



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

Brussel, 26 november 2012

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: **44.087/II/PN**  
[...]

[...]

Mevrouw de Algemeen Directeur,

Ter zitting van 9 november 2012 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend omwille van het feit dat de klager op maandag 20 februari 2012, niet in het Nederlands kon geholpen worden aan de balie van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Geen van de jonge mannen die aanwezig waren aan het onthaal kon een antwoord geven op de vraag van de klager omtrent de openingsuren van de diverse delen van het museum.

\*

\* \*

In antwoord op haar vraag om inlichtingen deelde u, bij brief van 2 oktober 2012, aan de VCT het volgende mee:

- ❖ Op maandag is het museum niet toegankelijk voor het publiek en zijn het onthaal en de kassa's van het museum gesloten. Buiten eventueel onderhoudspersoneel is bij de kassa's niemand aanwezig.
- ❖ Personen die een afspraak hebben met een personeelslid van het Instituut melden zich aan bij het onthaal op de eerste verdieping, waar tijdens de kantooruren een permanentie wordt voorzien die de nodige inlichtingen in het Nederlands of in het Frans kan verstrekken.

\*

\* \*

In navolging van artikel 41, § 1, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) maken de centrale diensten, zoals het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen, voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.

Het onthaalpersoneel dient de bezoekers van het museum dan ook in hun taal te antwoorden op de gestelde vragen.

De VCT stelt vast dat, zoals blijkt uit uw brief, het museum gesloten was op de dag van de aangeklaagde feiten en dat het personeel dat op de openingsdagen verantwoordelijk is voor het onthaal van de bezoekers, die dag niet aanwezig was. Zij neemt nota van uw mededeling dat de klager zich mogelijk heeft gericht tot iemand die bezig was met het technisch onderhoud van de kassa's.

De VCT oordeelt dat er geen overtreding van de SWT kan vastgesteld worden en acht de klacht ontvankelijk maar ongegrond.

Een afschrift van dit advies wordt gestuurd aan de klager.

Met bijzondere hoogachting,

**De wnd. Voorzitter,**

[...]