



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: 23 oktober 2023
Van: Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers
Contactpersoon: Dhr. M. Bax
Telefoonnummer: 088 787 1920
E-mail: klachtenwbvtv@rvr.org
Ons kenmerk: 10-2023
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 [REDACTED] <-> [REDACTED], Rbtv B2-niveau, [REDACTED] <-> [REDACTED], Rbtv B2-niveau, [REDACTED] <-> [REDACTED], Rbtv B2-niveau, [REDACTED] <-> [REDACTED], Rbtv B2-niveau, [REDACTED] <-> [REDACTED], Rbtv B2-niveau en als tolk [REDACTED] <-> [REDACTED] Rbtv B2-niveau.

Verloop van de procedure

Op 8 juni 2023 heeft mevrouw [REDACTED] (hierna: klager 1) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. Zij heeft aan het klachtformulier een begeleidend schrijven toegevoegd van haarzelf tezamen met mevrouw [REDACTED] (hierna: klager 2) en mevrouw [REDACTED] (klager 3).

Per brief van 24 juni 2023 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op 6 juli 2023 is er door beklaagde per e-mail een verweerschrift ingediend met bijlagen die pas op 18 augustus zijn ontvangen.

Op 7 augustus 2023 heeft klager 3 nog een stuk ingebracht ter onderbouwing van haar klacht, te weten e-mailcorrespondentie tussen de Raad voor Rechtsbijstand en AVB Vertalingen van 29 en 30 mei 2022. Van de gemachtigde van klagers volgde nog een brief en akte van toelichting van de producties op 21 augustus 2023.

De Klachtencommissie heeft op 1 september 2023 een hoorzitting gehouden waaraan beide partijen hebben deelgenomen.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtformulier 8 juni 2023, met bijlage:
 - Begeleidend schrijven getekend op 30 mei 2023;
- Verweerschrift van 6 juli 2023, met bijlagen:

- Bijlagen bij het verweerschrift van 18 augustus 2023;
- E-mailcorrespondentie tussen Raad voor Rechtsbijstand en AVB Vertalingen van 29 en 30 mei 2022;
- Brief van gemachtigde van klagers van 21 augustus 2023 met bijlage;
 - Akte van toelichting van de producties.

De klacht is op 1 september 2023 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- De heer mr. dr. R.W.J. Severijns, voorzitter;
- Mevrouw mr. M.H.R. de Boer, lid;
- De heer mr. drs, E. den Boer, Btr, lid;

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer M. Bax als secretaris en door de heer H. Goossens als notulist.

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 heeft op verschillende afzonderlijke data persoonlijke diensten aangenomen en deze niet zelf uitgevoerd, maar deze door haar echtgenoot (geen beëdigd tolk) laten uitvoeren.

Klachtonderdeel B: Echtgenoot geeft zich uit als beëdigd tolk, terwijl hij niet in het Register staat ingeschreven.

Klachtonderdeel C: Echtgenoot wordt als niet-Registertolk ingezet voor opdrachten waar klagers als Registertolken niet voor worden benaderd.

Klagers zijn collega Registertolken in dezelfde taal als beklagde. Op diverse momenten hebben zij waargenomen of vernomen via anderen dat de man van beklagde als tolk werkt, terwijl hij niet in het Register van beëdigd tolken en vertalers staat opgenomen. Dit zou een overtreding zijn van de wettelijke afnameplicht. Daarnaast faciliteert beklagde dit door zichzelf door haar man te laten vervangen voor tolkopdrachten.

Verweer

Beklaagde heeft een verweerschrift ingediend, welk verweerschrift ter zitting is toegelicht.

Beklaagde stelt zich op het standpunt dat de klagers op basis van roddel en achterklap proberen broodroof te plegen. Concrete bewijzen en exacte datums zouden ontbreken in de stukken die door klagers zijn ingebracht.

Beklaagde stelt zich voorts op het standpunt dat haar geen verantwoordelijkheid kan worden aangerekend voor het inzetten van niet-Registertolken door intermediairs. Zij ontkent verantwoordelijkheid voor de gevallen waarin haar man is opgeroepen en de klagers als beëdigd tolken niet zijn benaderd.

Gemachtigde van beklagde meent dat haar echtgenoot wel degelijk voldoende gekwalificeerd is om te tolken. Hij heeft diverse cursussen gedaan en beëdiging is slechts een kwestie van tijd zijn.

Beklaagde weerlegt dat in de recente casus in de Rechtbank Zwolle de echtgenoot zich als beëdigd tolk heeft voorgedaan. Uit de brief waarin meneer is opgeroepen blijkt duidelijk dat hij niet in het Register voor beëdigd tolken en vertaler is opgenomen.

Tijdens de hoorzitting heeft beklagde erkend dat zij in ieder geval op één geval, mogelijk twee momenten, in het kader van een noodsituatie de regels heeft overtreden. Dit deed zij met de juiste intenties om de IND te helpen. Dit werd voorheen normaal geacht, aldus beklagde. Het betreft de tolkopdracht bij de IND op 22 september 2022. Beklaagde was toen ziek en heeft haar echtgenoot gestuurd vanwege de lange reistijd. Ze heeft ook gebeld. Meneer is toen gewoon toegelaten door de IND om de opdracht uit te voeren.

Beklaagde erkent dat er in november 2022 een gesprek heeft plaatsgevonden met een intermediair waarvoor zij actief is. Deze intermediair heeft aangegeven dat de werkwijze van mevrouw niet in overeenstemming is met de regels. Beklaagde zegt daarna niet meer de regels te hebben overtreden, zoals desgevraagd in juni 2023 door diezelfde intermediair ook op papier is bevestigd.

Ontvankelijkheid

Alvorens de commissie zich uitspreekt over de gegrondheid van de klachten oordeelt de commissie eerst over de ontvankelijkheid van de klachten.

Klachtonderdeel A: Beklaagde heeft op verschillende afzonderlijke data persoonlijke diensten aangenomen en deze niet zelf uitgevoerd, maar deze door haar echtgenoot (geen beëdigd tolk) laten uitvoeren.

Om de kwaliteit van tolk- en vertaaldienstverlening te garanderen werken veel organisaties in het justitiedomein volgens de afnameplicht, zij moeten beëdigde C1-tolken en vertalers uit het Register inzetten. Wanneer tolken een dergelijke opdracht aannemen, maar deze opdracht vervolgens toch niet uit kunnen voeren moet de tolk een collega Registertolken in staat stellen om de opdracht over te nemen, in overleg met de opdrachtgever en/of intermediair. Wanneer een tolk dit (stelselmatig) tegenwerkt door haar echtgenoot in te zetten zou dit een inbreuk kunnen zijn op de Gedragscode voor tolken en vertalers, de commissie wijst in het bijzonder naar Artikel 3.3. Wederzijdse ondersteuning van de Gedragscode. De commissie adviseert klachtonderdeel A daarom ontvankelijk te verklaren.

Klachtonderdeel B: Echtgenoot geeft zich uit als beëdigd tolk, terwijl hij niet in het Register staat ingeschreven.

Ingevolge Artikel 16 van de Wet beëdigde tolken en vertalers is de klachtbehandeling Wbtv gericht op klachten jegens beëdigd tolken en vertalers. Aangezien beklagde niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het handelen van haar echtgenoot adviseert de commissie deze klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

Klachtonderdeel C: Echtgenoot wordt als niet-Registertolk ingezet voor opdrachten waar klagers als Registertolken niet voor worden benaderd.

De commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel toeziet op de zogenoemde afnameplicht zoals neergelegd in Artikel 28 Wbtv. Het is aan de opdrachtgevers en/of de intermediairs voor opdrachten bij afnameplichtige organisaties om Registertolken en -

vertalers in te zetten. Dit gedrag kan beklagde niet worden aangerekend. De commissie adviseert om dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk te verklaren.

Beoordeling

Klachtonderdeel A

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

Beklaagde heeft in ieder geval voor de tolkopdracht van 22 september 2022 de Gedragscode overtreden door bij haar afwezigheid direct haar man te sturen om te tolken, terwijl hij geen Registertolk is. Van belang hierin is dat afnameplichtige organisaties, al dan niet via een intermediair, zelf moeten kunnen besluiten wie de tolkopdracht overneemt. Door haar man te sturen heeft zij in dit geval de IND de mogelijkheid ontnomen om een beëdigd tolk voor deze opdracht in te zetten.

Dat het handelen van beklagde ervoor heeft gezorgd dat er überhaupt een tolk aanwezig was zodat het gehoor bij de IND doorgang kon vinden, zoals zij beweert dat haar intentie was, is hieraan ondergeschikt. Zij heeft met het sturen van haar man namelijk de keuzemogelijkheid van de IND ontnomen. Het is bij het annuleren van een opdracht aan de opdrachtgever en/of de intermediair om te bepalen wat er moet gebeuren om de gewenste kwaliteit van de tolkopdracht te kunnen waarborgen. Alleen opdrachtgevers en intermediairs kunnen bepalen of bijvoorbeeld een gehoor doorgang kan vinden zonder Registertolk, dan wel moet worden afgezegd.

Het is het oordeel van de commissie dat voor de overige zaken die door klagers zijn aangedragen niet is vast komen te staan dat beklagde het principe van de vervanging heeft geschonden. De e-mailcorrespondentie van de Raad voor Rechtsbijstand is daarvoor ook onvoldoende concreet.

Het verweer van beklagde dat haar echtgenoot ondanks het feit dat hij niet in het Register staat opgenomen een goede tolk zou zijn, faalt. Het Register is ingevoerd om de kwaliteit van tolk- en vertaaldienstverlening te waarborgen. De Raad voor Rechtsbijstand besluit onafhankelijk in naam van de minister van Justitie en Veiligheid welke tolk aan die mate van kwaliteit en integriteit voldoet. Bij de echtgenoot van beklagde is die mate van kwaliteit en integriteit niet onafhankelijk vastgesteld en dus kan hij niet als gelijkwaardige vervanger van een beëdigd tolk zoals beklagde worden aangewezen.

De Klachtencommissie oordeelt dat tolken bij het annuleren van opdrachten of verhindering contact op dienen te nemen met de opdrachtgever en/of intermediair. In deze zaak is duidelijk geworden dat bij één intermediair in het contract is vastgelegd dat beklagde een tolk van gelijke kwaliteit dient voor te stellen. Zo blijft de kwaliteit van de tolkdienstverlening gewaarborgd. Hiervoor is het van belang dat onder gelijke kwaliteit, wat de Klachtencommissie betreft, in ieder geval geldt dat C1-Register tolken, B2-Registertolken en niet-Registertolken niet onderling aan elkaar kunnen worden gelijkgesteld. In het geval dat een B2-Registertolk niet kan komen tolken, zoals in deze zaak het geval is, zal deze bij die betreffende intermediair in ieder geval een andere B2-Registertolk voor moeten stellen of terug moeten koppelen dat er geen gelijke vervanging mogelijk is. Alleen via deze werkwijze blijft de kwaliteit van tolkdienstverlening gewaarborgd en houdt de opdrachtgever of intermediair zeggenschap over die kwaliteitswaarborg.

Zoals hierboven uiteengezet neemt de Klachtencommissie het beklagde kwalijk dat zij de keuzemogelijkheid van de IND voor het gehoor op 22 september 2022 heeft ontnomen. De commissie weegt in haar advies mee dat beklagde het bovenstaande

voorval heeft erkend. Haar intenties zijn achteraf niet vast te stellen. Beklaagde is door meerdere partijen gewezen op haar handelen. In ieder geval heeft één van de klagers haar hierop aangesproken en heeft een intermediair hierover met beklagde gesproken. Met die intermediair zijn ook afspraken gemaakt in november 2022. Uit de stukken en het verhandelde op de hoorzitting is niet gebleken dat beklagde sinds november 2022 zich, tegen de regels, in door haar echtgenoot heeft laten vervangen.

Tot slot hebben de klagers aan de commissie verzocht om zelf op onderzoek te gaan naar andere gevallen waarin beklagde zich heeft laten vervangen door haar echtgenoot. De commissie wijst dit verzoek af om de volgende reden. Een dergelijk onderzoek betekent dat de Klachtencommissie gegevens bij de intermediairs en/of opdrachtgevers over een hele periode van beklagde in bulk op zou moeten vragen, omdat er geen concrete aanwijzingen meer zijn sinds november 2022. Een onderzoek met zo'n brede grondslag is naar het oordeel van de commissie disproportioneel. Het is immers al vast komen te staan dat beklagde zich in ieder geval vóór november 2022 niet aan de Gedragscode heeft gehouden. Voor gegevens na november 2022 geldt, zoals gezegd, dat er geen concrete aanknopingspunten zijn om bij intermediairs gegevens op te vragen. De commissie wijst dit verzoek daarom af.

Overschrijding adviestermijn

De klacht is op 8 juni 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. Op 1 september 2023 heeft de hoorzitting plaatsgevonden. Vervolgens is wegens omstandigheden aan de kant van de commissie het opstellen van het advies door de commissie 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.

Advies

De commissie adviseert:

Klachtonderdeel A **gegrond** te verklaren.

Het is voor de commissie duidelijk geworden dat beklagde in ieder geval op één moment een opdrachtgever heeft ontnomen van de mogelijkheid om de kwaliteit van een tolkopdracht te waarborgen. Beklaagde is hier in november 2022 duidelijk op geweest. Sinds november 2022 lijkt beklagde haar gedrag te hebben aangepast. Er zijn geen concrete aanwijzingen dat zij zich sinds november 2022 nog ten onrechte door haar man heeft laten vervangen.

Hoewel de commissie het ontnemen van de kwaliteitswaarborg een ernstige aangelegenheid vindt die in beginsel een doorhaling uit het register rechtvaardigt, weegt de commissie in haar eindoordeel mee dat mevrouw reeds op haar onjuiste gedrag is geweest en dat zij heeft verklaard zich sinds november 2022 aan de regels te hebben gehouden. Gegeven deze omstandigheden, ziet de commissie op dit moment geen reden om daadwerkelijk tot een doorhaling in het Register over te gaan.

Raad voor Rechtsbijstand

De commissie adviseert de minister daarom om **geen sanctie** op te leggen.

Klachtonderdeel B **niet-ontvankelijk** te verklaren.

Klachtonderdeel C **niet-ontvankelijk** te verklaren.

Tot slot

Klager en beklaagde zullen van de commissie een afschrift van dit advies ontvangen.

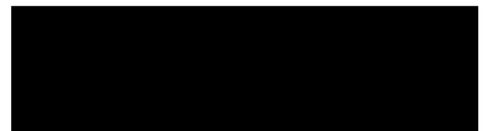
De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

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



Dhr. mr. dr. R. W. J. Severijns
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)

1.1. 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.

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.

3.4. Overname van opdrachten

Tolken en vertalers nemen uitsluitend een opdracht van een collega over indien met de opdrachtgever expliciet overeenstemming is bereikt over de overname en de voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd.