

Geachte mevrouw Lely-Schuurman,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) u over een klacht die is ingediend tegen de heer (-) (hierna: beklaagde), tolk Nederlands ↔ (-) (Wbtv nr. (-)).

Verloop van de procedure

Per e-mail van 8 maart 2017 heeft mevrouw (-), recruitment specialist bij (-) namens (-) (hierna: klagster), een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde in het kader van gereserveerde tolkdiensten.

Bij brief van 9 maart 2017 zijn klager en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Zij zijn door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 7 april 2017 een toelichting te geven. Zowel beklaagde als de gemachtigde van klager hebben aanvankelijk aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Beklaagde heeft geen verweerschrift ingediend.

Per e-mail van 5 april 2017 hebben de gemachtigden van klager kenbaar gemaakt toch niet te zullen verschijnen voor de hoorzitting. De commissie heeft daarop besloten enkele schriftelijke vragen aan klager voor te leggen. Deze zijn op 6 april 2017 door klager schriftelijk beantwoord. Klager is tijdens de hoorzitting tevens telefonisch gehoord.

Beklaagde is - zonder afmelding - evenmin verschenen op de hoorzitting. Nadat de secretaris telefonisch heeft geïnformeerd naar de redenen van zijn afwezigheid, heeft de commissie beklaagde tijdens de hoorzitting eveneens telefonisch gehoord.

De klacht is op 7 april 2017 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. R.G.A. Beaujean	voorzitter,
dhr. Ph.J.E. Hyams M.A.	lid,
mw. drs. H. Kulisanova	lid,

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door secretaris dhr. J.J.L. Link.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen namens klager en door beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

De gronden voor de klacht

De klacht is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten: Beklaagde is herhaaldelijk zonder daaraan voorafgaande afmelding niet verschenen bij door hem geaccepteerde gereserveerde tolkdiensten op locatie.

Toelichting op de klacht door klager

Beklaagde verricht tolkdiensten voor klager. In de periode van januari 2016 tot en met 7 april 2017 is beklagde van de in totaal 94 door hem geaccepteerde tolkopdrachten (bestaande uit zowel telefonische tolkdiensten als tolkdiensten op locatie) bij 12 tolkdiensten op locatie niet verschenen. Beklaagde heeft zijn verhindering telkens niet vooraf doorgegeven.

In 2016 zijn door klager drie eerdere klachten over beklagde in beklagdes dossier opgenomen:

1. (-) januari 2016; Beklaagde komt 1,5 uur te laat en neemt om 12:00 uur ongevraagd pauze. Klager informeert de tolk per mail maar ontvangt geen reactie van de tolk.
2. (-) september 2016; Beklaagde niet verschenen zonder tegenbericht. Klager informeert beklagde per e-mail. Beklaagde geeft op (-) september een telefonische reactie dat hij i.v.m. ziekte niet kon tolken, hij was dit vergeten door te geven.
3. (-) oktober 2016; Beklaagde niet verschenen zonder tegenbericht. Klager bespreekt op (-) november de klacht met de beklagde. Beklaagde was daarvoor niet telefonisch bereikbaar.

Klager heeft beklagde over iedere klachtmelding geïnformeerd. De klachten van januari en september zijn door middel van een e-mailbericht met beklagde gedeeld. Op (-) november 2016 is door klager naar aanleiding van een klacht over de dienst van (-) oktober 2016 telefonisch contact opgenomen met beklagde. Tijdens dit gesprek is door klager aan de orde gesteld dat dit de zevende geregistreerde tolkdienst in 2016 was waarbij hij zonder afmelding niet is verschenen. Beklaagde gaf aan dat dit door persoonlijke omstandigheden kwam en wenste dat niet nader toe te lichten. Door klager is aangegeven dat beklagde kritischer dient te zijn in zijn aannamebeleid en duidelijker moet communiceren wanneer hij diensten niet kan uitvoeren. Beklaagde heeft toen toegezegd zichzelf hierin te zullen verbeteren.

Op (-) maart 2017 had beklagde om 11:20 uur een tolkdienst bij de rechtbank. Om 12:00 uur is klager gebeld met de vraag waar de tolk blijft. De medewerker van klager lukte het niet telefonisch contact te krijgen met beklagde. De advocaat en zijn cliënten hebben ruim een uur voor niets gewacht. De behandeling van de zaak is verplaatst naar een andere datum.

Nadat klager op 8 maart 2017 een klacht over beklagdes handelen had ingediend bij Bureau Wbtv ontving klager op 16 maart 2017 wederom een klachtmelding. Beklaagde is op (-) maart 2017 opnieuw niet verschenen bij een tolkdienst. In afwachting van het advies van de commissie zet klager beklagde niet meer in bij tolkdiensten op locatie.

Klager acht de werkwijze van beklagde onacceptabel en in strijd met de professionele houding van een beëdigde tolk. Beklaagde heeft de betreffende tolkdiensten geaccepteerd waarmee hij de volle verantwoordelijkheid draagt voor het op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen opdrachten.

Klager hoopt dat beklagde aan de commissie meer inzicht zal geven in zijn persoonlijke situatie en dat beklagde in het vervolg zijn best zal doen om beter te communiceren en indien nodig opdrachten op tijd zal afzeggen in plaats van in het geheel niet te verschijnen.

Verweer door beklagde

Beklaagde geeft aan onzorgvuldig te zijn geweest met de planning van zijn werkzaamheden. Beklaagde heeft veel meegemaakt met zijn gezin, werk- en woonsituatie. Daardoor kan hij niet alles goed organiseren. Beklaagde hoopt dat zijn inschrijving in het Register beëdigde tolken en vertalers niet zal worden doorgehaald en zal zijn best doen de klacht de komende tijd recht te zetten.

Beoordeling van de klacht

De commissie beschouwt de klacht als **gegrond**. Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

De commissie stelt vast dat:

- beklagde is in de periode van januari 2016 tot en met 7 april 2017 van de in totaal 94 door hem geaccepteerde tolkopdrachten voor klager 12 keer zonder tegenbericht niet verschenen bij tolkdiensten op locatie;
- beklagde in 2016 over drie klachtmeldingen is geïnformeerd door klager;
- Klager in november 2016 over de derde klachtmelding een telefonisch gesprek met beklagde heeft gevoerd waarin hem is medegedeeld dat hij kritischer moet zijn bij het aanvaarden van opdrachten en dat hij beter moet communiceren;
- beklagde op (-) maart 2017 opnieuw zonder bericht niet is verschenen voor een tolkopdracht en dat klager hierop heeft besloten een klacht over beklagde in te dienen bij Bureau Wbtv;
- beklagde op (-) maart 2017 opnieuw zonder bericht niet is verschenen voor een tolkopdracht;

De commissie stelt vast dat beklagde op 7 april 2017 zonder tegenbericht ook niet is verschenen op de hoorzitting van de klachtencommissie. Dat klemmt temeer omdat beklagde eerder uitdrukkelijk had aangegeven wel aanwezig te zijn en de secretaris van de commissie een dag voor de hoorzitting nog telefonisch contact had met beklagde over het tijdstip van de hoorzitting. Beklaagde heeft op dat moment niet kenbaar gemaakt niet te zullen verschijnen. Beklaagde heeft zelf ook geen moeite gedaan om telefonisch of per e-mail contact op te nemen met Bureau Wbtv.

Ter hoorzitting heeft de commissie zelf wel contact opgenomen met beklagde. De redenen van zijn verhinderingen zijn volgens beklagde zijn woon-, werk- en gezinssituatie. Beklaagde heeft dit niet willen concretiseren.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klacht **gegrond** te verklaren. Er is naar het oordeel van de commissie sprake van ernstige tekortkomingen in de wijze waarop beklagde uitvoering heeft gegeven aan het nakomen van de met klager overeengekomen tolkdiensten.

Beklaagde is in een tijdsbestek van een jaar bij ruim 12% van de door hem aanvaarde tolkdiensten – in overwegende mate voor (-) – zonder tegenbericht niet verschenen. Zelfs nadat hij door klager was geïnformeerd over klachten die daaruit voortvloeiden,

met hem was afgesproken dat hij kritischer dient te zijn in zijn aannamebeleid en dat hij duidelijker moet communiceren wanneer hij diensten niet kan uitvoeren én er door klager een klacht over zijn gedragingen was ingediend bij Bureau Wbtv zette beklagde dit gedrag voort. Ondanks zijn eerdere bevestiging dat hij bij de hoorzitting van de commissie aanwezig zou zijn om een mondelinge toelichting op de klacht te geven, heeft hij ook daar zonder tegenbericht verstek laten gaan.

Door zijn werkzaamheden op deze wijze te organiseren tast beklagde niet alleen de bedrijfsvoering van klager aan, maar miskent hij ook de mogelijke negatieve gevolgen van zijn gedragingen voor andere betrokkenen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat een afspraak met officiële instanties op zichzelf voor de betrokken personen al een zekere spanning met zich meebrengt, terwijl die spanning alleen nog maar wordt vergroot door de vertraging die ontstaat door toedoen van beklagde. Van een tolk mag worden verwacht dat hij bij het plannen van zijn werkzaamheden rekening houdt met omstandigheden die hem beletten deze werkzaamheden naar behoren uit te oefenen en dat hij verhinderingen tijdig doorgeeft. Dit geldt temeer als hij uit ervaring bekend is met deze omstandigheden.

Eerst nadat de commissie beklagde telefonisch heeft geconfronteerd met de mogelijke gevolgen van zijn gedragingen voor zijn inschrijving in het Register beëdigde tolken en vertalers heeft beklagde zijn onzorgvuldigheid in het aannemen en nakomen van tolkopdrachten toegegeven en spijt betuigd. Beklagde heeft voor zijn handelen echter geen goede verklaring kunnen geven. Evenmin heeft hij er blijk van gegeven zich te realiseren wat de negatieve gevolgen van zijn handelen zijn.

Gelet op de aard en ernst van de aan beklagde verweten gedragingen, het structurele karakter daarvan en met name ook de daaruit voortvloeiende gevolgen voor anderen adviseert de commissie het Bureau Wbtv beklagde als beëdigd tolk tijdelijk, en wel **voor de duur van drie maanden**, in het Register beëdigde tolken en vertalers door te halen. De commissie verwijst in dit verband naar artikel 9 van de Wbtv.

De commissie heeft bij haar advies – en met name bij het bepalen van de duur van de tijdelijke doorhaling – gelet op haar adviezen over soortgelijke klachten (adviezen nrs. 2011-08, 2012-01 en 2014-02). Zij heeft ten voordele van beklagde meegewogen dat haar over het inhoudelijk functioneren van beklagde geen klachten bekend zijn.

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, dan wel wordt, 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

J.J.L. Link
secretaris

mr. R.G.A. Beaujean
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 02-2017)

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

1. Algemene beroepsattitude

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. 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 belangenverstrengeling, 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.

4.2. 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.