



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: 14 december 2023
Van: Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers
Contactpersoon: Dhr. J. Link
Telefoonnummer: 088 787 1920
E-mail: klachtenwbvtv@rvr.org
Ons kenmerk: 14-2023
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 <-> Russisch en vertaler Russisch -> Nederlands.

Verloop van de procedure

Op 13 september 2023 heeft mevrouw A.P. Tereshkova (hierna: klager) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. Per e-mail van 15 september 2023 heeft klager de klacht verder aangevuld.

Per brief van 21 september 2023 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op 2 oktober 2023 is er door beklaagde per e-mail een verweerschrift ingediend.

De klachtencommissie heeft voorafgaand aan de hoorzitting op 11 oktober 2023 per e-mail contact gezocht met de Raad voor de Kinderbescherming om hen als opdrachtgever enkele vragen te stellen. Daarop heeft de commissie geen inhoudelijke reactie ontvangen.

De Klachtencommissie heeft op 24 november 2023 een hoorzitting gehouden waaraan beklaagde heeft deelgenomen. Klager heeft zich de dag voorafgaand aan de hoorzitting vanwege persoonlijke omstandigheden afgemeld. Klager heeft daarbij tevens verzocht om de hoorzitting zonder haar aanwezigheid door te laten gaan.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtenformulier, d.d. 13 september 2023
- Aanvulling op de klacht, per e-mail van 15 september 2023
- Verweerschrift van beklaagde, per e-mail van 2 oktober 2023

De klacht is op 24 november 2023 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- mevrouw mr. E. Maalsen, plaatsvervangend voorzitter;
- de heer drs. S.J.A.M. van den Langenberg, lid en;
- de heer G.A. Roodenrijs, Btr, lid.

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer J. Link 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 heeft opzettelijk verkeerd vertaald wat er werd gezegd. Beklaagde vertaalde niet alles waardoor de essentie is veranderd en informatie vervormd. Beklaagde was niet onafhankelijk en vertaalde niet wat er werd gezegd maar op basis van haar persoonlijke mening.

Klachtonderdeel B: Beklaagde beschikt niet over voldoende taalkennis en vaardigheden om van en naar het Russisch te kunnen vertalen. Beklaagde kon veel dingen helemaal niet vertalen.

Verweer

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

Beklaagde geeft aan in totaal 4 of 5 keer voor klager te hebben getolkt bij de Raad voor de Kinderbescherming. Bij het laatste gesprek van 13 september 2023 heeft ze zich als tolk terug getrokken omdat ze naar eigen zeggen niet meer neutraal kon blijven.

Klager trok tijdens het gesprek eerst de competenties van de aanwezige mediator in twijfel. Nadat die was vertrokken ging het gesprek tussen klager en de medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming over in hakketakken waarbij geen rekening meer werd gehouden met de tolk.

Daarop heeft beklagde het gesprek onderbroken en aangegeven dat zij het niet meer kon volgen. Dit is mogelijk door klager als niet prettig ervaren.

Nadat het gesprek op deze manier doorging heeft beklagde aangegeven te willen stoppen met tolken in dit gesprek. Beklaagde kon naar eigen zeggen niet meer neutraal blijven door de manier waarop het gesprek werd gevoerd zonder rekening te houden met de tolk.

Beklaagde vertaalt zo veel mogelijk letterlijk. Soms wijkt ze daarvan af om de boodschap beter over te brengen. Niet alle termen zijn altijd een op een te vertalen naar het Russisch. In essentie laat ze niets weg.

Beklaagde is in haar loopbaan van 30 jaar niet eerder weggelopen uit een tolkdienst. Na afloop heeft ze de intermediair, haar opdrachtgever gebeld en de situatie uitgelegd. Die steunden haar in haar reactie om te stoppen met de opdracht.

Beklaagde is geen native speaker Russisch maar bij de eerdere opdrachten heeft klager nooit geklaagd over haar taalvaardigheid.

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:

Klager heeft geen onderbouwing gegeven voor haar stelling dat beklaagde opzettelijk onjuist en onvolledig zou hebben vertaald. Beklaagde geeft zelf wel aan gestopt te zijn met de opdracht omdat ze niet meer neutraal kon zijn. Uit de toelichting van beklaagde blijkt dat dit niet heeft betekend dat haar vertaling tot dan toe niet neutraal was. Door de manier waarop het gesprek verliep voelde beklaagde zich echter emotioneel partijdig worden. Zij is gestopt met de opdracht voor dat haar emoties daadwerkelijk haar vertaling ging beïnvloeden.

Klachtonderdeel B

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

Klager geeft in haar klachtbrief aan dat beklaagde moeite had met het vertalen van en naar het Russisch. Klager heeft geen onderbouwing of voorbeelden gegeven waaruit blijkt dat de vaardigheden en taalkennis van beklaagde onvoldoende is om te kunnen tolken. Dit was de 4^e of 5^e keer dat beklaagde voor klager heeft getolkt. Klager heeft echter niet eerder aangegeven dat de taalbeheersing van beklaagde onvoldoende zou zijn.

Overschrijding adviestermijn

De klacht is op 13 september 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 24 november 2023 heeft de hoorzitting plaatsgevonden. De hoorzitting was gepland in oktober maar is wegens omstandigheden uitgesteld tot november.

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 ongegrond te verklaren.

De commissie is van mening dat gevoelens niet altijd uitgeschakeld kunnen worden. Door de manier waarop klager en de medewerker onderling aan het kibbelen waren, zonder rekening te houden met de tolk ging beklaagde op dat moment te veel twifelen aan haar neutraliteit en de invloed daarvan op haar vertaling als ze door was gegaan, en dat moet gerespecteerd worden. Beklaagde is tijdig gestopt toen zij merkte dat de situatie haar werk als tolk zou kunnen gaan beïnvloeden.

De manier waarop beklaagde is gestopt met de opdracht had wellicht beter gekund, zonder de indruk te wekken 'tegen' klager te zijn. Gezien de omstandigheden beseft de commissie ook dat dit op dat moment wellicht niet meer anders kon.

Beklaagde had vooraf niet kunnen weten dat het gesprek op deze manier zou verlopen, aangezien de eerdere opdrachten zonder problemen verliepen.

Klachtonderdeel B ongegrond te verklaren.

Uit het verweer van beklagde is de commissie gebleken dat de tolkdienst chaotisch is verlopen waarbij partijen door elkaar gingen praten, niet naar elkaar luisterden en geen rekening met de tolk hielden. In dergelijke omstandigheden is het voor een tolk onmogelijk om een goede tolkdienstverlening te geven.

Beklaagde had mogelijk duidelijker kunnen aangeven dat partijen een voor een moeten spreken om haar de gelegenheid te geven te vertalen. Van de Raad voor de Kinderbescherming, die vaker met beklagde als tolk hebben gewerkt, mag echter ook een meer professionele houding worden verwacht, door uit zichzelf al meer rekening te houden met de tolk. Het is in eerste instantie aan de mediator en de medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming om het gesprek in goede banen te leiden.

Het is de commissie niet gebleken dat beklagde over onvoldoende taalkennis Russisch beschikt om te kunnen tolken. Klager heeft dit in haar klacht verder ook niet onderbouwd met voorbeelden. De commissie is van mening dat het beklagde vrijwel onmogelijk werd gemaakt door klager en de medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming om haar werk goed uit te kunnen voeren. De commissie ziet dan ook geen reden om de taalbeheersing Russisch van beklagde te laten toetsen.

Ten overvloede

De commissie betreurt het dat klager pas op de dag voor de hoorzitting heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zullen zijn. De commissie ziet echter geen aanleiding om de hoorzitting aan te houden of om nog (schriftelijk) nadere vragen aan klager te stellen.

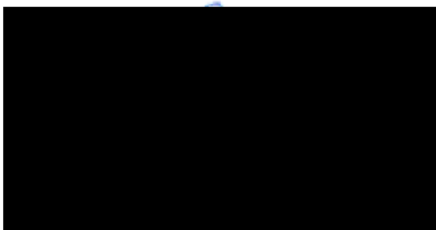
Tot slot

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

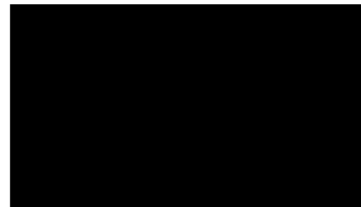
De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

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. J. Link
Secretaris



mw. mr. E. Maalsen
plaatsvervangend voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 14-2023) **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.

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.

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.

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 belangenverstremgeling, 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.

4.3.2 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.