

Jaarverslag 2019

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2019 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:
<http://www.bureauwbtv.nl/klachten>

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 2019 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;
- mw. drs. H. Kulišánová, beëdigd tolk en vertaler;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend);
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigd tolk en vertaler.

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.

secretaris:

mw. D. Kocylimaz, stafmedewerker Bureau Wbtv.

plaatsvervangend secretaris:

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

2. Klachten

2.1 Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2019 door de Klachtencommissie Wbtv 19 klachten behandeld, waarvan 16 klachten over een tolk.

Overzicht:

- 5 klachten over tolken zijn gegrond verklaard;
- 3 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 6 klachten over tolken zijn ingetrokken;
- 2 klachten over tolken lopen nog;
- 3 klachten over vertalers zijn ingetrokken.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2019 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 zullen tevens worden genoemd in het overzicht.

2.2 Overzicht klachten 2019³

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	01-2019	Tolk	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
02.	02-2019	Vertaler	Niet voorgelegd	-
03.	03-2019	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
04.	04-2019	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
05.	05-2019	Tolk	Ingetrokken	-
06.	06-2019	Tolk	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
07.	07-2019	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
08.	08-2019 (gevoegd met 10-2019)	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
09.	09-2019	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
10.	10-2019 (gevoegd met 08-2019)	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
11.	11-2019	Tolk	Ingetrokken	-
12.	12-2019	Tolk/Vertaler	Ingetrokken	-
13.	13-2019	Vertaler	Niet voorgelegd	-
14.	14-2019	Tolk	Ingetrokken	-
15.	15-2019 (gevoegd met 18-2019)	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
16.	16-2019	Tolk/vertaler	Ingetrokken	-
17.	17-2019	Tolk	Ingetrokken	-
18.	18-2019 (gevoegd met 15-2019)	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv advies overgenomen
19.	19-2019	Vertaler	Ingetrokken	-

³ Een klik op het klachtnummer leidt naar het advies.

2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Overige klachten:

02-2019: geen verdere behandeling na bemiddeling door Bureau Wbtv

05-2019: ingetrokken na bemiddeling door Bureau Wbtv

11-2019: ingetrokken in verband met 'misverstand'

12-2019: ingetrokken, geen belang (meer) bij voortzetting klacht

13-2019: niet in behandeling vanwege gewicht gedraging

14-2019: ingetrokken, wegens ontbreken belang bij klager

16-2019: ingetrokken, wegens ontbreken belang bij klager

17-2019: ingetrokken door gebrek aan animo vanuit klager

19-2019: ingetrokken na bemiddeling door Bureau Wbtv

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 korte aanduiding van de regel die uit de adviezen valt af te leiden. Deze aanduiding heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

01-2019

Beklaagde heeft gemanipuleerd met zijn woon-/vestigingsadres(sen) met het oog op het verkrijgen van zo veel mogelijk tolkopdrachten van IND, <intermediair> en Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de RVR) in <plaats>.

De commissie heeft vooropgesteld dat het tolken en vertalers vrij staat, hun werkzaamheid uit te oefenen vanuit een onderneming. De plaats van vestiging van die onderneming is eveneens een zaak die de ondernemer zelf bepaalt aan de hand van de criteria welke hij/zij van belang acht.

Dat heeft beklagde ook gedaan en sinds 1 augustus 2018 is de onderneming bij de KvK ingeschreven op het onderhavige adres in <plaats>, zijnde een bedrijvenverzamelgebouw. Beklaagde heeft dit vestigingsadres in <plaats> ook opgegeven bij <intermediair>. Als gevolg daarvan is bij oproepen voor tolkopdrachten in <plaats> de geldende reisafstand zodanig, dat beklagde voor de taalcombinaties waarvoor hij is beëdigd in principe als eerste of één van de eersten voor oproeping in aanmerking zal komen.

Nu <intermediair> het aan de tolken overlaat een juist adres op te geven (geen controle), en daarbij aan de tolk ook de vrijheid laat een woonadres of een vestigingsadres op te geven, wordt aan de tolken een ruime marge geboden om een 'gunstig' adres op te geven. Het is aan tolken niet verboden om van die marge gebruik te maken. Daarbij zullen zij zich wel integer dienen te gedragen. Dit vloeit voort uit artikel 3.1 van de Gedragscode Wbtv, en zelfs reeds uit het algemene artikel 1.1 van de Gedragscode.

Op grond van de omstandigheden van het geval acht de commissie het gebruik van de onderhavige kantoorruimte zo minimaal dat er geen objectieve, zakelijke reden is aan te wijzen om de onderneming daar te vestigen en daarvoor geld uit te geven, of het zou moeten zijn het verwerven van een hoge plaats op de oproeplijst van <intermediair> teneinde zoveel mogelijk opdrachten in <plaats> in de wacht te slepen. Van een reële bedrijfsvestiging is geen sprake.

Het feit dat het lukt om bij de Kamer van Koophandel zo'n adres in te schrijven, of het feit dat <intermediair> genoeg neemt met de enkele opgave van een adres door de tolk, kortom: het enkele feit dat het kan, maakt nog niet dat het ook in de haak is en strookt met hetgeen van een beëdigd tolk mag worden verwacht. Dit geldt zeker ook

voor een beëdigde tolk/vertaler die, zoals beklaagde, al geruime tijd als docent aan studenten zijn kennis doorgeeft en als zodanig een voorbeeldfunctie heeft.

De commissie vindt dat de handelwijze van beklaagde leidt tot een vervalsing van de mededinging en niet te rijmen is met het nastreven van een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen (artikel 3.1 Gedragscode). Beklaagde heeft zich een oneigenlijk voordeel verschaft. De klacht is gegrond bevonden.

(Beklaagde heeft tegen het dienovereenkomstige besluit inmiddels bezwaar aangetekend.)

2019-03

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de tolk/vertaler zijn belangrijke vereisten voor het vertrouwen dat de betrokkenen in de tolk/vertaler moeten kunnen stellen. Zelfs de schijn van partijdigheid moet worden vermeden, maar hier is meer aan de hand dan dat. Er zijn zodanige verwevenheden tussen de beklaagde tolk en de overige betrokkenen (ex-echtgenoten) dat het risico van belangenverstremming evident is. De broer van beklaagde is immers een relatie aangegaan met de (ex-)echtgenote van klager, en de door beklaagde te verrichten werkzaamheden betroffen nota bene de "vechtscheiding" tussen de die (ex-)echtgenote en de klager. De commissie beschouwt dit als een schoolvoorbeeld van een situatie waarin een beëdigde tolk of vertaler de opdracht dient te weigeren, hetgeen beklaagde niet heeft gedaan.

De commissie is van mening dat de onderhavige klacht een van de kerncompetenties van de tolk betreft. Wanneer een tolk ondanks (het gevaar van) belangenverstremming werkelijk of in schijn, een opdracht aanneemt of niet beëindigt, wordt bijna per definitie het verloop ongunstig beïnvloed én wordt het vertrouwen dat in de beroepsgroep moet kunnen worden gesteld beschadigd. In dit geval ging de belangenverstremming ver en was emotioneel geladen. Ook de procedures waarover het ging waren heftig. De tegenpartij van de cliënt van deze tolk, klager, kon onder deze omstandigheden niet vertrouwen op een goede taakuitoefening door de tolk. Het tolkproces wordt gefrustreerd door een gebrek aan vertrouwen dat een belangenverstremming meebrengt, ongeacht of er daadwerkelijk sprake is van partijdige vertaling/vertolking.

De commissie acht de klacht gegrond en adviseert doorhaling van de inschrijving in het Register btw voor de duur van drie maanden.

2019-04

Beklaagde heeft als tolk (telefonisch tolk politieverhoor) ten behoeve van klager gewerkt. De thans ex-echtgenote van klager heeft en had reeds toen een liefdesrelatie met de broer van beklaagde, aldus klager. Om die reden had beklaagde de tolkopdracht niet mogen uitvoeren. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er ten tijde van het verhoor reeds een verhouding bestond tussen de broer van beklaagde en de ex-echtgenote van klager, of van andere omstandigheden die er voor beklaagde toe zouden hebben moeten leiden dat zij de betreffende opdracht zou weigeren. Er is voorts niet gebleken van enig inhoudelijk verwijt betreffende de door beklaagde op die datum uitgevoerde werkzaamheden.

De commissie adviseert Bureau Wbtv om de klacht ongegrond te verklaren.

2019-06

Klager (beëdigd tolk) beklagt zich erover dat hij door beklaagde vanuit <plaats> tot aan zijn woning is gevolgd en dat beklaagde voor die woning met zijn auto op opvallende wijze heen en weer is gereden. Daarmee heeft beklaagde zich jegens klager intimiderend/bedreigend en oncollegiaal gedragen.

Beklaagde heeft deze actie ontkend. Wel heeft hij vermeld dat het gerucht ging dat klager een vals adres zou hebben opgegeven en daardoor meer opdrachten kreeg.

Voor de commissie is de achtervolging komen vast te staan, en ook dat dit onder de gegeven omstandigheden door klager als intimiderend/bedreigend kon worden ervaren.

Hoewel de commissie onderschrijft dat misstanden gesignaleerd moeten kunnen worden, acht zij het in dit geval in strijd met de van tolken te verwachten onderlinge verhouding van welwillendheid en vertrouwen (artikel 3.1 Gedragscode Wbtv) dat beklagde zelf op onderzoek is uitgegaan, en wel op een wijze die zoals hij zelf ook heeft verwoord op klager als intimiderend/bedreigend kon overkomen. Beklaagde heeft wel de Raad voor Rechtsbijstand deelgenoot gemaakt van zijn vermoeden, maar hij heeft klager zelf niet om uitleg gevraagd, hetgeen wel op zijn weg had gelegen (artikel 5 Gedragscode Wbtv). Evenmin heeft hij – totdat hij zijn tegenklacht indiende als reactie op de onderhavige klacht tegen hem – het middel van een formele klacht bij de Klachtencommissie Wbtv aangewend. Juist om dit soort onaangenaamheden te voorkomen zijn er procedures om het soort vermoedens waardoor beklagde werd gedreven aan te kaarten. Naast overleg met de betrokkene en melding bij de betrokken organisatie is er de onderhavige wettelijke klachtenprocedure.

De klacht werd gegrond geacht, met het advies om beklagde een waarschuwing te geven: zo horen beëdigde tolken niet met elkaar om te gaan. Beklaagde heeft zich op grond van door hem en collega's ontvangen signalen laten drijven door wantrouwen en is de verkeerde weg gegaan om zijn vermoedens aan te kaarten.

07-2019

Trefwoord: integriteit; vaststelling feiten; geen nader onderzoek

Klager stelt dat beklagde bij het tolken ter zitting van het gerechtshof bewust een deel van hetgeen zijn advocaat te berde bracht niet vertolkte; beklagde heeft vóór het uitvoeren van de tolkopdracht contact gehad met de advocaat van klager en met de wederpartij van klager en heeft met hen een onderling samenwerkingsverband jegens klager.

Beklaagde bestrijdt een en ander gemotiveerd.

Om een klacht gegrond te kunnen verklaren, is het voor de klachtencommissie nodig dat de verweten gedragingen minstens aannemelijk zijn. Klager heeft geen objectieve feiten of omstandigheden aangevoerd die tot die aannemelijkheid leiden. Zijn overtuiging is daarvoor niet genoeg. Ook buiten hetgeen klager stelt is de commissie niet gebleken van enig feit of enige omstandigheid die klagers verwijt van niet-integer handelen ondersteunt. De klachtencommissie gaat ook niet over tot het door klager gevraagde onderzoek naar video-opnamen van de bezoekers van het paleis van Justitie rond het tijdstip van de behandeling van klagers rechtszaak daar. Zijn stelling, dat beklagde voorafgaand aan die zitting vooroverleg heeft gehad met derden, is niet aannemelijk genoeg om zo'n onderzoek met diverse privacy-aspecten te rechtvaardigen.

Advies: de klacht is ongegrond.

08-2019 en 10-2019

Trefwoorden: voeging zaken; kwaliteit taalbeheersing

Onder zaaknummer 08-2019 is door de IND een klacht voorgelegd aan Bureau Wbtv, welke klacht afkomstig is van een door de IND gehoorde vreemdeling. De klacht betreft de kwaliteit van de beheersing van de Nederlandse taal van beklagde, bij gelegenheid van een nader gehoor bij de IND.

Onder zaaknummer 10-2019 is door de IND uit eigen hoofde een klacht ingediend bij Bureau Wbtv, vanwege beklagdes functioneren tijdens IND-gehoren. Blijkens de erbij gevoegde onderbouwing wordt daarmee bedoeld op beklagdes beheersing van de Nederlandse taal, die gebrekkig zou zijn.

De Klachtencommissie dient in haar adviezen rekening te houden met andere klachten tegen dezelfde tolk/vertaler, als die een vergelijkbaar onderwerp hebben. Nu beide klachten gelijktijdig zijn ingediend en een vergelijkbaar belang betreffen, namelijk de kwaliteit van beklagdes tolkwerk tijdens IND-gehoren, heeft de commissie besloten beide zaken gevoegd te behandelen en ook formeel te voegen. Zo kan – in het onderzoek

en ook in het advies, indien dat volgens de commissie nodig is - in de ene zaak rekening gehouden worden met de andere.

De beklagde heeft tegen de verwijten verweer gevoerd.

De commissie beschouwt beide klachten als gegrond. Zij acht aannemelijk dat beklagdes beheersing van de Nederlandse taal, in de situaties waarop de beide klachten doelen, te beperkt was. Beide situaties betreffen tolkwerkzaamheden in de formele setting van IND-gehoren. Dit oordeel betreft dus een tekort in de geleverde kwaliteit. Ook de kwaliteit van de geleverde diensten kan immers aan het oordeel van de commissie worden onderworpen en daar gaat het hier om. De bedoeling van de klachtenprocedure op dit vlak is het waarborgen van de kwaliteit die de (verplichte) afnemers mogen verwachten van de diensten van de tolken uit het Rbtv.

Advies: de beide klachten zijn gegrond.

Aanbeveling, welke – vanwege de formele voeging van beide zaken – voor de beide zaken gezamenlijk geldt: doorhaling van de inschrijvingen van beklagde in het Rbtv, met bepaling dat gedurende drie maanden na de doorhaling geen nieuw verzoek tot inschrijving kan worden gedaan.

Daarnaast wordt geadviseerd aan beklagde aan te bevelen dat zij, op een door het Bureau Wbtv te bepalen wijze - aantoot over een zodanige beheersing van de Nederlandse taal te beschikken dat zij ook in formele hoorsituaties in staat is om zonder hulpmiddelen datgene wat vertaald dient te worden, in correct en begrijpelijk Nederlands weer te geven.

09-2019

Trefwoorden: concurrentievervalsing; geheimhoudingsplicht; smaad

1. Klager stelt dat er sprake is van concurrentievervalsing omdat beklagde een vals adres dicht bij een asielzoekerscentrum heeft opgegeven. Op basis daarvan werd hij vrijwel iedere dag ingepland door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), omdat hij hoger op de tolkenlijst stond vermeld.
2. Klager stelt voorts dat beklagde zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden door in zijn klachtbrief, betrekking hebbende op een eerdere klacht van beklagde tegen klager, mededelingen te doen over de aard en de inhoud van zijn tolkwerkzaamheden voor de politie en defensie.
3. Klager stelt voorts dat beklagde zich jegens hem schuldig gemaakt heeft aan laster, smaad en valse beschuldiging.

De beklagde heeft de verwijten gemotiveerd betwist.

Ad 1. De commissie is niet gebleken van enig feit of enige omstandigheid die klagers verwijt van niet-integer handelen ondersteunt of die zou leiden tot een vervalsing van de mededeling (concurrentievervalsing). De commissie is op bovenstaande gronden van mening dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ad 2. Volgens de Klachtencommissie lag het op de weg van klager om te onderbouwen jegens wie beklagde zich met dit klachtonderdeel, namelijk de schending van de geheimhoudingsplicht, heeft gedragen. Naar het oordeel van de Klachtencommissie is klager zelf niet getroffen door de gestelde schending van de geheimhoudingsplicht. Te dien aanzien is hij niet ontvankelijk in zijn klacht. De commissie heeft voorts ook niet geconstateerd dat de door klager gestelde schending van de geheimhoudingsplicht, dan wel een daarmee samenhangende overtreding van de gedragscode, als een gedraging “- jegens een ander” heeft plaatsgevonden. De klacht is op dit punt dan ook ongegrond.

Ad 3. Niet is gebleken dat beklagde ruchtbaarheid beoogde toen hij zich met zijn zorg over klagers acties wendde tot zijn opdrachtgevers en deze commissie. Van deze instanties en ook van klager zelf is niet een bredere bekendmaking te verwachten van hetgeen beklagde stelde als reden voor zijn bezorgdheid over klagers acties. Het is de commissie niet gebleken van andere omstandigheden of feiten die maken dat beklagde in dezen niet integer heeft gehandeld, uitlatingen heeft gedaan bij andere instanties dan de hierboven bedoelde opdrachtgevers (de betreffende opsporingsinstantie en IND) of andere derden, welke klager zouden kunnen benadelen. Vermeende misstanden mag men aanklaarten, mits op een zorgvuldige wijze. Melding bij de opdrachtgever en/of het

indienen van een klacht zijn in dit geval geëigende middelen.

De commissie is op bovenstaande gronden van mening dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

15-2019 en 18-2019

Hoewel het advies in deze zaken eerst in 2020 is gegeven, worden deze zaken toch in dit verslag over 2019 opgenomen.

Deze klachten (resp. van <intermediair> en Raad voor Rechtsbijstand) betreffen een geval van fraude over meerdere jaren waarbij via een ongeoorloofde inlog in de betreffende systemen van <intermediair> en/of Raad voor Rechtsbijstand niet bestaande tolkopdrachten werden aangemaakt, geaccepteerd en binnen vier uur voor aanvang van de dienst geannuleerd. Daardoor ontving beklagde in de loop der tijd aanzienlijke bedragen aan annuleringsvergoeding, zodanig dat tot 70% van zijn tolkomzet bij <intermediair> bestond uit annuleringen. De data van <intermediair> wijzen naar beklagde, de voordelen van de fraude belandden bij beklagde. Bovendien heeft hij deze onterechte door hem ontvangen bedragen behouden zonder ook maar enig signaal aan <intermediair>. Voor een compleet beeld zij verwezen naar het advies zelf. De elementen, afzonderlijk en in onderling verband bezien, zijn zodanig dat op grond daarvan voor de commissie vaststaat dat beklagde degene is die achter de hem verweten gedragingen zit. De ontkenning van beklagde acht de commissie reeds daarom onaannemelijk omdat de opbrengsten van de malversaties uitsluitend aan hem zijn toegekomen, en niet aan enige andere vermeende dader (of medepleger). Voor de door beklagde geopperde andere mogelijke scenario's ziet de commissie geen enkel aanknopingspunt.

Het feit dat een en ander zo lang en tot deze bedragen bij de klagers onopgemerkt is gebleken, is zorgelijk maar leidt hier niet tot andere conclusies.

2.4 Bezwaar en beroep

- Zoals vermeld in bovenstaand overzicht van de behandelde klachtzaken heeft de beklagde in zaak 01-2019 bezwaar gemaakt tegen het besluit dat conform het advies van de commissie is genomen. Het bezwaar is inmiddels ongegrond verklaard, en beklagde heeft daartegen beroep ingesteld.

- Voorts heeft de Rechtbank Oost-Brabant in 2019 uitspraak gedaan (niet gepubliceerd) in het beroep inzake de klachtzaak 04-2017. In deze zaak ging het onder meer om het zeer veelvuldige telefonische contact tussen tolk en asielzoekster/cliënte, met een niet zakelijk karakter en in meerderheid uitgaande van de tolk. Zie het advies in deze zaak voor een volledige weergave van de feiten.

De Rechtbank kwam voor de vraag te staan of in deze zaak de Raad voor Rechtsbijstand op basis van de ernst en de vastgestelde omstandigheden in redelijkheid gebruik heeft kunnen maken van zijn in artikel 9, eerste lid van de Wbtv neergelegde bevoegdheid tot doorhaling.

De tolk voert aan dat hetgeen hem wordt verweten, onomstotelijk dient vast te staan. Dit is volgens de tolk niet het geval. In artikel 9 eerste lid Wbtv staat dat de inschrijving wordt doorgehaald indien de minister is gebleken van ernstige feiten of omstandigheden die de integriteit of de vakbekwaamheid van de beëdigde tolk of vertaler betreffen. De rechtbank overweegt op grond hiervan dat het voor het bewijs voldoende is dat iets voldoende aannemelijk is geworden en niet dat het onomstotelijk moet zijn komen vast te staan.

Hetgeen door de tolk is aangevoerd levert geen concrete aanknopingspunten op voor twijfel aan de juistheid of de volledigheid van het advies van de commissie.

Het beroep is door de Rechtbank ongegrond verklaard.

3. Ontwikkelingen en aanbevelingen

In 2019 deden zich verschillende ontwikkelingen voor die het werk van de commissie raken. Een selectie daarvan wordt hierna door de commissie uiteengezet. Daarnaast doet de commissie – naar aanleiding van klachten die zij in 2019 heeft behandeld – hierna een aantal algemene aanbevelingen.

3.1 Doorlooptijd klachtprocedure

Met anderen heeft de commissie geconstateerd dat de totale doorlooptijd van klachtenprocedures soms lang is. Onderstaand worden de doorlooptijden per klacht uit 2019 weergegeven.

	ontvangst	zitting	advies	doorlooptijd
2019-01	26-11-2018	10-05-2019	29-07-2019	35 weken
2019-03	05-02-2019	10-05-2019	22-07-2019	23,9 weken
2019-04	11-02-2019	10-05-2019	24-06-2019	19 weken
2019-06	18-04-2019	28-06-2019	29-07-2019	14,6 weken
2019-07	18-06-2019	25-07-2019	31-07-2019	6,1 weken
2019-08 (gevoegd met 2019-10)	19-06-2019	25-07-2019	09-09-2019	11,7 weken
2019-09	24-07-2019	20-09-2019	08-10-2019	10,9 weken
2019-10 (gevoegd met 2019-08)	19-06-2019	25-07-2019	09-09-2019	11,7 weken
2019-15 (gevoegd met 2019-18)	31-10-2019	24-01-2020	23-03-2020	20,6 weken
2019-18 (gevoegd met 2019-15)	21-11-2019	24-01-2020	23-03-2020	17,6 weken

Uit dit overzicht blijkt dat in 2019 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 17,1 weken heeft bedragen. De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van art. 23 Wbvtv 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. De in de Wbvtv 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.

3.2 Programma Tolken in de Toekomst

De commissie heeft ook in 2019 haar inbreng geleverd in verschillende adviezen die gezamenlijk met het Kwaliteitsinstituut Wbvtv en de Commissie btv zijn uitgebracht, voor zover het onderwerpen betrof waarbij het werk van de commissie in het geding kon zijn. Dit betrof in 2019 met name het Advies over het Besluit van 16 december 2004 tot wijziging van het Besluit tarieven in strafzaken 2003 en het Besluit beëdigde tolken en vertalers in verband met het instellen van minimumtarieven en het borgen van de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers, het Advies Besluit specialisatie en Besluit aanwijzen specialisatie.

3.3 Brief aan de minister over het sanctie areaal

Hoewel ook in het kader van de advisering binnen het project Tolken in de Toekomst aandacht is gegeven aan het beperkte sanctie-areaal dat de commissie ten dienste staat,

heeft de commissie ook buiten het kader van dat project met een separate brief d.d. 15 mei 2019 hiervoor de aandacht van de minister gevraagd. Daarop is nog geen inhoudelijke reactie gevolgd.

3.4 Manipuleren met adressen

Opvallend is dat in 2019 drie zaken (01-2019, 06-2019, 09-2019, de laatste twee zaken samenhangend) bij de commissie werden neergelegd over het manipuleren met adressen met het doel om zoveel mogelijk tolkopdrachten te krijgen. De diverse daarbij betrokken partijen (Raad voor Rechtsbijstand, intermediairs) hanteren verschillende criteria: woonplaats, vestigingsadres, eventueel ter keuze van de tolk. De opgaven worden niet altijd geverifieerd. Het zou de duidelijkheid ten goede komen als hierbij één helder criterium zou worden gehanteerd. Naar de mening van de commissie laat het criterium woonplaats conform de Gemeentelijke Basisadministratie de minste ruimte voor discussie.

3.5 Najaarsvergadering

De Klachtencommissie organiseerde dit najaar een inhoudelijke vergadering met als onderwerp "*Invulling van de rol van de Klachtencommissie*". Behalve de leden van de klachtencommissie en haar secretaris namen vertegenwoordigers van het Bureau Wbtv deel aan de vergadering. Samen met een daartoe uitgenodigde bestuursrechter uit de Rechtbank Den Bosch werden aspecten besproken van het inhoudelijke en het formele instrumentarium dat de commissie ten dienste staat. Hoe actief gaat de commissie te werk, hoeveel ruimte wordt aan partijen in de klachtenprocedure toegestaan, welke bewijsprincipes zijn aan de orde, moet de commissie bij een gegrond bevonden klacht wel gebruik maken van haar bevoegdheid tot het doen van aanbevelingen over de te treffen maatregelen, en meer. De gedachte is, in het vervolg jaarlijks een dergelijke bijeenkomst te beleggen.

Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv

Postadres:

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

Telefoonnummer:

(088) 787 1920

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*".

www.bureauwbtv.nl