de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond.

Wat het museumrestaurant betreft wijst de VCT erop dat de SWT toepasselijk zijn op de natuurlijke en rechtspersonen die concessiehouder zijn van een openbare dienst of die belast zijn met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen (artikel 1,§1, 2° SWT).

Het museumrestaurant dient dermate georganiseerd te zijn dat de klanten in hun taal geholpen kunnen worden. Aangezien een ander personeelslid ter hulp werd geroepen die de klager wel in het Nederlands kon voorhelpen oordeelt de VCT dat de klacht op dit punt ontvankelijk is maar niet gegrond.

Wat de rekening betreft oordeelt de VCT dat deze in de taal van de klant, in casu het Nederlands, diende gesteld zijn. Zij acht de klacht op dit punt ontvankelijk en gegrond.

De VCT neemt evenwel akte van het feit dat Mevrouw de Hoofdconservator aan de verantwoordelijke van het museumrestaurant instructies heeft gegeven opdat de richtlijnen inzake taalaangelegenheden, beschreven in de concessieovereenkomst, correct worden toegepast.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS