



## De minister van Justitie en Veiligheid

Voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand

T.a.v. dhr. R. de Nas

Postbus 2349

5202 CH 'S-HERTOGENBOSCH

**Datum:** 09-01-2023  
**Van:** Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers  
**Contactpersoon:** Dhr. J. Link  
**Telefoonnummer:** 088 787 1920  
**E-mail:** klachtenwbvtv@rvr.org  
**Ons kenmerk:** **06-2022**  
**Onderwerp:** advies inzake klacht jegens [REDACTED]

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht, ingediend tegen [REDACTED] (hierna: beklaagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer [REDACTED] als vertaler Nederlands -> Oekraïens, Oekraïens -> Nederlands, Nederlands -> Russisch, Russisch -> Nederlands, tolk Nederlands <-> Oekraïens en Nederlands <-> Russisch.

### Verloop van de procedure

Per e-mail van 17 oktober 2022 heeft de heer [REDACTED] (hierna: klager) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde.

Per e-mails van 19 oktober 2022, 3 november 2022, 5 november 2022, 16 november 2022, en per post, ontvangen op 27 oktober 2022 is de klacht aangevuld.

Per brief van 18 oktober 2022 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op 17 november 2022 is er door beklaagde per e-mail een verweerschrift ingediend. Zowel klager als beklaagde hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Beklaagde zal worden bijgestaan door haar echtgenoot als gemachtigde.

Op verzoek van klager is de hoorzitting online gehouden aangezien klager in het buitenland verblijft. Per e-mail van 19 november 2022 heeft klager aangegeven alsnog niet te zullen deelnemen aan de hoorzitting vanwege het tijdsverschil. Klager geeft aan zijn standpunten al volledig te hebben medegedeeld in zijn e-mails en is daarnaast bereid om eventuele vragen op een latere datum te beantwoorden.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtformulier ontvangen op 17 oktober 2022, niet ondertekend;
- Klachtformulier ontvangen op 17 oktober 2022, niet ondertekend;
- Klachtformulier ontvangen op 17 oktober 2022, ondertekend en gedateerd op 1 september 2022;

- Klachtformulier ontvangen op 27 oktober 2022, ondertekend en gedateerd op 1 september 2022;
- Klachtformulier ontvangen op 27 oktober 2022, ondertekend en gedateerd op 1 september 2022;
- Klachtformulier ontvangen op 19 oktober 2022, niet ondertekend;
- Klachtformulier ontvangen op 19 oktober 2022, ondertekend en gedateerd op 1 september 2022;
- Omschrijving van de klacht, ontvangen per e-mail op 19 oktober 2022 en per post op 27 oktober 2022;
- E-mail correspondentie tussen klager en beklaagde, ontvangen per e-mail op 17 oktober 2022;
- E-mail correspondentie tussen klager en beklaagde, ontvangen per post op 27 oktober 2022;
- Kopie identiteitsbewijs opdrachtgever, ontvangen per post op 27 oktober 2022;
- Conceptvertaling geboorteakte en de apostille, ontvangen per post op 27 oktober 2022 en per e-mail op 19 oktober 2022;
- Kopie identiteitsbewijs opdrachtgever, ontvangen per e-mail op 19 oktober 2022 en 3 november 2022;
- Kopie Oekraïens paspoort opdrachtgever, ontvangen per e-mail van 5 november 2022;
- Verweerschrift van beklaagde, ontvangen per e-mail van 17 november 2022;
- Machtiging van beklaagde om haar echtgenoot namens haar het woord te laten voeren, ontvangen per e-mail van 19 november 2022;
- E-mail correspondentie tussen Bureau Wbtv en klager en beklaagde.

De klacht is op 25 november 2022 (digitaal) behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- de heer mr. dr. R.W.J. Severijns, voorzitter;
- de heer G.A. Roodenrijs, BTr, lid;
- mevrouw mr. M.H.R. de Boer, lid;

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer J.J.L. Link als secretaris.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Alle stukken zijn ter kennis gebracht van partijen. De commissie overweegt als volgt:

## **Klacht**

De klacht is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

- Beklaagde heeft niet direct gemeld het niet eens te zijn met de transliteratie zoals vermeld op de Belgische ID-kaart;
- Beklaagde heeft pas na vier dagen, plotseling en zonder opgave van reden de opdracht geweigerd af te maken;
- Beklaagde heeft in de conceptvertaling de naam ██████████ geschreven in plaats van ██████████
- Beklaagde heeft 'rayon' gespeld als 'rajon';
- Beklaagde weigerde de gebrekkige lay out te verbeteren;

Klager heeft aan beklaagde een opdracht verstrekt voor de vertaling van een Oekraïense geboorteakte. Klager en beklaagde hebben hierover contact gehad per e-mail, telefoon en WhatsApp.

Volgens beklaagde is in eerste instantie overeengekomen dat zij de conceptvertaling op maandag zou leveren (29 augustus 2022). Op aandringen van klager heeft beklaagde de conceptvertaling reeds op vrijdag 26 augustus geleverd. De spelling van

de namen moest in de conceptvertaling nog worden nagekeken door de cliënt van klager.

Klager stuurt dezelfde dag (16:34 uur) een gecorrigeerde versie retour, die hij de naam 'eindversie' geeft. Hij verzoekt beklagde de ondertekende definitieve vertaling zo mogelijk diezelfde dag per post toe te sturen.

Beklaagde antwoordt per e-mail (18:18 uur) dat het haar niet lukt om de vertaling diezelfde dag nog te versturen, omdat er nog wijzigingen moeten worden doorgevoerd en ze het druk had met andere werkzaamheden.

Op zaterdag 27 augustus, 8:00 uur schrijft klager per e-mail dat hij de veranderingen reeds heeft doorgevoerd en dat beklagde dus weinig tijd hoeft te besteden aan de afronding van de opdracht. Tevens geeft hij een opsomming van de fouten die beklagde in zijn ogen gemaakt heeft. Klager sluit de e-mail af met de opmerking dat de klant pas vrijdagavond heeft gereageerd en dat verzending pas kan geschieden nadat alle namen correct zijn. Tevens stuurt hij de 'eindversie' die hij zelf heeft opgesteld.

27 augustus 9:33 uur schrijft beklagde terug dat ze de opdracht voor de vertaling teruggeeft en dat de factuur als niet verzonden beschouwd kan worden. Ze geeft een aantal redenen op waarom ze de opdracht niet verder afmaakt.

Volgens klager is het niet de taak van de vertaler om de reeds bij alle instanties in België en Oekraïne gebruikte spelling van de naam te wijzigen of af te keuren, zeker niet wanneer deze naam reeds sinds jaren als zodanig bekend is bij alle instanties. De vertaler dient deze exact over te nemen uit het paspoort of van de ID kaart.

Het is volgens klager dan ook een standaard gewoonte om aan vertalers het paspoort en/of de ID kaart toe te zenden zodat de schrijfwijze uit het paspoort en/of ID kaart kan worden overgenomen.

Klager acht het erg onwaarschijnlijk dat de transliteratie in het paspoort fout zou zijn aangezien de Oekraïense autoriteiten deze transliteratie gebruiken.

Volgens klager heeft beklagde vanaf dag één geprobeerd om de opdracht te traineren en hem tegen te werken en was haar toon onvriendelijk en arrogant.. Beklaagde was volgens klager direct bij het aannemen van de opdracht op 24 augustus 2022 op de hoogte van de transliteratie in de officiële documenten aangezien het document van de Belgische overheid op dezelfde dag is toegezonden. De schrijfwijze daarin komt overeen met het paspoort en ID kaart.

Beklaagde had dit volgens klager direct met argumenten moeten communiceren met klager zodat in overleg naar een oplossing gezocht had kunnen worden. Beklaagde heeft dit opzettelijk nagelaten en klager bewust niet ingelicht over haar standpunt.

De plotselinge weigering van beklagde om de opdracht af te ronden is geheel onterecht en absurd, het toont aan dat het beklagde ontbreekt aan professionaliteit en de beroepsethiek die van een professioneel vertaler verwacht mag worden.

Beklaagde heeft bewust informatie achtergehouden, beseffend dat klager en zijn klant hiermee in de problemen worden gebracht. De deadline van de klant kan niet meer worden gehaald waardoor hij schade zal lijden. Klager komt tot de conclusie dat het een bewuste actie van beklagde is geweest om hem en zijn klant in de problemen te brengen.

## **Verweer**

Beklaagde heeft een verweerschrift ingediend, welk verweerschrift - mede bij monde van haar gemachtigde - ter zitting is toegelicht.

Beklaagde stelt dat haar weigeringsgrond om de opdracht niet verder af te maken expliciet genoemd staat in de e-mail conversatie met klager.

Het is aan de beëdigde vertaler om zijn of haar format en opmaak te gebruiken, niet het format of opmaak van de bemiddelaar. Bovendien zijn hierover vooraf geen afspraken gemaakt.

De transliteratie van de voornaam is ████████ volgens de transliteratie zoals die is voorgeschreven in de Oekraïense wetgeving. Dat bij uitgifte van een verblijfsdocument in België een andere transliteratie is gekozen, maakt dat niet anders. De kopie van het paspoort heeft beklagde voorts niet direct bij het verstrekken van de opdracht ontvangen. Daarmee heeft zij in eerste instantie dus geen rekening kunnen houden. Alle conversatie om de vertaling heen kost beklagde veel tijd en discussies, beklagde heeft daar geen zin in.

Als vertaler kiest beklagde zelf voor een bepaalde lay-out. Het is ongepast en in strijd met de verantwoordelijkheid van de vertaler als de opdrachtgever zonder afspraak en zonder overleg zelf een eindversie indient.

Uit de gedragscode voor tolken en vertalers blijkt dat de vertaler volledig aanspreekbaar moet zijn op de kwaliteit van zijn of haar werk. Dit houdt ook in dat zij de juiste transliteratie moet hanteren. Wel zou eventueel een aanvullende verklaring toegevoegd kunnen worden over eventuele afwijkingen ten opzichte van andere documenten. De versie die door opdrachtgever (klager) aan haar als 'eindversie' is toegestuurd, kan volgens beklagde in geen geval als beëdigd document worden opgemaakt.

Gezien de beperkte omvang van de opdracht en de dwingendheid waarmee de 'eindversie' werd gepresenteerd, kon beklagde niets anders dan de opdracht teruggeven. Verder overleg en afspraken over een aanvullende verklaring maken met klager zouden aanvullend beloofd moeten worden. De houding van klager ontmoedigde beklagde om voor te stellen tot een nieuwe overeenkomst te komen. Het staat tolken en vertalers vrij om een opdracht al dan niet te aanvaarden.

Beklagde erkent dat zij de naam van de vader verkeerd heeft overgenomen in haar conceptversie. Beklagde heeft dat na het versturen van de conceptversie zelf ook opgemerkt en aangepast in haar werkdocument.

De vertaling van rajon: Rajon (of rayon) is een specifieke aanduiding van een administratieve overheidsorganisatie in de Sovjetunie (en de opvolgende staten daaruit) die voorheen meestal werd vertaald als "rajon".

De Oekraïense overheid gebruikt sinds 27 januari 2010 een transliteratiesysteem Ukrainian Transliteration (upns.org) (een aangepaste versie van het Library of Congress transliteratiemodel voor talen die het Cyrillische schrift gebruiken). Als er na die datum een officieel document wordt afgegeven door de Oekraïense overheid zal deze transliteratie worden gebruikt.

Klager communiceert op ongemanierde wijze, twijfelt aan de professionaliteit van beklagde en verwijt haar arrogantie. Door zijn toon wilde beklagde niet verder met klager in gesprek over een eventuele aanvullende verklaring bij de vertaling.

Beklagde is niet op de hoogte van het doel van de vertaling en van eventuele afspraken tussen klager en zijn cliënt. Er is geen sprake van een bewuste actie om hem en zijn cliënt in de problemen te brengen.

Het accepteren van een opdracht betekent volgens beklagde dat zij een goede vertaling maakt. Een vertaler kan de kwaliteit hiervan niet af kan laten hangen van wat een klant wil. Dat is wat de Gedragscode vereist. Als er onduidelijkheden zijn over een vertaling kan daar uitleg over worden gegeven en eventueel een aanvullende verklaring worden opgesteld. Het opdringen van een onjuiste eindversie door klager is

om die reden een vraag waar geen gevolg aan gegeven kan worden en reden om een opdracht terug te geven.

## Beoordeling

Uit de stukken en het verhandelde op de hoorzitting is, voor zover hier van belang, voor de commissie het volgende komen vast te staan:

Tijdens de hoorzitting heeft beklagde toegelicht dat er naast de e-mail correspondentie, zoals opgenomen in het klachtdossier, ook telefonisch contact en contact via WhatsApp berichten is geweest. Beklaagde heeft het contact met klager als niet prettig en intimiderend ervaren. Ze voelde zich onder druk gezet om aan de nieuwe deadline voor de conceptvertaling te voldoen. Beklaagde heeft in eerste instantie een poging gedaan om in gesprek te gaan met klager maar voelde bij klager geen bereidheid om naar haar te luisteren. Bovendien begon hij haar op een negatieve manier te bejegenen. Mede gelet op de wijze waarop klager zich later heeft geuit, acht de commissie het aannemelijk dat beklagde zich geïntimideerd voelde.

Klager wordt gevolgd in zijn stelling dat er slordigheden in de conceptvertaling stonden. Beklaagde ontkent dit niet en stelt ook zelf de naam van de vader in de conceptvertaling verkeerd te hebben overgenomen. Dit concept moest echter nog worden nagekeken door de cliënt van klager. Dit wordt onderschreven door klager. Bovendien heeft zij dit zelf direct geconstateerd en aangepast in het werkdocument. Voor het overige heeft de commissie niet geconstateerd dat beklagde vertaalfouten of transliteratie fouten heeft gemaakt in de vertaling. Als vertaler heeft beklagde zich te houden aan de geldende regels en kan niet iedere wens van een opdrachtgever honoreren. Een voetnoot waarin mogelijke verwarring rondom de wisselende spelling wordt toegelicht, had een passende oplossing kunnen bieden. De commissie heeft van klager geen inzage gekregen in het brondocument en de 'eindversie' van de vertaling zoals door hem is opgesteld. De commissie acht de uitleg van beklagde aannemelijk dat de officiële wijze van transliteratie in 2010 is gewijzigd. Dat in het Belgische paspoort van de cliënt van klager is uitgegaan van een andere spelling, wil niet zeggen dat ook in een nieuwe vertaling deze spelling overgenomen moet worden. Wel is het om verwarring te voorkomen, aan te bevelen dat de vertaler hierover in de vertaling een voetnoot opneemt met een korte uitleg over het verschil.

De stelling van klager dat beklagde hem opzettelijk wilde dwarszitten kan de commissie niet volgen en vindt geen steun in de overgelegde stukken. Beklaagde heeft zich ingespannen om aan de vervroegde deadline voor de conceptvertaling tegemoet te komen en heeft klager de gelegenheid gegeven om eventuele correcties door te geven. Het kan beklagde in dit geval volgens de commissie niet worden tegengeworpen dat de conceptvertaling nog niet perfect was, zeker gezien de krappe deadline. Het is de commissie uit de schriftelijke stukken niet gebleken dat er vooraf een afspraak is gemaakt over de datum van levering en de definitieve lay-out van het einddocument.

Verder is het de commissie opgevallen dat mails van klager elkaar tegenspreken. Op 26 augustus 2022 om 16:34 uur schrijft klager: "De ondertekende vertaling svp indien mogelijk nog voor heden 18.00 uur sturen in BLANCO envelop sturen naar...". Op 27 augustus 2022, 8:00 uur schrijft klager: "De klant heeft pas **vrijdagavond** gereageerd, dus verzending kan pas nadat alle namen correct zijn."

De commissie begrijpt dat de manier van communiceren door beklagde als dwingend en intimiderend kan zijn ervaren en dat zij weinig ruimte zag om de bezwaren die zij had, om tegemoet te komen aan de wensen van klager, toe te lichten. Dit samen met het feit dat beklagde van mening was dat zij niet akkoord kon gaan met de 'eindversie' van de vertaling, zoals aangeleverd door klager, maakt het voor de commissie begrijpelijk dat beklagde de opdracht heeft teruggegeven.

De commissie betreurt het dat klager niet is verschenen op de hoorzitting. Op verzoek van klager is de hoorzitting digitaal gehouden vanwege zijn verblijf in het buitenland. Klager heeft pas later aangegeven alsnog niet aanwezig te zullen zijn vanwege het tijdsverschil. Klager heeft hierdoor niet meer kunnen reageren op hetgeen is gezegd tijdens de hoorzitting. De commissie heeft daardoor alleen de schriftelijke stukken van klager betrokken. De commissie ziet evenwel geen aanleiding om alsnog een nadere reactie van klager te vragen.

## **Advies**

De commissie adviseert om de klacht **ongegrond** te verklaren.

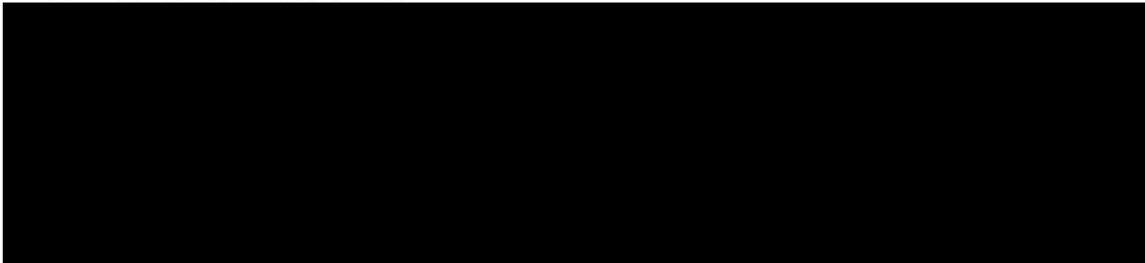
## **Tot slot**

Klaagster en beklagde zullen van de commissie een afschrift van dit advies ontvangen.

De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele nadere informatie kunt u contact opnemen met het secretariaat van de commissie, bereikbaar onder bovengenoemd telefoonnummer en e-mailadres.

Hoogachtend,  
De Klachtencommissie Wbtv



mr. dr. R.W.J. Severijns  
voorzitter

## **Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 06-2022)**

### **Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009)**

#### **1.1. Algemeen**

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

#### **1.2. Kwaliteit**

Tolken en vertalers streven ernaar, in het besef van hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun werk, steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren. Zij verrichten nimmer opzettelijk een onjuiste vertolking of vertaling.

Zij zijn volledig aanspreekbaar op de kwaliteit van hun werk. Eventuele beperkingen van hun aansprakelijkheid jegens opdrachtgevers voor de gevolgen van geleverde prestaties worden uitsluitend schriftelijk vastgelegd.

#### **4.2. Overeenkomsten**

Tolken en vertalers leggen overeenkomsten met hun opdrachtgevers zoveel mogelijk schriftelijk vast teneinde misverstanden over de inhoud van de afspraken te voorkomen. Tolken en vertalers stellen, zodra blijkt dat ze een verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of in het geheel niet zullen kunnen nakomen, de opdrachtgever onverwijld daarvan in kennis en treden met hem in overleg over het vervolg of het beëindigen van de opdracht.

#### **4.3.1. Vertalen**

Vertalers streven er steeds naar aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen, met name wat betreft de inhoudelijke getrouwheid aan de brontekst en het gebruik van het juiste taalregister, behalve bij uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever om daarvan af te wijken.

Vertalers overleggen met de opdrachtgever over de te volgen procedure bij ernstige fouten en/of dubbelzinnigheden in de brontekst voor zover zij dit noodzakelijk achten voor het op verantwoorde wijze uitoefenen van hun beroep.

Indien de opdrachtgever als tussenpersoon optreedt, treedt de vertaler niet in contact met de cliënt van de opdrachtgever dan met diens toestemming.

Vertalers onthouden zich van iedere vorm van plagiaat.