

# **Jaarverslag 2017**

**Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers**

## Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2017 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 vertalers<sup>1</sup> 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](http://www.bureauwbtv.nl)).

---

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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 Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) of op de Uitwijklijst) ingeschreven tolken en vertalers.

Klachten over tolken die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijklijst 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 Uitwijklijst 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 2017 als volgt:

### **voorzitter:**

dhr. mr. P.H. Louwers, voormalig advocaat, thans Consul honoraire de France te 's-Hertogenbosch (per 26 mei 2017, voorheen plaatsvervangend voorzitter).

### **lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:**

dhr. mr. R.M. Peters, oud-hoofdadvoocaat-generaal en voormalig raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof 's-Hertogenbosch (per 26 mei 2017).

### **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 (per 26 mei 2017);
- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie (per 26 mei 2017);
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, psycholoog (per 26 mei 2017).

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris en een notulist.

### **secretaris:**

dhr. J.J.L. Link, stafmedewerker Bureau Wbtv,  
mw. mr. J.J. van Vlerken, medewerker Bureau Wbtv.

---

<sup>2</sup> 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 2017 door de commissie 5 klachten behandeld.

- 1 klacht is ingediend door een rechtbank;
- 1 klacht is ingediend door een advocaat;
- 2 klachten zijn ingediend door een particulier;
- 1 klacht is ingediend door een vertaalbureau.

Alle klachten hebben betrekking op bij Bureau Wbtv geregistreerde tolken en vertalers. Dit jaar zijn er dus geen klachten binnengekomen die betrekking hebben op door de IND ingezette, niet in het Register of op de Uitwijklijst ingeschreven tolken of vertalers.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2017 door de commissie zijn behandeld. In alle vijf 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 2017 <sup>3</sup>

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	<a href="#">01-2017</a>	Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
02.	<a href="#">02-2017</a>	Tolk	Gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
03.	<a href="#">03-2017</a>	Tolk	gedeeltelijk gegrond, geen sanctie	Wbtv, advies overgenomen
04.	<a href="#">04-2017</a>	Tolk	gedeeltelijk gegrond, doorhaling	Wbtv, advies overgenomen. Nog geen besluit over de sanctie
05.	<a href="#">05-2017</a>	Tolk	gedeeltelijk gegrond, geen sanctie	Wbtv, advies overgenomen

---

<sup>3</sup> Een klik op het klachtnummer leidt naar het advies.

## 2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Omdat de adviezen en daarop volgende besluiten rechtstreeks en integraal te raadplegen zijn via de website (én de excel-analyse, ook op de website gepubliceerd onder deze [link](#)), 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.

### **01-2017 Vertaler**

1. Onduidelijkheid of gebrekkigheid van een brontekst rechtvaardigt niet zonder meer taalfouten. Wel kan dit nopen tot het toevoegen van commentaar of voetnoot.
2. Commentaar van de vertaler over de toon (bedreigend) van de brontekst is niet passend. Een goede vertaling brengt die toon immers al over.

#### ***Besluit van Bureau Wbtv***

Advies overgenomen, gegrond, volstaan met een waarschuwing.

### **02-2017 Tolk**

Beklaagde is herhaaldelijk zonder daaraan voorafgaande afmelding niet verschenen bij - door hem geaccepteerde - gereserveerde tolkdiensten op locatie. Ondanks attenderen daarop door klager (een leverancier tolkdiensten) trad geen verbetering op. Klacht over attitude van de tolk gegrond.

#### ***Besluit van Bureau Wbtv***

Advies overgenomen, gegrond, doorhaling uit het register voor drie maanden.

### **03-2017 Tolk**

Beklaagde heeft tegenover een derde onnodig grievend haar mening gegeven over de interactie tussen een advocaat en diens cliënt, waar zij als tolk bij aanwezig was. Er is geen schending van de geheimhoudingsplicht, want het ging niet om aan haar in het kader van de opdracht toevertrouwde informatie. Ten aanzien van dat punt is geadviseerd de klacht niet gegrond te verklaren. Maar het was wel in strijd met de vertrouwelijkheid die een tolk moet betrachten ten aanzien van wat hij / zij waarneemt in het kader van de tolkdienst. Dat betreft niet alleen de inhoud van het tussen de advocaat en diens cliënt besprokene, maar ook de observaties die de tolk verder doet tijdens de werkzaamheden. Beklaagde heeft dat ingezien. Geadviseerd is om de klacht op voormelde punt gegrond te verklaren.

#### ***Besluit van Bureau Wbtv***

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, geen sanctie.

### **04-2017 Tolk**

Zeer veelvuldige telefonische contacten tussen tolk en asielzoekster/cliënte, met een niet zakelijk karakter en in meerderheid uitgaande van de tolk. Tolk brengt de cliënte in de avonden met zijn auto van het ene azc naar een ander azc. Beklaagde heeft zich aldus opgedrongen aan de asielzoekster en zijn onafhankelijkheid en onpartijdigheid als tolk in gevaar gebracht door deze niet-zakelijke contacten te zoeken, te onderhouden en niet af te kappen. Klaagster bevond zich in een afhankelijkheidspositie en tolk heeft misbruik gemaakt van zijn vertrouwenspositie.

Deze verhouding tolk/cliënte noopt juist tot het in acht nemen van een professionele afstand. Beklaagde deed het tegenovergestelde, hetgeen hem valt te verwijten.

Het gedrag van beklagde getuigt bovendien niet van het respect dat van een tolk mag worden verwacht jegens personen met wie hij beroepsmatig omgaat, zoals bedoeld in alinea 2 van artikel 4.3.2 van de Gedragscode.

#### ***Besluit van Bureau Wbtv***

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, nog geen besluit over sanctie.

#### **05 - 2017 Tolk**

Te laat komen - tolk

Het vereiste van optimale dienstverlening brengt mee dat een tolk gemaakte afspraken op tijd en naar behoren moet nakomen, en de opdrachtgever tijdig moet waarschuwen als dit door overmacht niet gaat lukken.

Druk verkeer kan incidenteel tot te laat komen leiden zonder dat dit de tolk direct is aan te rekenen. De opdrachtgever moet daarvan tijdig in kennis gesteld worden. Bij het wel/niet aanvaarden van een opdracht en het plannen van de reis moet de tolk anticiperen op eventuele vertraging.

#### ***Besluit van Bureau Wbtv***

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, geen sanctie.

### **3. Ontwikkelingen**

In 2017 deden zich verschillende ontwikkelingen voor die het werk van de commissie raken. Een selectie daarvan wordt hierna door de commissie uiteengezet.

#### **3.1 Nieuwe leden**

Per 26 mei 2017 heeft de commissie een wijziging van samenstelling ondergaan, doordat de leden Beaujean (voorzitter), Timmer en Hyams aan hun maximale zittingstermijn waren gekomen.<sup>4</sup>

In hun plaats zijn bij besluit van 1 maart 2017, Stcrt. Nr. 13100, benoemd mevrouw Doornbos (lid) en de heren Louwers (voorzitter, was plaatsvervangend voorzitter), Peters (lid, tevens plaatsvervangend voorzitter) en Van den Langenberg (lid).

Daarmee is de commissie in haar nieuwe samenstelling weer compleet (acht personen).

#### **3.2 Noors nationaal tolken register**

Op 28 september 2017 bracht The Norwegian National Register of Interpreters een bezoek aan Bureau Wbtv. Het doel hiervan was het uitwisselen van informatie en ervaringen over het beheren van een dergelijk register en de wijzen waarop de kwaliteit van tolken en hun diensten wordt geborgd.

Namens het Noorse register was de heer Leonardo Doria de Souza, senior beleidsadviseur, aanwezig. Vanuit Bureau Wbtv waren twee stafmedewerkers en de voorzitter van de Klachtencommissie Wbtv aanwezig.

Met de heer Doria de Souza is uitgebreid gesproken over de inrichting van het Noorse en het Nederlandse register, de afnameplicht, de klachtenregeling, de werkwijze van de

---

<sup>4</sup> Mr Beaujean kon de Klachtencommissie kennelijk niet zomaar achter zich laten, want kort na zijn vertrek publiceerde hij in TREMA 2017/8 een omvattend artikel over ontstaan, achtergronden, en praktijk van de commissie onder de titel "Klagen over tolken en vertalers – Acht jaar Klachtencommissie Wbtv". Een ijkpunt voor eenieder die de commissie nader wil leren kennen.

klachtencommissie en het borgen van kwaliteit door toelatingseisen en sancties.

### **3.3 Doorlooptijd klachtprocedure**

De gemiddelde doorlooptijd van in 2017 aangevangen klachtprocedures (vanaf datum indiening tot het advies) is 12 weken.

Vaak gaat er tijd heen met het vinden van een datum voor de hoorzitting die behalve voor de commissie ook voor klager en beklagde past. De commissie hecht er echter groot belang aan dat partijen persoonlijk op de hoorzitting verschijnen. Dat draagt niet alleen belangrijk bij aan de vaststelling van de relevante feiten, maar betreft de partijen ook rechtstreeks bij de behandeling van de klacht. In de loop van 2017 is besloten strakker te sturen op een voortvarende vaststelling van de behandeldingsdatum, maar onverminderd met inachtneming van het belang van de aanwezigheid van partijen.

### **3.4 Programma Tolken in de Toekomst**

In het Programma Tolken in de Toekomst wordt sinds medio 2017 gewerkt aan de aanpak van knelpunten op de gebieden van kwaliteit, inkoop en inzet van tolken in het justitiedomein. De Klachtencommissie brengt haar ervaringen en inzichten in dat proces in met name vanuit haar rol bij het borgen van kwaliteit en integriteit van het Rbtv en van de tolken en vertalers die daarin zijn ingeschreven, en ook van de niet-registertolken die door de IND worden ingezet.

### **3.5 Aantal klachten**

Ook dit jaar is het aantal klachten gering. Het zou interessant zijn, de oorzaken hiervan beter in beeld te brengen. Voorshands worden echter de uitkomsten en effecten van het Programma Tolken in de Toekomst maar eens afgewacht.

## **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](http://www.bureauwbtv.nl)