

Geachte heer Von den Hoff,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Veiligheid en Justitie over een klacht die is ingediend tegen mevrouw (-) (hierna: beklaagde), tolk Nederlands <-> (-) (Wbtv nr. (-)).

Verloop van de procedure

Per e-mail van 18 oktober 2017, ontvangen op diezelfde dag, heeft de heer mr. (-), namens de rechtbank Oost-Brabant (hierna: klager), een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde.

Bij brief van 18 oktober 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 17 november 2017 een toelichting te geven. Beklaagde heeft aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Klager heeft aangegeven niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting.

Klager heeft bij brief van 20 oktober 2017 aanvullende stukken ingediend.

Beklaagde heeft per e-mail van 29 oktober 2017 een verweerschrift ingediend.

De klacht is op 17 november 2017 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dh. mr. P.H. Louwers	voorzitter,
dh. mr. drs. E. den Boer	lid,
mw. dr. N. Doornbos	lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door mw. J.J. van Vlerken als secretaris.

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 door beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

De gronden van de klacht

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

Beklaagde is op (-) september 2017 twee gemaakte tolkafspraken in een asielzaak bij de rechtbank Oost-Brabant niet nagekomen. De eerste zitting, om 09.15 uur, is beklaagde vergeten (klachtonderdeel a). Na telefonisch contact is zij ook bij de tweede zitting van 11.30 uur niet verschenen (klachtonderdeel b).

Toelichting op klacht door klager

Beklaagde is door de advocate van de vreemdeling als tolk opgeroepen voor twee zittingen bij de rechtbank Oost-Brabant op (-) september 2017. Bij aanvang van de eerste zitting (09.15 uur) was beklaagde niet aanwezig. Beklaagde is gebeld en heeft

aangegeven dat zij de afspraak vergeten was. Hierop is aangegeven dat zij werd verwacht voor de tweede zitting om 11.30 uur. Beklaagde is op de tweede zitting wederom niet verschenen. De tijdsparre tussen de beide zittingen was voldoende om bij de tweede zitting alsnog te verschijnen. Klager schrijft in zijn klacht dat de rechtbank door de handelwijze van beklagde twee zaken heeft moeten aanhouden. Er is kostbare zittingstijd verloren gegaan en de cliënten van de advocate hebben onnodig lang op een uitspraak van de rechtbank moeten wachten.

Het verweer van beklagde

Beklagde heeft erkend dat zij de eerste zitting op (-) september 2017 is vergeten. Zij moest de avond voor de zitting voor haar zieke echtgenoot zorgen. Door een zware nacht en slaapttekort is zij de zitting van 09.15 uur vergeten. Beklagde geeft aan dat zij rond 09.15 uur door Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (hierna: TVcN) is gebeld met de vraag waar zij bleef. Beklagde heeft aan TVcN gezegd dat zij zich in Leiden bevond en heeft voorgesteld om de tolkdienst telefonisch uit te voeren.

De tweede tolkdienst werd op diezelfde dag om 09.25 uur door de advocate via TVcN aangevraagd. Hoewel de opdracht wel heel laat binnenkwam heeft beklagde deze om 09.28 uur aangenomen, zij wilde hiermee haar afwezigheid in de eerste zitting enigszins compenseren. Beklagde is meteen per auto vanuit Leiden naar 's-Hertogenbosch vertrokken. De geplande aanvangstijd van de tweede zitting was 10.45 uur.

Beklagde meende op grond van haar ervaring met het verkeer op dat tijdstip tijdig in Den Bosch te kunnen zijn. Bij Utrecht stond echter een onverwachte file. Daardoor dacht beklagde naar schatting een kwartier te laat te komen. Zij heeft dit om 10.05 uur telefonisch aan TVcN doorgegeven. Kort daarop kwam de melding van TVcN door dat de advocate de tolkdienst had geannuleerd. Beklagde is toen omgekeerd (afslag A12-A2) en weer naar Leiden gereden.

Ter onderbouwing heeft beklagde een e-mail van TVcN aan haar overgelegd, voor zo ver hier van belang luidende:

*De 2^e dienst (ref (-)) stond gepland van 10:45 tot 11:45 uur.
Aanvraagdatum 28 september om 9:25 uur
Door jou geaccepteerd op 28 september om 9:28 uur
Om 10:05 heb jij gebeld dat je het niet ging redden en 15 minuten te laat zou aankomen. Hierop heeft de advocaat besloten dat ze daar niet op kon wachten omdat het om een zitting ging. De dienst is geannuleerd met als reden "annulering Tolk, te laat"*

Beklagde haalt een door klager ingebracht aanvullend document aan (uit het PV van de zitting):

Gem: de tolk is er niet. Die is vergeten en belde vanochtend dat die in Leiden is. Er is geen vervanger. 10:45 uur

Volgens beklagde heeft de advocaat haar annulering van de opdracht kort na 10:05 uur niet met de rechtbank gecommuniceerd; had zij dat wel gedaan, dan zou de rechtbank om 11:30 uur niet in de veronderstelling zijn geweest dat beklagde bij die tweede zitting aanwezig zou zijn.

Het aanhouden van de behandeling van de tweede zaak is volgens beklagde het directe resultaat geweest van het verkeerd doorgeven van de aanvangstijd en de annulering van de tolkdienst bij TVcN door de advocate.

Voorts benadrukt beklaagde het zeer te betreuren dat zij de (eerste) afspraak voor deze zaak vergeten was. Zij had kreeg daardoor meteen een slecht gevoel toen zij zich dat realiseerde. Beklaagde voegt daaraan toe dat dit bij iedereen weleens kan voorkomen, en dat dit bij haar de eerste keer was. Anderzijds kreeg zij alleen al tussen 25 en 27 oktober 2017 drie keer te horen dat haar diensten in de rechtbank Oost Brabant door fouten van andere instanties/personen niet door konden gaan. "Maar we blijven begrip hebben voor elkaars problemen, zo hoort het te zijn", aldus beklaagde.

Beoordeling van de klacht

De commissie concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

Feiten

Wat betreft het tolken op de eerste zitting ((-) september 2017 om 09:15 uur), aangevraagd via TVcN en door beklaagde geaccepteerd op 6 juni 2017, op 14 september qua tijdsduur aangepast van 45 naar 60 minuten, kan de commissie kort zijn. Beklaagde was deze dienst gewoon vergeten, en kwam daar pas achter toen zij diezelfde ochtend rond 09:15 uur door TVcN werd gebeld. Beklaagde bevond zich toen nog in Leiden.

De commissie ziet geen reden om in twijfel te trekken hetgeen beklaagde heeft aangevoerd over de achtergrond daarvan: zieke echtgenoot, slaaptekort in de voorafgaande nacht.

Wat betreft de gang van zaken rond de tweede zitting ((-) september 2017 om 10:45 uur) neemt de commissie het volgende in ogenschouw:

- De opdracht om te tolken op de zitting van (-) september om 10:45 uur kreeg beklaagde op diezelfde dag om 09:28 uur.
- Beklaagde heeft die opdracht toen aanvaard en meende dus in een uur en een kwartier in Den Bosch te kunnen zijn.
- Beklaagde is omstreeks 09:30 uur uit Leiden weggereden.
- Om 10:05 meldde zij aan TVcN "dat (zij) het niet ging redden en 15 minuten te laat zou aankomen", dit als gevolg van een file.
- TVcN heeft dit blijikbaar direct aan de advocaat doorgegeven.
- De advocaat heeft daarop ook meteen de opdracht bij TVcN geannuleerd.
- Dit is aan beklaagde doorgegeven, die vervolgens onverrichterzake is teruggekeerd naar haar huis in Leiden.
- Uit het klaagschrift leidt de commissie af dat de tweede zitting met geplande aanvangstijd 10:45 eerst om 11:30 begon. De handgeschreven tijden (09:15 en 10:45) op de processen verbaal zijn blijkens de toelichting van klager de geplande aanvangstijden.
- Blijkens het uittreksel uit het proces verbaal van deze zitting heeft toen de advocaat gezegd: *de tolk is er niet. Die is vergeten en belde vanochtend dat die in Leiden is. Er is geen vervanger.*
- Daarop is (ook) deze zitting aangehouden.

Klachtonderdeel a

De commissie beschouwt klachtonderdeel a als **gegrond**.

Beklaagde heeft zowel in haar verweerschrift als ter zitting toegegeven dat zij de zitting van 09.15 uur door persoonlijke omstandigheden is vergeten. Uit de stukken van het klachtdossier volgt dat door het niet verschijnen van beklaagde de behandeling van de eerste zaak is aangehouden. Beklaagde heeft aangegeven de gang zaken te betreuren. De commissie overweegt nog dat niet is gebleken dat beklaagde vaker te laat komt of in het geheel niet op afspraken verschijnt.

De commissie wijst in dit verband op de artikelen 1.2, 4.1 en 4.2 van de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv. De commissie merkt hierbij op dat een voorwaarde van het op tijd komen op afspraken op zichzelf niet uitdrukkelijk is opgenomen in de Gedragscode in het kader van de Wbtv. In het kader van "een optimale dienstverlening" mag echter worden verondersteld dat een tolk de door hem of haar gemaakte afspraken op tijd en naar behoren nakomt en de opdrachtgever in incidentele gevallen tijdig waarschuwt dat hij of zij wegens omstandigheden buiten zijn of haar schuld om niet of niet op tijd op de afspraak kan verschijnen.

Klachtonderdeel b

De commissie beschouwt klachtonderdeel b als **ongegrond**.

Zoals de commissie vaker heeft overwogen, kunnen drukke verkeersomstandigheden incidenteel tot te laat komen leiden zonder dat dit de tolk direct is aan te rekenen. Als die omstandigheden zodanig zijn dat een tolk onmogelijk op tijd kan komen, is het aan de tolk om de opdrachtgever daarvan tijdig in kennis te stellen. Van een tolk mag echter ook worden verwacht op ongemakken onderweg te anticiperen en daarmee rekening te houden bij het wel of niet aanvaarden van een opdracht en het plannen van de reis.

In het onderhavige geval is sprake van incidenteel te laat komen. Er is geen patroon, er zijn geen eerdere waarschuwingen of klachten. Beklaagde heeft verklaard dat zij dit traject vaak aflegt, en op haar ervaring is afgestaan toen zij de opdracht aannam. Een reistijd van vijf kwartier van Leiden naar Den Bosch is krap, maar het kan lukken, op dat tijdstip.

Daarbij komt dat de opdracht wel heel laat bij beklagde binnenkwam, hetgeen er onder gewone omstandigheden waarschijnlijk toe zou hebben geleid dat deze door de tolk niet zou zijn aanvaard. En beklagde zou daar wellicht ook in dit geval beter aan hebben gedaan. De commissie heeft echter begrip voor de bedoeling van beklagde om het vergeten van de eerste zitting op die dag door het aannemen van deze opdracht althans enigszins goed te maken.

Voorts heeft beklagde er door haar handelen blijk van gegeven zich ervan bewust te zijn dat het belangrijk was haar vertraging direct door te geven (telefoon naar TVcN 10:05). Het was vervolgens de annulering van de opdracht door de advocaat die ertoe leidde dat beklagde naar Leiden terugreed. Zonder die annulering zou beklagde rond 11:00 en dus in elk geval ook om 11:30 uur (aanvang zitting) present zijn geweest en zou deze tweede zitting doorgang hebben kunnen vinden.

De commissie merkt nog op dat haar niet is gebleken dat het aan beklagde bekend was dat deze zitting pas om 11:30 uur zou aanvangen, terwijl klager ervan is uitgegaan dat zij dat wel wist. Vanuit dat perspectief begrijpt de commissie ook de irritatie die spreekt uit de opmerking in de klacht dat "de tijdspanne tussen beide afspraken voldoende (was) om de tweede afspraak na te kunnen komen". Dat blijkt dus echter feitelijk anders te liggen.

Samengevat is de commissie van mening dat het met 15 minuten te laat arriveren (11:00 in plaats van 10:45 uur) in dit geval aan beklagde niet zodanig is aan te rekenen dat dit moet leiden tot gegrondbevinding van dit klachtonderdeel.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om klachtonderdeel **a gegrond** te verklaren en klachtonderdeel **b ongegrond** te verklaren.

Naar oordeel van de commissie is komen vast te staan dat beklagde zonder voorafgaande afmelding niet is verschenen op een gemaakte tolkafspraak bij de rechtbank. Er is echter geen sprake van structurele tekortkomingen in de wijze waarop beklagde uitvoering geeft aan het nakomen van overeengekomen tolkdiensten. Verder weegt de commissie mee dat beklagde spijt heeft betuigd en bewust is van de

gevolgen van haar handelen. De commissie adviseert Bureau Wbtv daarom te volstaan met het gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht en daar geen sanctie aan te verbinden.

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, 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

mw. mr. J.J. van Vlerken
secretaris

dhr. mr. P.H. Louwers
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 05-2017)

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.