

Jaarverslag 2020

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie). In dit verslag zijn de gegevens opgenomen die de commissie op grond van artikel 19 van het Besluit beëdigde tolken en vertalers¹ jaarlijks in een openbaar verslag dient te publiceren. Daarnaast heeft de commissie ook ditmaal van de gelegenheid gebruik gemaakt om enkele algemene ontwikkelingen kort uiteen te zetten.

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de minister en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, de Raad voor Rechtsbijstand, het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), de hoofddirecteur van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), evenals aan de organisaties die de belangen van tolken en vertalers in algemene zin behartigen. Overige belangstellenden zullen aan de hand van de e-nieuwsbrief van het Bureau Wbtv op dit jaarverslag worden geattendeerd. De inhoud van het jaarverslag is openbaar en is door eenieder te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv (www.bureauwbtv.nl).

¹ Besluit van 11 december 2008, houdende regels inzake de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Stb. 2008, 555). De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op, waarin ten minste het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten wordt aangegeven.

1. Over de Klachtencommissie Wbtv

Algemene inleiding

De commissie is ingesteld krachtens artikel 16, tweede lid, Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) bij besluit van 25 mei 2009 van de Raad voor Rechtsbijstand.² De taak van de commissie is het behandelen van klachten gericht tegen tolken en vertalers wier werkzaamheden vallen onder de werking van de Wbtv en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan het Bureau Wbtv ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van de bij het Bureau Wbtv (in het Rbtv of op de Uitwijkljst) ingeschreven tolken en vertalers. De klachtencommissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht de aanbeveling doen aan de Minister dat een beëdigde tolk of vertaler gezien zijn gedraging in aanmerking komt voor een tijdelijke doorhaling dan wel doorhaling in het register (artikel 24 lid 2 Wbtv).

Klachten over tolken die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijkljst worden vermeld, dienen te worden gericht aan de IND. De IND zal de klacht eerst op informele wijze in behandeling nemen en pogen af te doen. Als de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht door de IND worden voorgelegd aan de commissie. Deze klachten worden door de commissie zoveel mogelijk op gelijke wijze behandeld als klachten tegen tolken die wel in het Rbtv of de Uitwijkljst zijn opgenomen, met dien verstande dat de commissie ten aanzien van deze klachten geen advies uitbrengt aan het bevoegd gezag van het Bureau Wbtv, maar aan dat van de IND. De commissie betreft in die gevallen bovendien de Gedragscode tolken IND bij de behandeling van de klacht.

De commissie is samengesteld uit juristen, alsmede uit leden die niet werkzaam zijn als tolk of vertaler maar wel ervaring of affiniteit hebben met tolk- en vertaalwerkzaamheden en/of ervaring hebben met klachtbehandeling of vergelijkbare procedures, en voorts uit leden die werkzaam zijn als beëdigd tolk en/of vertaler en als zodanig zijn ingeschreven in het Rbtv.

Zie voor meer achtergrondinformatie over de klachtregeling:
<https://www.bureauwbtv.nl/klachtencommissie>

² Regeling van de Raad voor Rechtsbijstand van 25 mei 2009, houdende de instelling van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Instellingsbesluit klachtencommissie Wbtv), (Staatscourant 12 juni 2009, nr. 106).

Samenstelling commissie

Volgens art. 15, eerste lid, van het Besluit beëdigde tolken en vertalers bestaat de commissie uit maximaal acht leden.

Haar samenstelling was in 2020 als volgt:

voorzitter:

dhr. mr. P.H. Louwers, voormalig advocaat.

lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:

dhr. mr. R.M. Peters, oud-hoofdadvocaat-generaal en voormalig raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof 's-Hertogenbosch.

leden:

- mw. mr. M.H.R de Boer, advocate;
- dhr. mr. drs. E. den Boer, jurist, tevens beëdigd tolk en vertaler;
- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend);
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigd tolk en vertaler;
- mw. drs. H. Kulišánová, tot 1 februari 2020 (maximale benoemingstermijn), beëdigd tolk en vertaler;
- mw. J.A.M. Sousa Martins-Bierhoff BTr, vanaf 1 februari 2020, beëdigd tolk en vertaler.

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.

secretaris:

mw. mr. T. Mennen, stafmedewerker Bureau Wbtv.

2. Klachten

2.1 Inleidende opmerkingen

In 2020 zijn er in totaal 12 klachten ingediend bij Bureau Wbtv waarvan er 6 door de Klachtencommissie Wbtv zijn behandeld.

Overzicht:

- 3 klachten over tolken en/of vertalers zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard;
- 2 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 1 klacht over een tolk is ingetrokken.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2020 bij het Bureau Wbtv zijn ingediend. Van elke aan de commissie voorgelegde klacht en het naar aanleiding daarvan gegeven advies wordt onder 2.3 een korte samenvatting weergegeven. De klachten die door het Bureau niet aan de commissie zijn voorgelegd worden tevens genoemd in het overzicht.

2.2 Overzicht klachten 2020³

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	01-2020	Tolk/vertaler	Na overleg niet in behandeling	-
02.	02-2020	Tolk	Ingetrokken	-
03.	03-2020	Tolk/vertaler	Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
04.	04-2020	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
05.	05-2020	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
06.	06-2020	Vertaler	Na overleg niet in behandeling	-
07.	07-2020	Vertaler	Na overleg niet in behandeling	-
08.	08-2020	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, doorhaling voor de duur van één maand	Wbtv, advies overgenomen
09.	09-2020	Tolk/vertaler	Na overleg niet in behandeling	-
10.	10-2020	Tolk	Niet voorgelegd	-
11.	11-2020	Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
12.	12-2020	Vertaler	Niet voorgelegd	-

³ Een klik op het klachtnummer leidt naar het advies.

2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Overige klachten:

01-2020: niet in behandeling vanwege gewicht gedraging, gering verband hoedanigheid tolk/vertaler

02-2020: ingetrokken, geen belang (meer) bij voortzetting klacht

06-2020: niet in behandeling vanwege onvoldoende verband hoedanigheid tolk/vertaler

07-2020: niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht

09-2020: niet in behandeling hangende wel of niet starten opsporingsonderzoek strafbaar feit

10-2020: niet in behandeling vanwege enkel een melding, klager wenst niet nader te onderbouwen of gehoord te worden

12-2020: niet in behandeling vanwege gewicht gedraging

Klachten die zijn voorgelegd aan de commissie:

De geanonimiseerde adviezen van de commissie zijn rechtstreeks en integraal te raadplegen via een klik op het klachtnummer en via de website (én de Excel-analyse die op de website is te vinden onder [deze link](#)). Daarom wordt nu in het jaarverslag volstaan met een kortere weergave, met name gericht op de regel die uit die adviezen valt af te leiden. Deze weergave heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

03-2020

Acties rond Tolken in de Toekomst - collegialiteit

(Tegen het besluit na dit advies is bezwaar aangetekend door beklagde)

Klager is beëdigd tolk en vertaler, hij nam een tolkopdracht aan voor een zitting bij een gerechtshof, in een talencombinatie waarvoor hij niet was beëdigd. TVcN had laten weten dat er in die talencombinatie als gevolg van de acties tegen het project 'Tolken in de Toekomst' geen beëdigde tolken beschikbaar waren. Allen die bij de tolkopdracht betrokken waren, wisten dat klager voor die talencombinatie niet in het Register btw stond.

Beklaagde had gezien dat klager zou gaan tolken. (1) Hij verscheen in het gerechtshof en brak in in het gesprek van klager met zijn cliënten (advocaten) en vroeg – volgens klager op hoge toon – aan de advocaten of zij wel wisten dat klager ("deze meneer") geen beëdigd tolk in die taal was. Ook voegde hij van alles toe over de lopende acties en het feit dat klager daaraan niet meedeed.

(2) In de zittingszaal is beklagde pal achter klager gaan zitten waardoor klager zich geïntimideerd voelde. (3) Ook heeft beklagde verschillende collega's geïnformeerd dat klager daar toen aan het tolken was.

Ad (1)

Bij de behandeling van de klacht is vast komen te staan dat beklagde zich heeft gemengd in de tolk/cliënt relatie van klager, met een ten aanzien van klager negatief gekleurde boodschap, dit ten overstaan van derden. De commissie acht dit strijdig met de collegialiteit en welwillendheid die beëdigd tolken en vertalers onderling in acht behoren te nemen en is schadelijk voor het vertrouwen in de beroepsgroep (artikel 1.1, 3.1 en 3.3 Gedragscode Wbtv).

Ook in de opwinding waarmee collectieve acties vaak gepaard gaan, dienen de collegiale verhoudingen tussen beëdigde tolken en vertalers in acht genomen te worden. Naar het oordeel van de commissie vormt het optreden van beklagde in deze een inbreuk op die

verhoudingen, waar dit optreden zich heeft gericht op klager ("deze meneer"), als individu. Meer generiek gerichte acties ("Doe geen zaken met niet beëdigde tolken") zullen eerder toelaatbaar zijn.

Ad (2)

Beklaagde heeft de onderhavige zitting bijgewoond in het kader van de acties rond TidT en zonder noodzaak is hij pal achter klager gaan zitten. Zeker na het gebeurde voorafgaand aan de zitting is het begrijpelijk dat dit voor klager intimiderend was, en van invloed kan zijn geweest op zijn concentratie en zijn werk. Beklaagde had in het nastreven van zijn doelen beter rekening moeten houden met de uitwerking die zijn handelwijze kon hebben. Zo zijn naar het oordeel van de commissie de regels van onderlinge collegialiteit en welwillendheid en het vertrouwen in de beroepsgroep geschonden (artikel 1.1, 3.1 en 3.3 Gedragscode Wbtv).

Ad (3)

De aanwezigheid van klager als tolk op de bewuste zitting was openbaar en kenbaar, en het delen van dat feit onder collega's acht de commissie onder de gegeven omstandigheden op zich niet laakbaar. Dat zou anders kunnen zijn wanneer de gedeelde gegevens onjuist of onnodig grievend zouden zijn. Daarvan is echter in deze zaak niet gebleken, de commissie kent de inhoud van de betreffende berichten niet. Een factor is ook, dat beklagde zich tevoren had kunnen realiseren dat zijn optreden als tolk lopende de acties door collega's zou worden opgemerkt en doorverteld. Voor de commissie is tevens van belang dat de verweten communicatie uitsluitend tussen tolken/vertalers onderling plaatsvond, waardoor onder de omstandigheden van dit geval het vertrouwen in de beroepsgroep niet in het geding was.

Advies: klacht gedeeltelijk gegrond; aanbevolen reactie: waarschuwing.

04-2020 en 05-2020

Acties rond Tolken in de Toekomst – commotie binnen en vereniging

Klager in beide zaken is het bestuur van een vereniging van tolken en vertalers.

Er is binnen vereniging (-) commotie ontstaan over de stellingname van het bestuur t.o.v. de acties van tolken en vertalers die in januari en februari 2020 zijn gevoerd. Verschillende leden van de vereniging waren het niet eens met die stellingname, en wilden het bestuur wegsturen.

In een WhatsApp groep waarin leden en niet-leden van (-) deelnemen, hebben beklagden volgens klager grievende en onjuiste uitlatingen gedaan aan het adres van klager.

Klager is van mening dat de beroepsattitude van beklagden niet voldoet aan de in de Gedragscode Wbtv gestelde eisen.

De commissie is van oordeel dat de gewraakte uitlatingen te ver verwijderd zijn van het door de klachtenprocedure geborgde belang. Zij vallen daarmee buiten het werkveld van de commissie. Het gaat hier om 'intern-politieke' discussies tussen tolken en vertalers onderling over het beleid en de gang van zaken binnen (-). Er wordt dan ook geklaagd over schade berokkend aan (het bestuur en/of de voorzitter van) (-), en niet over beschadiging van het vertrouwen in de beroepsgroep. Dit laatste zal ook niet snel aan de orde zijn bij louter interne discussies, tussen tolken en vertalers onderling. Anders gezegd: in discussies zoals deze liggen de grenzen elders dan in de Gedragscode Wbtv in het belang dat door de Wbtv via de commissie wordt beschermd.

In zaak 05 heeft de beklaagde een tegenklacht ingediend waarbij aan klager het verwijt wordt gericht dat hij in strijd met de artikelen 1.1, 1.2 en 5 van de Gedragscode Wbtv de onderhavige klacht heeft ingediend. De toelichting hierop komt erop neer dat het indienen van deze klacht, zonder poging tot minnelijke regeling, in dit geval een onevenredig middel is. De commissie acht deze tegenklacht ongegrond. Het indienen van een klacht zal niet snel klachtwaardig zijn, al was het maar omdat door het indienen van een klacht het voorwerp daarvan juist aan de commissie wordt voorgelegd om daarover haar oordeel te verkrijgen. Er zijn zeker omstandigheden denkbaar waaronder het indienen van een klacht misbruik van recht zou opleveren, maar daarvan is in dit geval aan de commissie niet gebleken.

Advies: klacht ongegrond.

08-2020

Positie van de tolk/vertaler in een langlopend strafrechtelijk tap-onderzoek

Omdat de commissie veronderstelt dat situaties zoals deze vaker ontstaan, wordt hier een uitgebreide samenvatting van het advies opgenomen.

Beklaagde is gedurende langere perioden ingezet als beëdigd tolk bij strafrechtelijk onderzoek van de KMAR naar criminele organisaties. De klacht betreft twee aspecten van het functioneren van beklaagde, die in feitelijke gedragingen zijn verwoord.

A. De attitude van de tolk, de omgang binnen het rechteam:

1. Het bekostigen van eten voor hemzelf en diverse teamleden tijdens late tapdiensten en het kopen van een koffie/espressomachine voor een collega (lees: teamlid);
2. Het meedoen met taken die niet de zijne zijn, zoals meekijken bij bevragingen, zelf bevragingen doen bij de informatierechercheur, telefoonnummers en profielfoto's invoeren in de eigen telefoon, meezoeken bij een huiszoeking.

B. Lekken van informatie, schending van de geheimhoudingsplicht, belangenverstremgeling:

1. Het bezoeken lopende het onderzoek van gelegenheden waar diverse verdachten uit het onderzoek ook kwamen;
2. Mededeling aan een teamlid werkzaamheid voor de FIOD;
3. Verzenden en op dezelfde datum verwijderen van een bericht via Viber (een applicatie waarmee berichten, audio-opnames en video's kunnen worden verzonden) aan een verdachte, daarvan geen melding maken;
4. Het lekken van informatie over een verhoor.

Hierdoor zijn bij klagers twijfels gerezen over de integriteit van beklaagde als tolk, en hebben zij besloten hem niet meer in te zetten.

De bovengenoemde feiten leiden tot een deels **gegronde klacht**.

A. Attitude

De aan beklaagde verweten gedragingen hebben zich voorgedaan in het verband van een langlopend onderzoek naar een criminele organisatie. Nadat ook in een eerder, soortgelijk en eveneens langer lopend onderzoek tot tevredenheid gebruik was gemaakt van de diensten van beklaagde als beëdigd tolk/vertaler, onder meer ter vertaling van

tapgesprekken, data van uitgelezen telefoons en documenten, is hij bij dit nieuwe onderzoek wederom als zodanig ingeschakeld.

De commissie stelt voorop dat haar uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat het onderhavige onderzoek voor alle betrokkenen een intensieve samenwerking heeft meegebracht, door het belang van het onderzoek zelf, de looptijd, door de tijdsdruk, de vaak onregelmatige werktijden. Men heeft de facto in teamverband geopereerd. De natuurlijke neiging zal dan zijn om elkaar bij te staan bij het realiseren van de taken, zeker wanneer de samenwerking langer duurt en men elkaar goed leert kennen. Dit wordt ook op prijs gesteld, zoals blijkt uit het dossier. De tolk/vertaler verleent zijn diensten daarmee in een andere, minder formele setting dan binnen het 'klassieke' model, zoals bijvoorbeeld op een terechtzitting, bij een verhoor, een vergadering, of een congres.

In strikte zin geldt zeker dat de rol van de tolk/vertaler geen andere is dan het geven van een getrouwe weergave van het gezegde of geschrevene, zonder iets toe te voegen en met behoud van nuances, en dat iedere verdere betrokkenheid kan leiden tot een vermindering van de onafhankelijkheid van de tolk.

Ook al worden de grenzen in acht genomen van hetgeen juridisch en opsporingstechnisch toelaatbaar is – grenzen die bewaakt dienen te worden door het met het opsporingsonderzoek belaste orgaan, hier dus de KMAR – en van hetgeen de onafhankelijke positie van de tolk/vertaler vereist – voor de bewaking waarvan de tolk/vertaler ten volle verantwoordelijk is – dan nog is het in de onderhavige setting moeilijk te vermijden dat er een zekere grenserving optreedt voor wat betreft de precieze rol van de diverse betrokkenen in het intensieve proces.

Reeds in 2010 heeft de commissie een lans gebroken voor het onderzoeken van de wenselijkheid een specialisatie 'taptolken' in het leven te roepen. Dat zou enig kader hebben kunnen bieden, maar daarvan is het (nog) niet gekomen. Dat brengt mee dat (met name tap-) tolken/vertalers die zo zijn ingebed in het operationele team weinig formeel houvast hebben om te bepalen waar in deze situatie de grenzen liggen, en is enkel het eigen beroeps-ethische kompas beschikbaar.

Voor de organisatie waarbinnen en ten behoeve waarvan de tolk/vertaler werkzaam is, geldt hetzelfde. Er is voor zover de commissie bekend geen formeel kader waarin ten behoeve van de medewerkers van de opsporingsdienst voor deze situatie spelregels voor de samenwerking met tolken/vertalers zijn vastgelegd. Ook afnemers van tolk- en vertaaldiensten hebben immers een belangrijke rol op het punt van de integriteit van tolken en vertalers. Zij dienen de tolk of vertaler in staat te stellen zijn werk kwalitatief goed en integer te verrichten⁴. Daaronder valt naar het oordeel van de commissie tevens het (mede) bewaken van de wederzijdse grenzen. Tijdens de hoorzitting is zijdens klagers ook bevestigd dat dit een punt is dat aandacht moet krijgen.

Het onderhavige geval adstrueert naar het oordeel van de commissie inderdaad de wenselijkheid van een samenwerkingsprotocol, best practice of andere regeling waarin de rol van de verschillende betrokkenen in deze intensieve vorm van samenwerking wordt gedefinieerd.

Zover is het echter nu (nog) niet. De commissie heeft dit bij de beoordeling van de verweten gedragingen in aanmerking genomen, alsook het feit dat van de zijde van de KMAR gedurende langere tijd geen grenzen zijn getrokken, en in tegendeel vrij gemakkelijk gebruik is gemaakt van de behulpzame attitude van beklagde.

Zonder dat gezegd kan worden dat beklagde met elk van de beschreven gedragingen de grens van het toelaatbare heeft overschreden, is de commissie niettemin van oordeel dat

⁴ Kamerstukken II 2004/05, 29 936, 3, p. 2 (MvT).

beklaagde buiten zijn taken als tolk is getreden, hetgeen heeft kunnen bijdragen aan de bij zijn opdrachtgever gerezen twijfel aan zijn integriteit.

Meer specifiek overweegt de commissie het volgende.

- In het 'mee-rechercheren' inclusief het meezoeken bij een huiszoeking is beklaagde buiten zijn rol als tolk/vertaler getreden en heeft hij zijn onafhankelijke positie onvoldoende bewaakt. Dit valt hem aan te rekenen, ook al vond het plaats onder de hiervoor besproken omstandigheden.
- In het verlenen van hand- en spandiensten/behulpzaamheid en het delen van pizza's tijdens late diensten ziet de commissie in dit geval onvoldoende reden tot een verwijt aan beklaagde. Het betreft kleine dingen van alledag, waarbij de onafhankelijkheid van beklaagde niet in het geding was. Er is ook niet gebleken dat beklaagde in deze handelwijze heeft volhard na hierop door de teamleiding te zijn aangesproken.
- Het samen met anderen geven van een cadeau aan een teamlid omdat zij een nieuw huis had gekregen beschouwt de commissie als onwenselijk, maar gelet op de omstandigheden van dit geval zoals deze ook in het verweer van beklaagde zijn belicht niet zodanig dat dit als klachtwaardig moet worden beschouwd.

B. Lekken, geheimhouding, onpartijdigheid

- Het doen van een mededeling aan een van de mensen van de KMAR omtrent tolk/vertaalwerkzaamheden voor de FIOD was op zich niet toegestaan, maar was zodanig algemeen dat naar het oordeel van de commissie in dit geval van een schending van de geheimhoudingsverplichting nog geen sprake was.
- Ten aanzien van het meermalen bezoeken van gelegenheden waar ook verdachten uit het lopende onderzoek vaak kwamen overweegt de commissie het volgende. Als men uit hoofde van een lopend onderzoek weet dat verdachten daar vaak komen dient dergelijk bezoek in beginsel achterwege te blijven. Beklaagde heeft echter ontkend in die periode het genoemde restaurant te hebben bezocht. De ontmoeting met een verdachte bij de kapper heeft hij bevestigd, en daarvan had hij ook mededeling gedaan aan het rechercheteam. Daar de commissie niet is gebleken dat die kapperszaak een rol speelde in het onderzoek, kan beklaagde niet worden verweten dat hij die zaak heeft bezocht.
- Ten aanzien van het verzonden Viber bericht treft beklaagde een verwijt. Allereerst ter zake van het feit zelf, ook als dat is ontstaan als gevolg van een onvoorzichtigheid.

Ook en vooral rekent de commissie het beklaagde aan dat hij van het voorval niet direct melding heeft gemaakt bij de teamleiding. Het is duidelijk dat zo'n bericht bij de ontvanger alle alarmen kan laten afgaan, maar ook los van de eventuele impact, die niet aan de tolk/vertaler ter beoordeling is, dienen dergelijke incidenten onverwijld aan de teamleiding te worden gemeld. Dat had aan beklaagde duidelijk moeten zijn.

- Tot slot aangaande de verweten schending van de geheimhoudingsplicht doordat beklaagde zich jegens derden heeft uitgelaten over (zaken die hij heeft gehoord tijdens) een verhoor van een verdachte.

Op grond van verklaringen acht de commissie het aannemelijk dat beklaagde inderdaad zijn geheimhoudingsverplichting heeft geschonden, ook al is niet precies duidelijk geworden wat hij daarbij heeft onthuld (inhoudelijk, zoals A zegt, of enkel over het feit dat beklaagde regelmatig voor A heeft getolkt). Dit valt aan beklaagde te verwijten.

Samengevat is de commissie van oordeel dat de elementen "mee-rechercheren" zoals hiervoor beschreven, het verzenden van het Viber bericht en het niet melden daarvan, en de schending van de geheimhoudingsplicht over verdachte A leiden tot een gegronde klacht.

Advies: klacht gedeeltelijk gegrond; aanbevolen reactie: doorhaling voor de duur van één maand.

11-2020

De klacht is ingediend door een officier van justitie. De vertaling van voor een strafzaak belangrijk document voldoet niet; er is sprake van een incorrecte, onvolledige, onzorgvuldige vertaling, slordige lay-out

De vertaling van de documenten voldoet niet aan de verwachte en gevraagde kwaliteit. Klager heeft vanwege het gebrek aan vertrouwen aan de kant van de verdediging in de strafzaak in het vertaalde document een (gedeeltelijk) nieuwe vertaling laten maken door een andere beëdigd vertaler.

Beklaagde beschikt niet over een computerprogramma waarmee het document op een gewenste manier kan worden omgezet. Door de problematiek rondom de lay-out is er een slordig document ontstaan. Beklaagde geeft aan de gemaakte fouten te erkennen en daarvoor 'het boetekleed aan te trekken'. Echter betreurt hij dat hem geen kans is geboden de opgemerkte gebreken te herstellen. Tevens werpt beklaagde de vraag op bij wie de verantwoordelijkheid van het eindproduct ligt: bij de vertaler of bij de opdrachtgever welke het document gebruikt.

Op verzoek van de commissie heeft een deskundige een aantal door klager aangegeven pagina's en een aantal willekeurig door Bureau Wbtv aangegeven pagina's van de brontekst en de daarbij gemaakte vertaling met elkaar vergeleken.

De deskundige constateert stijlfouten, tikfouten, weglatingen, rare opmaak en terminologie waarop soms wat af te dingen valt. Dat wekt – aldus de deskundige - niet alleen irritatie, maar het maakt ook extra wantrouwig. De zekerheid dat de vertaling op zijn minst adequaat is wanneer het erop aankomt, brokkelt af.

Op een veelheid van punten voldoet de door beklaagde opgeleverde vertaling, met name die pagina's welke door de deskundige zijn becommentarieerd, niet aan de daaraan te stellen eisen wat betreft de inhoudelijke getrouwheid aan de brontekst: de essentie van een goede vertaling.

Voorgaande staat de bruikbaarheid van het vertaalwerk voor het doel dat het dient – in dit geval een strafrechtelijke procedure - danig in de weg. Een opdrachtgever moet blind kunnen varen op een aan hem door een beëdigde vertaler opgeleverde vertaling. Dat geldt in alle gevallen, en zo ook hier. Voor de betrokkenen bij een strafproces staan grote belangen op het spel.

Voor de beëdigd vertaler brengt de elementaire kwaliteitseis mee dat hij de vertaalwerkzaamheden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid dient uit te voeren. Hij is verantwoordelijk voor het eindproduct. Beklaagde stelt dat de verantwoordelijkheid voor de bruikbaarheid voor het doel, waar de tekst voor dient, bij de opdrachtgever ligt. Dat is wat betreft de correctheid van de vertaling een onjuiste stelling.

Het is de commissie duidelijk dat het vertalen van een lange brontekst, die deels bestaat uit formulieren met een afwijkende lay-out en met handgeschreven delen, ingewikkeld en tijdrovend is. Zeker als – zoals in dit geval - gebruik gemaakt wordt van software die het document omzet naar een ander format, waarna de vertaling moet volgen. De na te streven getrouwheid en begrijpelijkheid van het eindproduct is voorzienbaar tijdrovend.

Beklaagde heeft dit tevoren gesignaleerd bij de opdrachtgever. Maar door de opdracht toch te aanvaarden, inclusief het daaraan gekoppelde tijdspad, heeft hij het risico van een tekort schietend eindproduct zelf genomen. Hij had kunnen en moeten besluiten de opdracht niet te aanvaarden.

Daar voegt de commissie het volgende aan toe. Van een beëdigd vertaler mag worden verwacht dat hij zijn werk na afloop nog eens doorneemt om te controleren of alles juist en volledig is vertaald. Daarbij hadden de tekortkomingen aan het licht moeten komen en gecorrigeerd moeten worden.

Dat beklagde de opdrachtgever verwijt hem niet op gebreken in het geleverde product gewezen te hebben, maar in plaats daarvan de opdracht elders (deels) opnieuw te laten uitvoeren, doet naar de mening van de commissie daar niet aan af. Het is aan de opdrachtgever om bij aanlevering van een gebrekkig product keuzes te maken.

Advies: klacht gegrond; aanbevolen reactie: waarschuwing.

2.4 Bezwaar en beroep

Zoals vermeld in bovenstaand overzicht van de behandelde klachtzaken heeft de beklagde in zaak 03-2020 bezwaar gemaakt tegen de waarschuwing die conform het advies van de commissie is gegeven. In deze zaak is, voor zover bekend bij de Klachtencommissie Wbtv, nog geen Beslissing op Bezwaar genomen.

3. Ontwikkelingen en aanbevelingen

In 2020 deden zich enkele ontwikkelingen voor die het werk van de commissie raken, zij het door COVID-19 niet heel veel. Een selectie daarvan wordt hierna door de commissie uiteengezet. Daarnaast doet de commissie – naar aanleiding van klachten die zij in 2020 heeft behandeld – hierna een aantal algemene aanbevelingen.

3.1 Maatregelen coronavirus/COVID-19

Vanwege de getroffen maatregelen rondom het coronavirus/COVID-19 heeft de Raad voor Rechtsbijstand in maart 2020 haar medewerkers verplicht om thuis te werken. Als gevolg hiervan hebben er ook voor de Klachtencommissie Wbtv geen fysieke bijeenkomsten of hoorzittingen plaats kunnen vinden. De hoorzittingen zijn digitaal via MS Teams georganiseerd.

Naast de nadelen daarvan constateert de commissie ook het voordeel dat partijen minder tijd kwijt zijn aan reizen. Overwogen wordt om ook na corona in enigerlei vorm gebruik te blijven maken van video conferencing.

3.2 Doorlooptijd klachtprocedure

Met anderen heeft de commissie geconstateerd dat de totale doorlooptijd van klachtenprocedures soms lang is. Onderstaand worden de doorlooptijden per klacht uit 2020 weergegeven.

	ontvangst	in behandeling	zitting	advies	doorlooptijd
03-2020	02-03-2020	02-03-2020	02-06-2020	25-06-2020	16 wkn, 3 dgn
04-2020	17-03-2020	28-04-2020	02-06-2020	25-06-2020	8 wkn, 2 dgn
05-2020	18-03-2020	28-04-2020	02-06-2020	25-06-2020	8 wkn, 2 dgn
08-2020	12-06-2020	12-06-2020	17-07-2020	29-07-2020	1 week, 5 dgn
11-2020	24-11-2020	17-12-2020	16-02-2021	09-03-2021	11 wkn, 5 dgn

Uit dit overzicht blijkt dat in 2020 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 9,7 weken heeft bedragen. Dit was in 2019 nog 17,1

weken. De complexiteit van klachten is toch de meest bepalende factor voor de tijd die nodig is voor een zorgvuldige behandeling. De eerste klacht die in 2020 in behandeling werd genomen, viel precies in het begin van de corona periode, en liep daardoor extra vertraging op.

De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van art. 23 Wbtv binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen. Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat er omstandigheden kunnen optreden waardoor de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht heeft kunnen adviseren. Hierbij kan gedacht worden aan het niet volledig aanleveren van de formele klacht, aanvulling van gronden, het verzetten van een geplande hoorzitting of overige organisatorische omstandigheden. Verschillende van deze factoren schorten de loop van de wettelijke termijnen op. De in de Wbtv genoemde termijnen zijn termijnen van orde. De commissie acht naast voortvarendheid vooral ook zorgvuldigheid bij de behandeling van aan haar voorgelegde klachten van groot belang. In de betreffende adviezen is een passage gewijd aan de overschrijding van de adviestermijn. Dit neemt niet weg dat de doorlooptijden een punt van aandacht zijn voor de commissie.

3.3 Werkgroep 'Reglement' en werkgroep 'Format'

In februari 2020 hebben er twee fysieke werkgroepen plaatsgevonden onder leiding van de voorzitter resp. de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie Wbtv, waarbij zowel het Reglement als de opbouw van de adviezen (Format) zijn besproken. Deze projecten zijn wat blijven hangen, maar lopen nog.

3.4 Najaarsvergadering

De Klachtencommissie organiseerde in het najaar van 2020 een digitale inhoudelijke vergadering. Behalve de leden van de klachtencommissie en haar secretaris namen vertegenwoordigers van het Bureau Wbtv deel aan de vergadering. Onder andere is door het Bureau een uiteenzetting gegeven van de nieuwe systematiek na inwerkingtreding van de nieuwe AMvB n.a.v. het Programma Tolken in de Toekomst. De leden van de Klachtencommissie werden daarbij meegenomen in de beoordeling van de verschillende wettelijke inschrijfvoorwaarden en met name het verschil in de beoordeling van tolkvaardigheid tussen tolken op B2-niveau en tolken op C1-niveau. Zo is inzicht verkregen in het toelatingsbeleid aan de voorkant. Belangrijk voor het werk van de commissie.

Tevens is er tijdens de digitale bijeenkomst, en dus helaas 'afstandelijk' afscheid genomen van mevrouw Hana Kulišánová die wegens het bereiken van de maximale benoemingstermijn in februari 2020 is gedefungeerd als lid van de commissie.

3.5 C1 / B2

Niveau C1 of B2, de commissie zal dienen te waarborgen dat kwaliteit wordt geleverd op het redelijkerwijs te verwachten niveau. Daar is zowel de rol van de intermediairs als van de opdrachtgevers van groot belang. Is het voor de opdracht vereiste niveau goed beoordeeld en kenbaar gemaakt? Deze partijen vallen buiten het bereik van de klachtencommissie. Hoe zwaar kan onder de nieuwe omstandigheden de eigen verantwoordelijkheid van de tolk wegen op dit punt? Kan van de tolk worden verlangd de opdracht terug te geven? En meer algemeen: wanneer is het werk van een B2 tolk onder de maat? Normen die praktisch zullen moeten worden ingevuld. De commissie neemt aan – maar heeft daar tot op heden geen inzicht in verkregen – dat in de aanbestedingsvoorwaarden hierop ook wordt ingegaan. Net zoals trouwens op de relatie tussen de eigen klachtenregelingen van aanbesteders en gebruikers van tolkdiensten, en de centrale, wettelijke klachtenprocedure bij deze commissie.

Namens de klachtencommissie Wbtv,

Peter Louwers

Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv

Postadres:

Klachtencommissie Wbtv
Bureau Wbtv
Postbus 2349
5202 CH 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer:

(088) 787 1920

E-mailadres:

klachtenwbtv@rvr.org

Website:

Informatie over de Klachtencommissie Wbtv is te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv onder de rubriek "*Klachten*" > "*Klachten over (beëdigde) tolken en vertalers*" <https://www.bureauwbtv.nl/>