

Jaarverslag 2018

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2018 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

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 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>

Volgens art. 15, eerste lid, van het Besluit beëdigde tolken en vertalers bestaat de commissie uit maximaal acht leden. Haar samenstelling was in 2018 als volgt:

voorzitter:

dhr. mr. P.H. Louwers, voormalig advocaat, tot 21 oktober 2018 Consul honoraire de France te 's-Hertogenbosch.

lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:

dhr. mr. R.M. Peters, oud-hoofdadvoocaat-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. drs. H. Kulisanova, beëdigd tolk en vertaler;
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigd tolk en vertaler;
- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend).

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.

secretaris:

dhr. J.J.L. Link, stafmedewerker Bureau Wbtv.

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).

2. Klachten

2.1 Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2018 door de commissie 3 klachten behandeld.

- 2 klachten zijn ingediend door een advocaat;
- 1 klacht is ingediend door een vertaler.

Twee klachten hebben betrekking op bij Bureau Wbtv geregistreerde tolken en vertalers. Een klacht heeft betrekking op een door de IND ingezette, niet in het Register of op de Uitwijkljst ingeschreven tolk.

Daarnaast zijn er vier klachten ingediend die door Bureau Wbtv niet zijn voorgelegd aan de commissie. In drie gevallen was er onvoldoende informatie om de klacht in behandeling te kunnen nemen. In een geval is de klacht door klager ingetrokken.

Net zoals in voorgaande jaren roept het geringe aantal klachten vragen op. Later in dit verslag komt de commissie hierop nog terug.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2018 door de commissie zijn afgedaan. In alle drie de gevallen heeft de commissie geadviseerd de klachten (al dan niet gedeeltelijk) gegrond te verklaren. Deze adviezen zijn door Bureau Wbtv overgenomen.

Van elke klacht en het naar aanleiding daarvan gegeven advies wordt onder 2.3 een korte samenvatting weergegeven.

2.2 Overzicht klachten 2018 ³

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	01-2018	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing	IND, advies overgenomen
02.	02-2018	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
03.	03-2018	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
04.	04-2018	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
05.	05-2018	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
06.	06-2018	Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
07.	07-2018	Tolk	Ingetrokken	-

³ Een klik op het klachtnummer leidt naar het advies.

2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

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). 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.

01-2018 Tolk

Kwaliteitsklacht tegen een niet-registertolk (geen opleiding beschikbaar in de betreffende taal) ingeschakeld door de IND voor asielgehoren.

Bij de beoordeling van de kwaliteitsklacht tegen deze tolk kan de Klachtencommissie niet dezelfde maatstaf aanleggen als bij een beëdigde registertolk. Beklaagde was geen beëdigde registertolk en had geen tolkopleiding gevolgd.

Alle betrokkenen bij de gehoren wisten dat de beklagde geen beëdigde registertolk was, maar dat noodgedwongen toch een beroep op hem moest worden gedaan. Dit vergt van alle betrokkenen extra zorg voor een goed verloop van het gehoor. Deze extra zorg zou behalve in evaluaties ook in het maken van geluidsopnames gevonden kunnen worden. Daardoor zou immers een extra waarborg (controle achteraf) zijn ingebouwd dat de communicatie tussen de vreemdeling en de gehoormedewerker ongestoord en met een juiste vertaling is verlopen.

Besluit van IND

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, volstaan met een waarschuwing. De IND is met beklagde in gesprek gegaan over het verbeteren van zijn vaardigheden als tolk.

02-2018 Tolk

Klacht wegens partijdigheid registertolk bij IND gehoren

Tijdens een onderbreking van de gehoren heeft de tolk doorgepraat met de vreemdelingen. Deze spraken over de vele misstanden, vervolgingen enz. in hun land ten aanzien van de minderheidsgroep waartoe zij behoren. De tolk liet zich een opmerking ontvallen in de trant van "en heeft de president ook nog goede dingen gedaan voor (de minderheid)?" Toen de advocaat terugkwam werd dit gesprek beëindigd.

De vreemdeling vreesde hierdoor dat de tolk niet onafhankelijk en onpartijdig was. De tolk meent echter dat de vreemdeling als lid van de betreffende minderheid extra gevoelig en wantrouwend is ten opzichte van de bevolkingsgroep waartoe de tolk behoort.

De Klachtencommissie heeft geoordeeld dat de gebruikte bewoordingen konden worden opgevat als een blijk van vooringenomenheid bij de tolk. En hoewel beklagde wist dat er bij de betreffende minderheidsgroep wantrouwen en angstgevoelens bestaan ten aanzien van het heersende regime in het land en de bevolkingsgroep waartoe de tolk behoort, heeft zij zich niettemin in deze bewoordingen uitgelaten. De commissie rekent haar dit aan.

Bovendien staat in art. 4.3.2 van de Gedragscode btw dat tolken geen voorafgaand dan wel opeenvolgend (bedoeld zal zijn: opvolgend) overleg voeren met anderstalige derden. Deze bepaling kan moeilijk anders worden gelezen dan dat de tolk zich heeft te

onthouden van apart overleg met degene voor wie wordt getolkt. Had zij dat in dit geval gedaan, dan zou het waarschijnlijk niet tot deze klacht zijn gekomen.

Besluit van Bureau Wbtv

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, volstaan met een waarschuwing.

03-2018

Deze klacht is door Bureau Wbtv niet in behandeling genomen.

04-2018

Deze klacht is door Bureau Wbtv niet in behandeling genomen.

05-2018

Deze klacht is door Bureau Wbtv niet in behandeling genomen.

06-2018 Vertaler

Klacht over het gebruiken van door vertalers op voorhand getekende / gestempelde blanco vellen door beklagde, die een vertaalbureau heeft.

Het vertaalbureau stuurt een scan van het brondocument per e-mail naar de vertaler. Deze vertaalt de tekst en stuurt de vertaling per e-mail retour aan het vertaalbureau. Het vertaalbureau print de vertaling op het reeds ontvangen papier met de stempel en handtekening van de vertaler. De vertaling wordt door het vertaalbureau met het brondocument aaneengehecht, voorzien van een voorblad van het vertaalbureau en per pagina voorzien van een droogstempel van het vertaalbureau.

De commissie overweegt als volgt. Vertalers zijn volledig aanspreekbaar op (verantwoordelijk voor) de kwaliteit van hun werk. De term 'werk' uit de gedragscode Wbtv omvat hetgeen onder verantwoordelijkheid van de vertaler aan de opdrachtgever wordt verstrekt, ter voldoening aan de opdracht. Dat betreft niet alleen de inhoud van de vertaling, maar ook de werkwijze bij de totstandkoming van het aan te leveren eindproduct; dat laatste voor zover die werkwijze de band tussen opdracht en eindproduct raakt. Dat wil dus zeggen: ook de werkwijze waarop een vertaling wordt gehecht aan het brondocument om er een gewaarmerkte vertaling van te maken.

Als een door de vertaler ingeschakelde derde technisch werk verricht zoals het printen of hechten van de gewaarmerkte vertaling, dan blijft de eindverantwoordelijkheid van de vertaler bestaan voor hetgeen aan de opdrachtgever verschaft wordt. Want "zijn werk" is het voldoen aan de vertaalopdracht op zo'n wijze, dat de afnemer er op mag vertrouwen dat hetgeen hij in handen krijgt daadwerkelijk de gewaarmerkte vertaling is van het door hem verschaft brondocument.

De werkwijze zoals beklagde die hanteert, borgt niet de eindverantwoordelijkheid van de vertaler voor het totale eindproduct, en maakt die in ieder geval niet kenbaar voor de opdrachtgever. Los van een beoordeling van het meewerken daaraan door de vertaler zelf, betekent dat, aldus de commissie, dat beklagde – als beëdigd vertaler vallend onder de Gedragscode – door die werkwijze te hanteren en deze zelfs te propageren (door een vertaler voor te stellen daaraan mee te werken) heeft gehandeld in strijd met de gedragscode Wbtv (art.1.1).

Besluit van Bureau Wbtv

Advies overgenomen, gegrond, volstaan met een waarschuwing.

07-2018

Deze klacht is door klager om hem moverende redenen ingetrokken.

5. Ontwikkelingen en aanbevelingen

In 2018 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 2018 heeft behandeld – hierna een aantal algemene aanbevelingen.

5.1 Doorlooptijd klachtprocedure

Met anderen heeft de commissie geconstateerd dat de totale doorlooptijd van klachtenprocedures soms lang is. Onderstaand worden de doorlooptijden per klacht uit 2018 weergegeven. Ter vergelijking tevens de doorlooptijden van 2016 en 2017.

	ontvangst	zitting	advies	doorlooptijd	uitstel
01-2018	05-01-2018	28-02-2018	17-04-2018	14,6 weken	1 week
02-2018	09-01-2018	28-02-2018	12-04-2018	13,3 weken	1 week
06-2018	16-09-2018	16-11-2018	14-01-2019	17,1 weken	4 weken

	ontvangst	zitting	advies	doorlooptijd
01-2016	11-03-2016	13-05-2016	21-06-2016	14,6 weken
02-2016	29-03-2016	13-05-2016	21-06-2016	12 weken
03-2016	01-06-2016	07-10-2016	07-11-2016	22,7 weken
04-2016	12-06-2016	07-10-2016	07-11-2016	21,1 weken
05-2016	24-06-2016	16-12-2016	19-01-2017	29,9 weken
06-2016	28-06-2016	-	04-10-2016	14 weken
07-2016	29-08-2016	18-11-2016	14-12-2016	15,3 weken
08-2016	21-09-2016	18-11-2016	14-12-2016	12 weken
01-2017	08-02-2017	07-04-2017	01-05-2017	11,7 weken
02-2017	08-03-2017	07-04-2017	01-05-2017	7,7 weken
03-2017	09-06-2017	25-08-2017	18-09-2017	14,4 weken
04-2017	08-10-2017	17-11-2017	13-02-2018	18,3 weken
05-2017	18-10-2017	17-11-2017	14-12-2017	8,1 weken

Uit dit overzicht blijkt dat in 2018 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 15 weken heeft bedragen.

Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat bij alle drie de klachten de hoorzitting voor de behandeling van de klacht een keer is uitgesteld (in overleg met partijen). Bij twee klachten – die beide op dezelfde datum behandeld zouden worden – omdat er onvoldoende commissieleden beschikbaar waren en bij de derde klacht op verzoek van beklagde. Bij de derde klacht had de commissie bovendien behoefte aan bredere afstemming binnen de gehele commissie om tot een advies te kunnen komen. Dat heeft (naast de feestdagen) voor extra vertraging gezorgd.

De commissie streeft naar een striktere handhaving van de termijnen, zonder daarbij de zorgvuldigheid uit het oog te verliezen. In 2017 is begonnen met het hanteren van een jaarrooster voor de beschikbaarheid van de commissieleden (de vakantieperiode blijft een knelpunt).

Daarnaast is besloten om strakker de hand te houden aan voortvarendheid ook van de zijde van de partijen. Het zelfde geldt voor hun beschikbaarheid om te verschijnen op de hoorzitting. Dat blijkt vaak lastig, ook al is de commissie indien nodig bereid om hierin naar oplossingen te zoeken, bijvoorbeeld door 'horen op afstand'. De commissie hecht een groot belang aan de persoonlijke inbreng van partijen op de hoorzitting, zowel voor het vaststellen van de feiten als voor de acceptatie van de procedure en de uitkomst daarvan. Mocht de procedure toch langer duren, dan wordt dit in het advies gemotiveerd.

5.2 Programma Tolken in de Toekomst

De commissie is betrokken bij de advisering over het programma Tolken in de Toekomst, waarbij wordt gekeken vanuit het perspectief van de klachtenbehandeling, zijnde de kwaliteitswaarborg achteraf (zoals de inschrijfvoorwaarden en -toetsing de borging vooraf vormen). Dat perspectief is steeds in meerdere of mindere mate aanwezig.

De kwaliteits- en integriteitseisen die voor tolken en vertalers gelden, maar bijvoorbeeld ook de omstandigheden waaronder zij moeten werken en de (gedrags)regels waaraan zij zich hebben gebonden, liggen ten grondslag aan de beoordeling van een klacht over het gedrag van een tolk of vertaler. De introductie van twee inschrijfniveaus voor tolken in het register maakt, dat ten aanzien van de kwaliteit een nog genuanceerder beoordeling nodig zal zijn, in lijn met de onderliggende eisen.

Anders dan oorspronkelijk was voorzien, wordt in het kader van het programma Tolken in de Toekomst de behandeling van de klachtenprocedure en van de gedragscode uitgesteld tot een latere fase in het programma, en wellicht zelfs afgesteld. Dit heeft de aandacht van de commissie in 2019.

5.3 Bezwaar en beroep

In de zaak 04-2017 is beklagde in bezwaar gegaan tegen de doorhaling van zijn inschrijving in het Rbtv. Het bezwaar is ongegrond verklaard en beklagde is in beroep gegaan. Het beroep moet echter nog worden behandeld.

Naar aanleiding van klacht 03-2014 is de inschrijving van beklagde in het Rbtv reeds in 2014 doorgehaald wegens handelen in strijd met de kerncompetenties integriteit en attitude. Tegen die doorhaling is beklagde in bezwaar en beroep gegaan, gebaseerd op de stelling dat in vergelijkbare gevallen een minder zware sanctie was opgelegd; de rechtbank heeft de vertaler hierin gevolgd en het beroep gegrond verklaard. Daarbij heeft de rechtbank overwogen dat bij gebreke van een vast sanctiebeleid gekeken moet worden naar eerdere gevallen, om daaruit een bestendige praktijk en een vaste gedragslijn af te leiden. Uit die vergelijking volgde volgens de rechtbank – kortgezegd - dat inderdaad het beginsel van gelijke behandeling was geschonden. Tegen die uitspraak van de rechtbank is Bureau Wbtv in hoger beroep gegaan. Per uitspraak van 30 mei 2018 heeft de Afdeling Rechtspraak van de Raad van State de uitspraak van de rechtbank vernietigd. Daarbij heeft de Afdeling overwogen dat de minister zich op het standpunt heeft mogen stellen dat het geval van beklagde niet te vergelijken is met één van de door deze aangehaalde eerdere gevallen. De Afdeling is voorts op basis van de ernst van de vastgestelde feiten en omstandigheden van oordeel dat de minister in redelijkheid gebruik heeft kunnen maken van zijn in artikel 9, eerste lid, van de Wbtv neergelegde bevoegdheid tot doorhaling. De doorhaling van beklagde in het Rbtv blijft van kracht.

5.4 Gewaarmerkte vertalingen

Over de vorm van gewaarmerkte vertalingen bestaan momenteel geen vaste voorschriften.

In de Memorie van Toelichting op artikel 34 Wet beëdigde tolken en vertalers (2007) was reeds het volgende te lezen:

Dit artikel biedt de grondslag voor een ministeriële regeling waarbij nadere regels gesteld kunnen worden waaraan de vertaling en de administratie van de beëdigd vertaler dienen te voldoen. Met de eisen inzake de vertaling wordt gedoeld op de vorm van de vertaling. Het kan voor de afnemers en de beëdigde vertalers van belang zijn helderheid te verkrijgen omtrent de vorm die een vertaling heeft. Op deze wijze kan voorkomen worden dat er tal van verschillende documenten bestaan met elk een eigen opmaak. Bij het opstellen van de eisen ten aanzien van de vorm van de vertaling zullen de organisaties van de beëdigd vertalers worden betrokken. Het is bekend dat op dit terrein reeds tal van initiatieven zijn ontplooid die op deze wijze hun neerslag kunnen vinden in een ministeriële regeling.

Deze ministeriële regeling is er nooit gekomen. Zoals geïllustreerd met de klachtzaak 06-2018 bestaat er in de praktijk wel behoefte aan duidelijkheid op dit gebied, zeker ook met het oog op de moderne technieken ter beveiliging van documenten.

5.5 Artikel A&MR door Nienke Doornbos

In het tijdschrift *Asiel & Migratierecht A&MR* 2018 nr. 5 p 243 e.v. heeft dr. N. Doornbos als Universitair docent rechtssociologie aan de Universiteit van Amsterdam en lid van de klachtcommissie een artikel gepubliceerd onder de titel "Waarom zou je een klacht over een tolk indienen?". De hoop is dat het artikel de klachtenprocedure meer onder de aandacht brengt.

5.6 Gering aantal klachten

Ondanks het feit dat als regel tolken en vertalers hun moeilijke werk goed en consciëntieus doen, valt het geringe aantal klachten niet te rijmen met het grote aantal tolk- en vertaaldiensten dat wordt verricht. Bovendien zijn er wel signalen dat er in de praktijk meer klachten zijn over tolken en vertalers dan zou blijken uit het aantal klachten. Dit is zorgelijk want naast de borging bij toelating en de permanente educatie is de borging van kwaliteit en integriteit achteraf een voorwaarde voor een goed functionerend register. En dat is op zijn beurt weer een voorwaarde om niet toch maar weer met eigen lijsten te gaan werken, waardoor het systeem wordt ondergraven. De commissie is in de loop van de tijd geconfronteerd met factoren die een verklaring kunnen vormen:

- onbekendheid
- tevreden over geleverde diensten
- opdrachtgevers zetten een tolk of vertaler de volgende keer niet meer in
- weinig vertrouwen in een onpartijdige afhandeling⁴
- indienen van een klacht heeft geen zin
- geen tijd/geen zin (opstellen klacht, hoorzitting)
- geen vergoeding (met name asieladvocaten)
- formaliteiten
- de eigen lijsten van de verschillende opdrachtgevers

⁴ Klanttevredenheidsonderzoek Bureau Wbtv 2018

Wat de onbekendheid betreft heeft de commissie zelf weinig middelen ter beschikking om hierin verandering te brengen. Zij kan slechts aandringen op het beschikbaar maken van voldoende tijd en middelen bij het Bureau Wbtv om feit, nut en noodzaak van de klachtenprocedure op de juiste plaatsen onder de aandacht te brengen.

De leden van de klachtencommissie zetten zich hiervoor persoonlijk waar mogelijk in. Het artikel van Nienke Doornbos is een klinkend voorbeeld, evenals de voordracht die Rein Peters als plaatsvervangend voorzitter van de commissie heeft gehouden voor de studiedag van de Sectie Notariaat en Civiele Advocatuur (Senoca) van het NGTV op 16 maart 2018. Er staan voorts voordrachten op het programma in het kader van tolk/vertaalopleidingen, maar dat wacht nu nog op de afronding van Tolken in de Toekomst. Ook Vluchtelingenwerk Nederland wordt benaderd.

Wat betreft de vergoeding voor advocaten: het komt de commissie wenselijk voor dat (asiel)advocaten voor hun bijdrage aan een optimaal functionerend register in de vorm van het begeleiden van een klacht over een tolk of vertaler een vergoeding ontvangen. De vreemdeling is veelal door taal- en cultuurbarrières niet in staat een klacht in te dienen. De advocaat was bovendien veelal zelf aanwezig bij de gewraakte tolk- of vertaaldienst. Momenteel wordt hiervoor zover de commissie bekend geen vergoeding toegekend. Een verandering op dit punt zou ongetwijfeld verschil maken.

Ook is de commissie gebleken dat betrokkenen er vaak geen tijd voor over hebben om een klacht in te dienen en deze nog te onderbouwen ook. Dit geldt onder andere voor advocaten (zie hierboven), maar ook voor rechters.

Hopelijk zal dit onder het nieuwe systeem tot het verleden behoren, want deze handelwijze heeft onvermijdelijk tot gevolg dat in elk geval *díe* advocaat, of *díe* rechter geen gebruik meer zal maken van deze specifieke tolk of vertaler, die echter wel zonder meer in het register genoteerd blijft.

De formaliteiten waaraan een klacht moet voldoen zijn overigens beperkt. Er is online een klachtenformulier beschikbaar. Er wordt gevraagd om gegevens van de klager, de beklaagde en een feitelijke beschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht. De commissie doet aan Bureau Wbtv de aanbeveling het klachtformulier in meerdere talen ter beschikking te stellen via de website.

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