



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 26 september 2018

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.217/III/PF

Betreft: klacht inzake de afwezigheid van een Franstalige gesprekspartner in het Magritte Museum

Mijnheer de Voorzitter,

Ter zitting van 21 september 2018 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen uw diensten die werd ingediend door toedoen van *l'Office des Consommateurs francophones* (OCF) voor rekening van een Franstalige. De klacht heeft betrekking op de afwezigheid van een Franstalige gesprekspartner in het Magritte Museum.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordde u wat volgt (vertaling):

“Wij hebben uw brief omtrent het onder de rubriek vermelde onderwerp goed ontvangen. Zonder dieper in te gaan op de wetgeving, wat niet onder onze bevoegdheid ressorteert, heb ik akte genomen van de vastgestelde tekortkomingen en van het ongepaste antwoord door een personeelslid dat hiertoe niet bevoegd was.

Het incident waarvan sprake had nooit mogen plaatsvinden. Het merendeel van ons personeel beheerst de beide landstalen voldoende om de bezoekers te woord te kunnen staan. Betrokken personeelslid had een collega moeten roepen die de bezoeker in zijn taal verder kon helpen. Dat is niet enkel wat de wet voorschrijft maar getuigt ook gewoon van een zin voor klantgerichtheid. De bezoeker is in de eerste plaats een klant.

Wij nemen dit incident dan ook heel ernstig en hebben betrokkene terechtgewezen op de fout die zij beging. Er werd eveneens een officiële brief verstuurd naar de klager.”

*

*

*

Het Magritte Museum maakt deel uit van de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België die, in de zin van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT), een centrale dienst vormen.

Conform artikel 41, § 1 SWT maken de centrale diensten, in casu de KMSK, voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

De KMSK dienen bijgevolg hun diensten zo te organiseren dat binnen de musea het publiek gebruik kan maken van elk van de drie landstalen die het beheerst.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,