



### 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:** 20 juni 2023  
**Van:** Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers  
**Contactpersoon:** Dhr. M. Bax  
**Telefoonnummer:** 088 787 1920  
**E-mail:** klachtenwbtv@rvr.org  
**Ons kenmerk:** 02-2023  
**Onderwerp:** advies inzake klacht jegens mevrouw [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 mevrouw [REDACTED], ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv-nummer [REDACTED] als tolk Nederlands <-> Roemeens Rbtv C1-niveau, tolk [REDACTED] <-> [REDACTED] Rbtv C1-niveau, vertaler [REDACTED] -> [REDACTED], vertaler [REDACTED] -> [REDACTED], vertaler [REDACTED] -> [REDACTED], vertaler [REDACTED] -> [REDACTED], vertaler [REDACTED] -> [REDACTED] en als vertaler [REDACTED] -> [REDACTED].

### Verloop van de procedure

Per e-mail van 13 januari 2023 heeft mevrouw [REDACTED] (hierna: klager) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van mevrouw [REDACTED] (hierna: beklaagde).

Per brief van 26 januari 2023 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op 6 februari 2023 is er door beklaagde per e-mail een verweerschrift ingediend.

Per e-mail van 15 februari 2023 heeft de klager de klacht nader toegelicht.

Per brief van 22 maart 2023 heeft mevrouw mr. [REDACTED] (hierna: gemachtigde van beklaagde) namens beklaagde een nader verweerschrift met zeven bijlage ingediend.

De klager heeft afgezien van het recht om gehoord te worden. De beklaagde en haar gemachtigde zijn wel door de commissie gehoord.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klacht per e-mail van 13 januari 2023;
- E-mail van beklagde van 6 februari 2023 met bijlagen
  - Verklaring van beklagde, getekend 6 februari 2023
  - WhatsApp-gesprek tussen klager en beklagde met gewaarmerkte vertaling, getekend op 6 februari 2023
  - Handgeschreven verklaring van ██████, de cliënt van beklagde, van 1 februari 2023 met bijbehorende gewaarmerkte vertaling, getekend op 2 februari 2023;
- E-mail van klager van 15 februari met bijlagen
  - Correspondentie tussen klager en Global Talk
  - Aanvullende verklaring van klager
  - Aanvullende correspondentie tussen klager en Global Talk;
- Verweerschrift van gemachtigde van beklagde van 22 maart 2023 met bijlagen
  - Bewijs van inschrijving van ██████ bij Kamer van Koophandel
  - Bewijs van inschrijving van ██████ bij Kamer van Koophandel
  - Bewijs van inschrijving van ██████, zus van klager, bij Kamer van Koophandel
  - Referentiebrieven van Global Talk
  - Filmpje van overzichten van tolkopdrachten van klager bij Global Talk
  - E-mailcorrespondentie tussen klager en ██████ van 16 maart 2023
  - Overzicht van correspondentie tussen klager en ██████, gewaarmerkte vertaling, getekend op 20 maart 2023.

De klacht is op 6 april 2023 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- mevrouw mr. E. Maalsen, plaatsvervangend voorzitter;
- mevrouw mr. M.H.R. de Boer, lid;
- de heer G.A. Roodenrijs, Btr, lid.

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer M. Bax als secretaris.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door beklagde 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:

Klachtonderdeel A: Beklaagde tolk heeft klaagster onheus bejegend als collega tolk.

Klachtonderdeel B: Beklaagde heeft contact gezocht met klaagster over een tolkopdracht aan een cliënt.

Klachtonderdeel C: Beklaagde heeft een rol gespeeld bij het indienen van klachten jegens de klaagster zelf bij de intermediair Global Talk.

Klager is als tolk Nederlands <-> Roemeens actief. Klager is niet geregistreerd als tolk in het Rbtv. Zij is opgetreden als tolk tussen een bedrijfsarts en een patiënt, ██████. De eerste tolkopdracht tussen deze arts en de patiënt is niet doorgestaan omdat de patiënt niet door de klager bijgestaan wilde worden. Vervolgens is er een klacht over de tolk ingediend bij Global Talk, een intermediair voor tolk- en vertaaldiensten. Daarna is

klager opnieuw ingezet voor een tolkopdracht bij de bedrijfsarts tussen diezelfde arts en patiënt. Dit keer heeft klager de opdracht wel afgemaakt. Na afloop kwam er bij Global Talk opnieuw een klacht tegen klager binnen. Klager wordt sindsdien niet meer ingezet door Global Talk. Aldus klager.

Klager verdenkt beklaagde ervan betrokken te zijn geweest bij het indienen van klachten bij Global Talk jegens haar. Vanwege de rivaliteit tussen de tolken zou de beklaagde de klager in een kwaad daglicht hebben willen zetten bij Global Talk. Beklaagde zou de patiënt bij de bedrijfsarts hebben geholpen met het indienen van de klachten.

Beklaagde zou haar contacten bij Global Talk ingezet hebben om te achterhalen wie de tolk was bij de bedrijfsarts. █████ kon immers niet weten dat zij voor Global Talk actief was en spreekt bovendien geen Nederlands. Vervolgens heeft beklaagde de klager thuis opgebeld om verantwoording aan de beklaagde af te laten leggen over de tolkopdracht bij de bedrijfsarts. Beklaagde handelt met als doel om concurrerende tolken uit te schakelen.

## **Verweer**

Beklaagde en haar gemachtigde hebben een verweerschrift ingediend, welk ter zitting is toegelicht.

Beklaagde is als tolk actief in letselschadezaken. █████ is een letselschadeslachtoffer en een cliënt van beklaagde. Beklaagde is als tussenpersoon benaderd door een collega van █████ en beklaagde heeft █████ verbonden aan een letselschadeadvocaat. Sindsdien vervult beklaagde de rol van tolk en vertaler tussen het advocatenkantoor en de verzekeraar enerzijds en █████ anderzijds.

█████ werd op een gegeven moment gebeld in gebrekkig Roomeens en hoorde de woorden 'vermoorden' en 'verlies van werk'. Daarop heeft hij de beklaagde gevraagd het nummer terug te bellen. Beklaagde heeft in haar rol als tolk het telefoonnummer teruggebeld. Zij stelde zich voor als mevrouw █████ en als tolk, maar de klager stelde zich niet voor. Vervolgens is beklaagde via WhatsApp benaderd door klager om de contactgegevens van █████ te achterhalen. Na navraag bij █████ heeft beklaagde geweigerd de contactgegevens aan klager te verstrekken. Klager bleef echter bellen en die gesprekken verliepen steeds slechter. Beklaagde heeft toen het telefoonnummer van klager geblokkeerd.

Gemachtigde van de beklaagde wenst dat de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard. Volgens de gemachtigde is het de klager zelf die de beklaagde onheus bejegend. Daarnaast vindt de gemachtigde dat de Klachtencommissie de woorden van de klager zonder onderbouwing voor waarheid aanneemt om haar cliënte op het matje te roepen. Bovendien is het indienen van klachten geen tuchtrechtelijk verwijt.

Er is veel rivaliteit tussen tolken. Daarom moeten tolken die niet voor intermediairs actief zijn creatief te werk gaan om aan opdrachten te komen. Veel opdrachten worden online gevonden middels hulpaanvragen en via mond-op-mond-reclame. Daarom heeft beklaagde het telefoongesprek met de klager gevoerd. Beklaagde veronderstelde dat het om een potentiële klant zou gaan. Beklaagde vervult zowel de rol van tussenpersoon en vertrouwenspersoon enerzijds en tolk en vertaler anderzijds.

## **Ontvankelijkheid**

Beklaagde en gemachtigde hebben zich op het standpunt gesteld dat de klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. De klager zou de klachtonderdelen onvoldoende hebben onderbouwd en bovendien is het de beklaagde zelf die onheus wordt bejegend.



De opdracht van de commissie is het bewaken van de kwaliteit en de integriteit van het Register beëdigde tolken en vertalers en van de daarin ingeschreven tolken en vertalers, in het belang van een goede uitoefening van hun werkzaamheden, het vertrouwen in de beroepsgroep en in het belang van de opdrachtgevers en de beroepsgroepen. Deze opdracht is neergelegd in de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) en de daarop gebaseerde regelingen. Bij de concrete invulling daarvan geldt de Gedragscode Wbtv als richtlijn.

De commissie is van oordeel dat de klacht ontvankelijk is. De klacht ziet niet slechts toe op het helpen indienen van een klacht bij de intermediair. De commissie is van oordeel dat de klacht namelijk ook toeziet op de attitude van de beklagde. Uit het klachtformulier en het verweerschrift is reeds vast komen te staan dat de beklagde contact heeft gezocht met klager over tolkopdrachten voor de cliënt. Daarmee vormt het contact een risico op een inbreuk van de Gedragscode Wbtv en is de commissie ontvankelijk.

Tot slot overweegt de commissie, in reactie op het verweer van de beklagde, dat zij geen informatie bij de intermediair op hoefde te vragen over de klacht die aldaar is ingediend jegens de klager. De inhoud van die klacht bij de intermediair is niet relevant aangezien de attitude van de beklagde mogelijk in het geding is. Daarmee is de inhoud van die klacht bij de intermediair niet relevant voor de behandeling van de gedragingen van de beklagde voor de commissie.

## **Beoordeling**

### Klachtonderdeel A

Naar het oordeel van de commissie heeft klager dit klachtonderdeel niet voldoende onderbouwd. De Klachtencommissie heeft niet vast kunnen stellen dat de beklagde de klager onheus heeft bejegend.

### Klachtonderdeel B

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

Beklaagde heeft contact gezocht met klagster op verzoek van de cliënt, [REDACTED]. Hoewel de commissie niet vast heeft kunnen stellen dat er tijdens het telefoongesprek over de inhoud van de letselschadezaak is gesproken, is het telefoongesprek naar het oordeel van de commissie toch een inbreuk op de gedragscode van tolken en vertalers zoals hieronder zal worden toegelicht.

Naar oordeel van de commissie is er bij de beklagde sprake van twee rollen die in hun aard zelden te verenigen zijn. De beklagde gedraagt zich enerzijds als tussenpersoon en vertrouwenspersoon van anderstalige cliënten die een advocaat zoeken. Zo koppelt ze slachtoffers van letselschade aan een letselschadeadvocaat. Anderzijds vervult de beklagde de rol van tolk en vertaler voor advocaten en verzekeraars. Het scouten van cliënten en het optreden als tussenpersoon voor diezelfde cliënten laat zich niet verenigen met de rol van tolk en vertaler. Een tolk en vertaler dient zich namelijk onpartijdig en onafhankelijk op te stellen en die vrijheid, onpartijdigheid en onafhankelijk niet in gevaar brengen. Door eerst als tussenpersoon en vervolgens als tolk en vertaler te acteren is de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van haar in het geding gekomen.

Het gedrag van de beklagde bij het plegen van het telefoongesprek richting de klager is diffuus en ondoorzichtig. Er lijkt hier sprake van (het risico op) rolvermenging. Het is voor niemand vast te stellen in welke hoedanigheid de beklagde tijdens het telefoongesprek heeft opgetreden. Dat geldt voor de betrokken partijen, maar ook voor de verzekeraar en de Klachtencommissie zelf.

Dit geldt des te meer aangezien de beklagde tijdens de hoorzitting heeft verklaard het telefoongesprek zowel te hebben gevoerd als tolk in de verhouding cliënt-tolk op verzoek van ██████, als tussenpersoon die een potentiële nieuwe klant aantreft. Terwijl in het verweerschrift nog werd gesproken over een gesprek in de rol van betrokken burger.

Het telefoongesprek kon niet de vorm van een tolkopdracht op verzoek van cliënt hebben gehad aangezien de cliënt zelf niet bij het gesprek aanwezig was. De aanwezigheid van cliënt is een vereiste om een tolkopdracht uit te voeren.

De beklagde is wat de commissie betreft tekortgeschoten in het enerzijds bewaken van haar vrijheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid als tolk en vertaler en anderzijds in het open en transparant handelen richting de betrokken partijen.

## Klachtonderdeel C

De commissie heeft niet vast kunnen stellen dat beklagde betrokken was bij het indienen van klachten jegens de klager bij Global Talk. Nu dit niet vast is komen te staan komt de commissie er niet aan toe om een uitspraak te doen over het feit of dat gedrag een schending van de gedragscode voor tolken en vertaler is.

## **Advies**

De commissie adviseert:

### Klachtonderdeel A **ongegron**d te verklaren.

De commissie heeft niet vast kunnen stellen dat beklagde de klager onheus heeft bejegend.

### Klachtonderdeel B **gegron**d te verklaren.

De commissie adviseert om te volstaan met een waarschuwing.

Beklaagde houdt er een handelswijze op na die een risico vormt voor haar onpartijdig en onafhankelijk functioneren als tolk en vertaler. Het vermengen van rollen als vertrouwenspersoon enerzijds en als tolk anderzijds vormt een risico voor de kwaliteit van de tolkopdrachten en leidt tot een diffuse situaties. Dit is een situatie die een tolk actief moet voorkomen.

De commissie waarschuwt de beklagde om haar rollen in de toekomst gescheiden te houden en open en helder te communiceren over wanneer ze in welke hoedanigheid optreedt.

### Klachtonderdeel C **ongegron**d te verklaren.

Het is voor de commissie niet vast komen te staan dat de beklagde betrokkenheid heeft bij het indienen van klachten jegens de klager bij Global Talk, waardoor de commissie niet toekomt tot de vraag of dit een schending is van de gedragscode.

## Overschrijding adviestermijn

De klacht is op 13 januari 2023 ingediend bij Bureau Wbtv. De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van artikel 23 Wbtv binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen. Na het in behandeling nemen van de klacht zijn beklagden onmiddellijk hiervan op de hoogte gesteld en in de gelegenheid gebracht een reactie in te dienen. Na het ontvangen van deze reacties zijn beide partijen op 6 maart 2023 geïnformeerd dat de klacht aan de commissie zou worden voorgelegd. Vanwege het verzoek tot uitstel van de hoorzitting op het laatste moment door de klager heeft het uiteindelijk plaatsvinden van de hoorzitting vertraging opgelopen. Daardoor vond de hoorzitting uiteindelijk pas op 26 april plaats. Vervolgens is wegens omstandigheden aan de kant van de commissie het opstellen van het advies door de commissie ook vertraagd.

Gelet op het bovenstaande heeft de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht kunnen adviseren. Nu de in de Wbtv genoemde termijnen slechts termijnen van orde betreffen, oordeelt de commissie dat aan de overschrijding daarvan in dit geval geen consequenties behoeven te worden verbonden.

## Tot slot

Klager 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



dhr. M. Bax  
secretaris



mw. mr. E. Maalsen  
plaatsvervangend voorzitter

## **Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 02-2023)**

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

#### **1. Algemene beroepsattitude**

##### **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.

##### **1.3. Onpartijdigheid en onafhankelijkheid**

Tolken en vertalers zorgen ervoor dat hun vrijheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid bij de uitoefening van hun beroep niet in gevaar kunnen komen.

In de uitoefening van hun beroep onthouden zij zich van het tot uitdrukking brengen van een persoonlijke mening.

Voor hun diensten ontvangen zij uitsluitend de met hun opdrachtgever overeengekomen beloning.

##### **1.6. Te gelde maken van verkregen informatie**

Tolken en vertalers onthouden zich ervan gegevens dan wel informatie waarvan zij in de uitoefening van hun beroep kennis hebben gekregen, ten eigen voordeel te gebruiken. In het bijzonder mengen zij zich niet in de zakelijke contacten tussen een opdrachtgever en diens cliënten.

#### **3. Collegialiteit**

##### **3.1. Mededinging**

Tolken en vertalers onthouden zich van onderlinge overeenkomsten en feitelijke gedragingen die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging wordt verhinderd, beperkt dan wel vervalst. In het belang van de opdrachtgevers en de beroepsgroepen streven tolken en vertalers naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen.

#### **4. Beroepsuitoefening**

##### **4.1. Opdrachtaanvaarding**

Het staat tolken en vertalers vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden, behoudens wettelijke verplichtingen. Zij weigeren echter altijd een opdracht indien zich zwaarwegende redenen hiertoe voordoen, waaronder in ieder geval begrepen is wanneer er risico bestaat van belangenverstremming, indien zij het vermoeden hebben dat hun werk zal worden gebruikt voor onwettige en/of oneerlijke doeleinden of indien zij zich ervan bewust zijn dat zij de opdracht niet naar behoren zullen kunnen verrichten, wegens onvoldoende kennis en/of bekwaamheid, werkomstandigheden en/of bedongen afleveringstermijn, dan wel wegens gewetensbezwaren omtrent het onderwerp van de te vertolken situatie of te vertalen tekst. In geval van weigering van een opdracht stelt de tolk of vertaler de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis.

## **4.3. Vakuitoefening**

### **4.3.2 Tolken**

Tolken zorgen tijdens het tolken, voor zover redelijkerwijs mogelijk, voor een volledige en doeltreffende communicatie tussen de partijen voor wie zij werken, onder meer door zo nodig actief op te treden om – al dan niet cultureel bepaalde – misverstanden en onbegrip te voorkomen of op te heffen.

Tolken getuigen van respect jegens personen met wie ze beroepsmatig omgaan en onthouden zich daarbij met name van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.

Tolken melden iedere poging tot benadering door derden strekkende tot beïnvloeding van hun optreden onverwijld bij hun opdrachtgever.

Tolken voeren geen voorafgaand dan wel opeenvolgend overleg met anderstalige derden.