

# **Jaarverslag 2016**

**Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers**

## Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2016 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 Veiligheid en Justitie, de Raad voor Rechtsbijstand, het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), de hoofdinspecteur 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 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 2016 als volgt:

**voorzitter:**

dhr. mr. R.G.A. Beaujean, stafjurist Landelijk Bureau Vakinhoud rechtspraak.

**lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:**

dhr. mr. P.H. Louwers, voormalig advocaat, thans Consul honoraire de France te 's-Hertogenbosch.

**leden:**

- mw. mr. M.H.R de Boer, advocate (vanaf 26 mei 2016);
- dhr. mr. drs. E. den Boer, sectiehoofd Russisch ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen, tevens beëdigd tolk en vertaler (vanaf 26 mei 2016);
- mw. dr. ir. H. Bot, socioloog en psychotherapeut (tot 26 mei 2016);
- dhr. Ph.J.E. Hyams, M.A., oud-docent vertaalacademie Hogeschool Zuyd te Maastricht;
- mw. drs. H. Kulisanova, beëdigd tolk en vertaler;
- dhr. S. Kruszynski, beëdigd tolk en vertaler (tot 26 mei 2016);
- mw. F. Timmer, beëdigd tolk en vertaler.

---

<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).

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris en een notulist.

***secretaris:***

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

***notulist:***

mw. L.R. Willems.

## 2. Klachten

### 2.1 Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2016 door de commissie 8 klachten behandeld.

- 1 klacht is ingediend door een advocaat;
- 3 klachten zijn ingediend door een andere tolk en/of vertaler;
- 3 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 2016 door de commissie zijn afgedaan. In zes gevallen heeft de commissie geadviseerd de klachten (al dan niet gedeeltelijk) gegrond te verklaren. De commissie adviseerde twee klachten ongegrond 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 2016 <sup>3</sup>

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	<a href="#">01-2016</a>	Tolk/vertaler	gedeeltelijk gegrond	Wbtv, advies overgenomen
02.	<a href="#">02-2016</a>	Tolk/vertaler	ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
03.	<a href="#">03-2016</a>	Tolk/vertaler	gedeeltelijk gegrond	Wbtv, advies overgenomen
04.	<a href="#">04-2016</a>	Tolk/vertaler	ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
05.	<a href="#">05-2016</a>	Vertaler	gedeeltelijk gegrond	Wbtv, advies overgenomen
06.	<a href="#">06-2016</a>	Tolk/vertaler	gedeeltelijk gegrond	Wbtv, advies overgenomen
07.	<a href="#">07-2016</a>	Tolk/vertaler	gedeeltelijk gegrond	Wbtv, advies overgenomen
08.	<a href="#">08-2016</a>	Vertaler	gegrond	Wbtv, advies overgenomen

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

## 2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

### 01-2016 Tolk/vertaler

De klacht is ingediend door de eigenaar van een vertaalbureau, tevens beëdigd vertaler.

#### **Klacht**

- Beklaagde zou zich schuldig hebben gemaakt aan smaad. Beklaagde had aan klager en een groot aantal collega's per mail verkondigd de werkwijze van het vertaalbureau van klager en veel andere vertaalbureaus in het algemeen onheus en unfair te vinden. Klager en andere vertaalbureaus zouden de kaas van het brood eten van vertalers, zij zouden hun rechten ontnemen, op onrechtmatige wijze geld verdienen en vertalers laten werken voor een veel te lage of geen vergoeding.
- Beklaagde zou klager ook lastig hebben gevallen door hem veelvuldig e-mails te sturen (stalking) en zijn bedrijf zwart te maken door vele e-mails aan verschillende partijen en vertalers.

#### **Advies van de commissie:**

Gedeeltelijk gegrond.

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

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, volstaan met een waarschuwing.

#### **Toelichting op het advies**

Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel:

De commissie beschouwt de e-mail van beklagde over het vertaalbureau van klager en andere vertaalbureaus in het algemeen als een pamflet waarin hij zijn standpunt over de werkwijze van vertaalbureaus deelt met collega's en waarin hij stelt dat vertalers zelf meer voor hun eigen belangen zouden moeten opkomen en zich niet afhankelijk zouden moeten maken van intermediairs zoals vertaalbureaus.

Aan beklagde kan niet het recht worden ontzegd zijn zienswijze te delen met collega's en te ijveren voor volgens hem gewenste veranderingen. Daarbij dient hij wel de grenzen in acht te nemen die de wet en zijn hoedanigheid van beëdigde tolk/vertaler meebrengen. Die grenzen zijn hier naar het oordeel van de commissie niet overschreden.

Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel:

Beklaagde heeft klager – en blijkbaar ook andere collega's – belaagd met e-mails over uiteenlopende zakelijke en persoonlijke onderwerpen. Bovendien heeft beklagde het aangewezen geacht zijn zakelijke meningsverschil met klager over een nota te delen met anderen die met het conflict als zodanig niets van doen hadden. Vervolgens is er een verbetering en wederzijds niet altijd even zakelijke mailcorrespondentie tussen partijen ontstaan.

Zelfstandige tolken en vertalers mogen, behoren zelfs, voor zichzelf op te komen en mogen ook collega's oproepen en helpen om dat zelf ook te doen. Tevens moet het mogelijk zijn om klachten te uiten en misstanden aan te kaarten. Daarbij dienen wel de grenzen in acht genomen te worden die de wet en de hoedanigheid van beëdigde tolk/vertaler stellen. Naar het oordeel van de commissie zijn door beklagde die grenzen hier wél overschreden.

Beklaagde heeft zich in e-mails die mede aan een belangrijk aantal beroepsgenoten werden gezonden met naam en toenaam en met allerlei aantijgingen gekeerd tegen klager. 'Trial by e-mail' is geen acceptabele route om zijn gelijk te krijgen. Daarvoor zijn andere wegen. Dat had beklagde ook behoren te begrijpen, en dat had hem ervan

moeten weerhouden om zich te gedragen zoals hij heeft gedaan. Dat geldt temeer omdat dit alles zich afspeelt binnen de beroepsgroep waarin zowel beklagde als klager zich bewegen.

## **02-2016 Vertaler**

De klacht is ingediend door een advocaat.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou bepaalde woorden verkeerd hebben vertaald.
- Beklaagde zou de grenzen van haar objectiviteit hebben overschreden door te vertalen voor een vriendin en de gemaakte fout te proberen te verdoezelen.

### ***Advies van de commissie:***

Ongegrond.

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

Advies overgenomen, ongegrond.

### ***Toelichting op het advies***

Klager moest zich verantwoorden bij de geschillencommissie advocatuur over een klacht van een cliënte. Daarbij is een e-mail, gesteld in de Turkse taal, ingebracht die door beklagde is vertaald. Het Turkse woord "bildirmek" in die e-mail werd vertaald als "verantwoorden" terwijl dit volgens klager "melden" moest zijn. Met de door haar geraadpleegde deskundige is de commissie van oordeel dat de vertalingen in deze context zo dicht bij elkaar liggen dat niet kan worden gesproken van een vertaalfout door beklagde.

Klager verwijt beklagde ook partijdig te zijn omdat ze bevriend zou zijn met zijn voormalige cliënte. Door beklagde is dat weersproken, ze heeft slechts een zakelijke relatie gehad met cliënte.

Met betrekking tot de klacht dat beklagde zou hebben getracht een fout te verdoezelen en een vriendin – de gewezen cliënte van klager - (daarmee) te bevoordelen, heeft de commissie overwogen dat, nu er geen sprake is van een fout, er ook geen sprake kan zijn van verdoezeling daarvan. Er zijn geen aanwijzingen dat beklagde bezijden de waarheid zou hebben verklaard.

Het enkele feit dat beklagde vaker tot tevredenheid als tolk of vertaler is opgetreden voor de gewezen cliënte van klager, behoeft haar er niet van te weerhouden om opnieuw als zodanig op te treden. Haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn daarbij immers niet in het geding, terwijl evenmin daarmee belangenverstremming gegeven is.

## **03-2016 Tolk**

De klacht is ingediend door een beëdigd (tap)tolk.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou klager hebben belemmerd in de uitvoering van zijn maatschappelijke taak om als beëdigd registertolk te helpen bij de opsporing van criminele activiteiten door leugens en laster te verspreiden over zijn persoon.
- Beklaagde zou zich hebben misdragen door klager middels intimidatie aan te zetten tot het schenden van de Gedragscode Wbtv, waarbij beklagde heeft geëist een

eerder gemaakte afspraak met een rechtbank te annuleren zodat zij ongestoord een andere dienst kon aannemen.

- Beklaagde zou zich hebben misdragen door zichzelf de rol toe te dichten van coördinator binnen het onderhavige onderzoek waarbij zij een collega getracht heeft te intimideren middels berichten via Whatsapp.

**Advies van de commissie:**

Gedeeltelijk gegrond, geen sanctie.

**Besluit van Bureau Wbtv**

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond.

**Toelichting op het advies**

De partijen bij deze klacht waren allen werkzaam als taptolk in hetzelfde opsporingsonderzoek. De samenwerking tussen klager en zijn collega's in het taponderzoek verliep stroef. De wrijving die tussen klager en beklagde ontstond, liep zo hoog op dat de situatie escaleerde. Vervolgens is door de politie de bedrijfsmatige beslissing genomen om klager uit het onderzoek te verwijderen.

Deze patstelling had naar het oordeel van de commissie kunnen worden voorkomen als de politie de regie over de tolkwerkzaamheden vanaf het begin af aan zelf in handen had gehouden en de betrokken tolken goed had geïnformeerd over de gemaakte afspraken met betrekking tot de planning, rolverdeling en praktische zaken.

Uit Whatsapp-berichten die klager en beklagden elkaar stuurden, is volgens de commissie niet komen vast te staan dat beklagde klager onder druk heeft gezet om een tolkopdracht bij de rechtbank te annuleren. Daaruit volgt enkel dat beklagde nadrukkelijk aan klager vraagt haar in het vervolg op tijd in kennis te stellen van zijn verhindering. Van intimidatie is naar het oordeel van de commissie in zoverre geen sprake.

Beklaagde had van de opsporingsdienst de opdracht gekregen de voortgang en kwaliteit te monitoren van de te vertalen tapgesprekken. Daarnaast kreeg zij de opdracht om belangrijke gesprekken direct door te geven aan de tactisch coördinator van het onderzoek en zo nodig toe te lichten tijdens de operationele briefing.

De commissie concludeert dat de politie beklagde (te)veel ruimte heeft gegeven en dat beklagde verantwoordelijkheden op zich heeft genomen die niet bij haar rol als taptolk passen. Naar het oordeel van de commissie zou de coördinerende rol van een taptolk zich moeten beperken tot het verzamelen en doorgeven van relevante informatie uit het taponderzoek aan het opsporingsteam. Dat beklagde kennelijk die ruimte is gegeven en dat de situatie mede daardoor is geëscaleerd, is weliswaar primair aan de politie te wijten. Dat neemt echter niet weg dat beklagde bij het benutten van die ruimte ook zelf een verantwoordelijkheid heeft. Naar het oordeel van de commissie is beklagde – met name bij het selecteren van tolken en inplannen van tolkwerkzaamheden – te ver gegaan in haar coördinerende rol. In zoverre heeft de commissie dit klachtonderdeel gedeeltelijk als gegrond beschouwd.

**04-2016 Tolk**

De klacht is ingediend door beëdigde (tap)tolken.

**Klacht**

- Beklaagde zou niet in staat zijn in een groep samen te werken. Hij deelt informatie niet met zijn collega's en zoekt zelf de interessante gesprekken uit om uit te werken.



Beklaagde is humeurig en onthoudt zich niet van pesterijen, norske of verwijtende blikken, diepe zuchten en het in de gaten houden van elke beweging van andere tolken.

- Beklaagde zou ander tolken incompetent vinden en bezigt bij zijn geroddel over andere tolken verwerpelijke taal.
- Beklaagde zou proberen opdrachten te bemachtigen door vertrouwelijke ambtelijke informatie te ontfutselen om deze vervolgens tegen andere collega's te gebruiken. Beklaagde valt ook medewerkers van rechtbanken lastig.
- Beklaagde zou zich op de werkvloer schuldig maken aan ongewenst lichamelijk contact jegens vrouwelijke collega's en reageert verontwaardigd en boos wanneer hij erop wordt gewezen dat dit niet wordt geaccepteerd.

**Advies van de commissie:**

Ongegrond.

**Besluit van Bureau Wbtv**

Advies overgenomen, ongegrond.

**Toelichting op het advies**

Deze klacht hangt samen met klacht 03-2016. De beklagde (hierna: klagster) in die zaak heeft met haar collega's een gezamenlijke klacht tegen de klager in die zaak (hierna beklagde) ingediend.

De commissie stelt ook in klacht 04-2016 vast dat er duidelijke aanwijzingen zijn dat de samenwerking tussen de taptolken in het opsporingsonderzoek stroef verliep. Het is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat beklagde de Gedragscode Wbtv heeft overtreden. De commissie hecht er evenwel aan te benadrukken dat het – mede in het licht van de artikelen 3.1, 3.3 en 4.3.2 van de Gedragscode Wbtv – op de weg van beklagde ligt om zich tegenover zijn collega's welwillend op te stellen.

Zowel klagster als beklagde hebben zich in de onderlinge communicatie via Whatsapp in niet mis te verstane bewoordingen uiterst negatief hebben uitgelaten over collega-tolken. De berichtenuitwisseling vond in de privésfeer plaats en de inhoud daarvan was niet bestemd voor anderen. In zoverre heeft beklagde naar het oordeel van de commissie de Gedragscode Wbtv niet geschonden. Dat neemt niet weg dat dergelijke uitlatingen kunnen doorwerken in de samenwerking met collega's en in zoverre geen navolging verdienen.

Op basis van de beschikbare informatie is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat beklagde opdrachten heeft bemachtigd door vertrouwelijke ambtelijke informatie te ontfutselen om deze vervolgens tegen andere collega's te gebruiken. Evenmin is komen vast te staan dat beklagde medewerkers van rechtbanken lastigvalt.

De commissie merkt in zijn algemeenheid op dat het niet aan beëdigde tolken is om niet-registertolken aan te spreken op de niet-naleving van de afnameplicht als bedoeld in art. 28 van de Wet beëdigde tolken en vertalers. De verantwoordelijkheid voor het naleven van die afnameplicht ligt bij de opdrachtgever. Bezwaren met betrekking tot de niet-naleving van de afnameplicht zullen dan ook aan die opdrachtgever of, zoals beklagde zelf aangeeft, aan Bureau Wbtv moeten worden geadresseerd.

Klagers hebben ter hoorzitting voorbeelden genoemd van lichamelijke aanrakingen door beklagde die als ongewenst hebben ervaren. Beklaagde heeft op dit klachtonderdeel gereageerd en de context van zijn gedragingen toegelicht. Voor zover er sprake was lichamelijk contact was dat volgens beklagde uit vriendschappelijkheid.

De commissie stelt in haar advies voorop dat van een beëdigd tolk mag worden verwacht dat hij zich professioneel gedraagt en bij de uitoefening zijn werkzaamheden correcte omgangsvormen in acht neemt. Dat betekent dat hij zich dient te onthouden van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten. Zij verwijst in dit verband naar art. 4.3.2. van de Gedragscode Wbtv. De commissie heeft in hetgeen door klagers en beklagde naar voren is gebracht evenwel onvoldoende aanleiding gezien om dit klachtonderdeel gegrond te verklaren. Zij heeft daarbij in aanmerking genomen de aard van de gedragingen en het feit dat beklagde volgens klaagster daarmee is gestopt nadat zij hem kenbaar had gemaakt dat zij daarvan niet gediend was.

## **05-2016 Vertaler**

De klacht is ingediend door een beëdigd vertaler in haar hoedanigheid van opdrachtgever.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou zijn verplichting tot levering van gewaarmerkte vertalingen niet zijn nagekomen. Zij heeft de vertalingen niet aan klaagster afgegeven, maar deze voor haar ogen verscheurd. Technische problemen bij het printen waren daarvoor de aanleiding;
- Beklaagde zou tegen klaagster hebben geschreeuwd, gescholden, bedreigingen geuit en haar hebben beschuldigd van oplichting; aldus heeft zij zich onprofessioneel gedragen;
- Beklaagde zou de opdracht niet schriftelijk hebben vastgelegd;
- Beklaagde zou een disproportionele prijsafsprake hebben gemaakt, en tarieven hebben gehanteerd in strijd met de regelgeving;
- Beklaagde zou in de door haar tegen klaagster ingestelde klachtzaak vertaalde documenten hebben overgelegd. Deze vertalingen heeft zij enkel voor die klachtzaak opgemaakt;
- Beklaagde zou haar geheimhoudingsplicht hebben geschonden door de stukken zonder deze te anonimiseren aan de commissie over te leggen;
- De opgedragen vertaalwerkzaamheden zouden door beklagde zonder toestemming of medeweten van klaagster uitbesteed zijn aan derden;
- Klaagster zou door beklagde zijn lastig gevallen. Beklaagde heeft haar – via de intercom bij haar woning – bedreigd, waarbij zij zich aanvankelijk voordeed als politieagent. Klaagster heeft ter zake aangifte gedaan.

### ***Advies van de commissie:***

Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing.

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

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, volstaan met een waarschuwing.

### ***Toelichting op het advies***

Klaagster heeft bij het vertaalbureau van beklagde een vertaling laten maken. Bij het leveren van de vertaling is onenigheid ontstaan. Klaagster en beklagde verklaren verschillend over hetgeen is voorgevallen. Volgens klaagster lukte het beklagde vanwege technische problemen niet om de vertalingen te printen en heeft beklagde de vertalingen voor haar ogen verscheurd. Beklaagde bestrijdt dat er technische problemen waren met het printen van de vertalingen en zegt dat klaagster op het moment van ophalen heeft verzocht om wijzigingen in de gereed zijnde vertalingen aan te brengen, en dat zij weigerde het restant van het overeengekomen bedrag te betalen. Beklaagde heeft toen de vertalingen verscheurd. Klaagster betwist dat zij om het aanbrengen van wijzigingen heeft gevraagd.

De commissie overweegt hierover het volgende. Vaststaat dat er tussen partijen een hevig meningsverschil is ontstaan dat er uiteindelijk toe leidde dat beklaagde de documenten ter plekke doorscheurde en klaagster het kantoor van beklaagde zonder de gewaarmerkte vertalingen heeft moeten verlaten.

In de eerdere klachtprocedure tussen deze partijen (09-2015) is mede op grond van de eigen verklaring van thans klaagster vastgesteld dat er op enig moment door haar is verzocht om wijzigingen in de vertaling aan te brengen, maar dat niet is komen vast te staan op welk moment daarom werd verzocht. Daarin is ondanks inspanningen van de commissie geen verdere klaarheid gekomen. Evenmin is komen vast te staan dat er relevante problemen waren met het printen van de vertalingen, zoals klaagster stelt en beklaagde betwist.

Vaststaat wel dat klaagster aan beklaagde niet het overeengekomen restantbedrag heeft betaald. Tevens is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de vertalingen in principe beschikbaar waren.

Omtrent de gewenste wijzigingen heeft de commissie in haar advies opgemerkt dat in het algemeen het aanbrengen van wijzigingen in een beëdigde vertaling zonder de vertaler hierbij te betrekken niet toelaatbaar is.

Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat de opdracht, hoewel summier, schriftelijk is vastgelegd in de vorm van een direct overhandigde factuur. Later heeft beklaagde verhogingen op de factuur toegepast.

In de klacht wordt verwezen naar het Besluit tarieven in strafzaken 2003. In voorgenoemd besluit zijn tarieven vastgesteld voor de vergoeding van werkzaamheden van tolken en vertalers die in opdracht van justitie in strafzaken worden verricht. De commissie merkt op dat hier geen sprake is van het verrichten van werkzaamheden zoals bedoeld in voorgenoemd besluit. Een vertaler is bevoegd, alvorens een opdracht te aanvaarden, zelf een tarief voor de vertaalwerkzaamheden te bepalen. Het is de commissie niet gebleken dat er is afgeweken van gangbare tarieven voor een spoedklus.

Uit de stukken van het klachtdossier is niet gebleken dat beklaagde de geheimhoudingsplicht heeft geschonden. De vertaler die door het vertaalbureau van beklaagde is ingeschakeld, is beëdigd vertaler en daarmee gebonden aan de geheimhoudingsplicht van artikel 1.4 van de Gedragscode Wbtv. Uit de aard van de werkzaamheden van de commissie volgt dat ook zij geheimhoudingsplichtig is.

De commissie stelt vast dat er sprake is van een hoog opgelopen conflict tussen beklaagde en klaagster. Door het hier beschreven gedrag (verscheuren, verhoogde nota) heeft beklaagde de grenzen van de door haar in acht te nemen professionaliteit overschreden. De commissie verwijst in dit verband tevens naar artikel 3.1 van de Gedragscode Wbtv. Tolken en vertalers dienen te streven naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen. Hierin is beklaagde tekort geschoten.

Juist gezien de gespannen verhouding had beklaagde ook afstand dienen te houden. Zo was het onder deze omstandigheden onnodig en bepaald niet aangewezen om persoonlijk met de verhoogde nota bij klaagsters woning aan de deur te komen, waarbij nog komt dat beklaagde zich daarbij voordeed als een politiebeambte. Een collega anders dan via de daartoe geëigende kanalen (aangifte) te beschuldigen van oplichterij geeft evenmin blijk van een professionele houding, om van op de hoorzitting geuite insinuaties nog maar te zwijgen. Het gedrag van beklaagde is volgens de commissie schadelijk voor het vertrouwen haar eigen beroepsuitoefening en in de beroepsgroep en als zodanig in strijd met artikel 1.1 van de Gedragscode Wbtv.

Zoals ook in het advies in de eerdere klachtprocedure (09-2015) is vermeld, valt aan beide partijen te verwijten dat zij dadelijk in polarisatie en ruzie zijn beland, in plaats van te zoeken naar voor beide partijen aanvaardbare oplossingen, zoals voorgestaan in artikel 5 van de Gedragscode Wbtv. Oplossingen die gezien het verdere verloop zeker binnen bereik waren.

## **06-2016 Vertaler**

De klacht is ingediend door een particulier.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou hebben gehandeld in strijd met de Gedragscode Wbtv door klager in een e-mail "*a crazy old man*" te noemen. Ook overigens gedroeg zij zich onbeleefd en onprofessioneel;
- Beklaagde zou bij de vertaling van twee documenten verschillende fouten hebben gemaakt in zowel de vertaling zelf als de opmaak daarvan. Ook nadat klager aan beklagde verbeteringen had doen toekomen, handhaafde zij aanvankelijk haar eigen versies. Van de uiteindelijk geleverde vertalingen bevatte één document nog een fout;
- Beklaagde zou verschillende afspraken met betrekking tot de levering van de vertalingen niet zijn nagekomen, terwijl zij zich ervan bewust was dat de vertaling op tijd gereed moest zijn;
- Beklaagde zou de vertaalopdracht mondeling noch schriftelijk hebben vastgelegd in een overeenkomst. Daardoor ontstond op een later moment verschil van mening over de kosten van de vertaling.

### ***Advies van de commissie:***

Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing.

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

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond, volstaan met een waarschuwing.

### ***Toelichting op het advies***

Beklaagde is door klager benaderd voor de vertaling van enkele documenten omtrent een adoptie. In de concept vertalingen zaten fouten, zowel inhoudelijk als in de lay-out. In de herziene concept vertalingen zaten nog steeds enkele fouten.

Door misverstanden over en weer is de situatie tussen klager en beklagde vervolgens geëscaleerd. Beide partijen valt daarbij iets te verwijten. Het had echter op de weg van beklagde gelegen om zich niet van haar stuk te laten brengen, professioneel te blijven en zich niet te laten verleiden tot het doen van onprofessionele uitlatingen. Naar het oordeel van de commissie heeft beklagde met haar handelen artikel 1.1 van de Gedragscode Wbtv geschonden.

Een beëdigd vertaler dient steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren (art. 1.2 Gedragscode Wbtv) en ernaar streven aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen (art. 4.3.1 Gedragscode Wbtv). In de vertalingen van beklagde is sprake van een aantal slordigheden. Zij waren bestemd voor officiële doeleinden. Autoriteiten moeten erop kunnen vertrouwen dat dergelijke vertalingen correct zijn. Zelfs kleine slordigheden kunnen tot gevolg hebben dat vertalingen worden geweigerd, met alle negatieve consequenties van dien. Voor zover de fouten het gevolg zouden zijn geweest van de snelheid waarmee de vertalingen gereed moesten zijn in combinatie met het gegeven dat beklagde door andere opdrachten weinig tijd voor de vertaalopdracht had, hecht de commissie eraan te benadrukken dat beklagde

opdrachten dient te weigeren zodra zij zich ervan bewust is dat zij deze niet naar behoren zal kunnen verrichten (art. 4.1 Gedragscode Wbtv).

Bij een gewaarmerkte vertaling is zowel de inhoud als de lay-out van belang. De vertaling dient als geheel zo getrouw mogelijk te zijn aan de brontekst. Van een beëdigd vertaler mag worden verlangd dat een vertaling zorgvuldig is opgemaakt en dat fouten in zowel de inhoud als lay-out – ook in de conceptfase – zoveel mogelijk worden voorkomen. Beklaagde heeft een aannemelijke verklaring gegeven voor het feit dat de lay-out van de concept-vertalingen bij klager mogelijk niet goed is overgekomen. Met de wetenschap dat de lay-out van de digitale conceptvertalingen mogelijk niet goed bij de ontvanger wordt weergegeven, heeft de commissie beklagde geadviseerd om haar cliënten daarvoor in de toekomst van tevoren te waarschuwen of een pdf van het concept mee te sturen waarin die lay-out wél goed overkomt.

Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat beklagde zich onvoldoende heeft ingespannen om afspraken met betrekking tot de levering van de vertalingen tijdig na te komen.

De commissie is van oordeel dat het beide partijen te verwijten valt dat er met betrekking tot de vertaalopdracht vooraf geen duidelijke afspraken zijn gemaakt en vastgelegd. Van beklagde, als professionele vertaler, mag in dit verband echter bijzondere zorgvuldigheid worden verwacht. Zij moet bevorderen dat afspraken duidelijk schriftelijk worden vastgelegd, zodat misverstanden daarover worden voorkomen (art. 4.2 Gedragscode Wbtv).

## **07-2016 Vertaler**

De klacht is ingediend door een particulier.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou bij het vertalen van een juridische tekst drie vertaalfouten hebben gemaakt en weigert deze te verbeteren.
- Beklaagde zou de vertaling niet hebben bevestigd aan het origineel, zoals dat wel gebruikelijk is bij een beëdigde vertaling.

### ***Advies van de commissie:***

Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing.

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

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond.

### ***Toelichting op het advies***

Beklaagde heeft op verzoek van klager (een particulier) fragmenten uit een beschikking van een rechtbank vertaald. Na levering van de vertaling heeft klager aan beklagde kenbaar gemaakt dat hij het op drie onderdelen niet eens is met de vertaling, te weten de vertaling van de woorden "rechtbank Noord-Holland", "tegen" en "refereren". Klager heeft aan beklagde een aantal aanpassingen voorgesteld. Beklaagde heeft daarop aangegeven bereid te zijn de vertaling op één onderdeel ("tegen") aan te passen. Met de overige suggesties kan beklagde zich echter niet verenigen.

De commissie heeft geconcludeerd dat de vertaling op twee onderdelen niet voldoet aan de kwaliteitseisen die daaraan mogen worden gesteld.

De deskundige heeft aangegeven dat onvolkomenheden in de vertaling te wijten kunnen zijn aan digitale kuren van een computer. Beklaagde heeft ter hoorzitting erkend dat er

bij het printen van een vertaling in digitale vorm soms iets mis kan gaan. De commissie is van oordeel dat het op de weg van een beëdigd vertaler ligt om de afdruk van een vertaling in digitale vorm op onvolkomenheden te controleren alvorens deze aan de opdrachtgever te leveren.

Een beëdigd vertaler dient steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren en ernaar te streven aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen. Beklaagde heeft enkele fouten gemaakt bij het vervaardigen van een beëdigde vertaling van een juridische tekst, zodat de klacht in zoverre door de commissie als gegrond is beschouwd. Ook na suggesties van klager voor verbeteringen heeft beklagde de vertaling niet aangepast. Beklaagde had meer welwillendheid kunnen betrachten om tegemoet te komen aan de belangen van klager.

De wet noch de Gedragscode Wbtv stellen regels aan de vormgeving van een beëdigde vertaling. Er is in de vertaalwereld wel sprake van een bestendige praktijk die als *best practice* kan worden aangemerkt. Volgens die praktijk wordt de vertaling in de onderhavige situatie op zodanige wijze aan de brontekst gehecht dat beide teksten onlosmakelijk aan elkaar zijn verbonden en één document vormen. Beklaagde heeft erkend dat hij de vertaling abusievelijk niet aan de brontekst heeft gehecht en heeft beklagde daarvoor direct zijn excuses aangeboden en hem toegezegd dit te zullen herstellen. Zover heeft het echter niet kunnen komen omdat beklagde weigerde de vertaling op enkele onderdelen inhoudelijk aan te passen en partijen het daarover niet eens konden worden.

## **08-2016 Vertaler**

De klacht is ingediend door een particulier.

### ***Klacht***

- Beklaagde zou een vertaling hebben geleverd van onvoldoende kwaliteit.
- Beklaagde zou, ondanks commentaar van klaagster, onvoldoende hebben gedaan om een aangepaste versie van de vertaling te leveren.
- Beklaagde zou niet hebben gereageerd op een voorstel van klaagster om te komen tot een schikking.

### ***Advies van de commissie:***

Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing

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

Advies overgenomen, gedeeltelijk gegrond

### ***Toelichting op het advies***

De klaagster (een particulier) had beklagde gevraagd om ten behoeve van haar rechtszaak een document te vertalen. Klaagster was ontevreden over de kwaliteit van die vertaling.

De commissie heeft in haar advies uiteengezet dat een beëdigd vertaler steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening dient te leveren en ernaar moet streven aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen. De commissie is in haar advies tot de conclusie gekomen dat de kwaliteit van de vertaling, gelet op de hoeveelheid en aard van de daarin door de deskundige geconstateerde onvolkomenheden, tekortschiet.

Voor zover beklagde heeft betoogd dat zij onder tijdsdruk heeft moeten werken en dat onvolkomenheden daarvan het gevolg kunnen zijn, overweegt de commissie dat een

beëdigd vertaler opdrachten dient te weigeren zodra hij zich ervan bewust is dat hij deze niet volgens de geldende kwaliteitsnormen en binnen de afgesproken termijn kan leveren.

Het had volgens de commissie op de weg van beklagde gelegen om na de kritische reactie van klaagster haar eigen vertaling opnieuw te bekijken. Van beklagde, als professionele vertaler, mag worden verwacht dat zij in overleg treedt met de opdrachtgever over fouten in de vertaling.

De commissie overweegt dat het op de weg van beëdigd tolken en vertalers ligt om geschillen zoveel mogelijk bij minnelijke schikking te beslechten (art. 5 Gedragscode Wbtv). Naar het oordeel van de commissie heeft beklagde zich hiervoor onvoldoende ingespannen. Ook nadat zij bekend raakte met de bevindingen van de deskundige, die door haar niet zijn weersproken, zij zich voorts bewust was van de omstandigheden dat zij niet bevoegd was de beëdigde vertaling te leveren en klaagster voor haar juridische procedure een andere vertaler heeft moeten inschakelen, heeft beklagde niet de ruimte willen nemen om nader tot klaagster te komen.

De commissie heeft bij deze klacht *ambtshalve* geconstateerd dat beklagde een beëdigde vertaling heeft geleverd in een taalrichting waarvoor zij niet (meer) als beëdigd vertaler in het Rbtv is ingeschreven.

Sinds de inwerkingtreding van de Wbtv kunnen beëdigde vertalingen enkel nog worden vervaardigd door beëdigde vertalers als bedoeld in de Wbtv. Een vertaler kan slechts als beëdigd vertaler optreden zolang hij als zodanig in het Rbtv is ingeschreven. De beëdigd vertaler mag enkel beëdigde vertalingen afgeven in de taalrichting(en) waarvoor hij ten tijde van het afleveren daarvan als beëdigd vertaler in het Rbtv is ingeschreven. De commissie verwijst in dit verband naar haar eerdere overwegingen in advies 03-2014.

Bureau Wbtv heeft beëdigd tolken en vertalers – toen de eerste inschrijvingen in het Rbtv van rechtswege dreigden te vervallen – geïnformeerd over de consequenties van het vervallen van hun inschrijving in het Rbtv. In zijn communicatie heeft het Bureau gewaarschuwd dat wanneer vertalers na het vervallen van hun inschrijving beëdigde vertalingen afleveren zij zich schuldig maken aan valsheid in geschrifte.

Een en ander neemt niet weg dat de commissie het in zijn algemeenheid tot de verantwoordelijkheid van beëdigde tolken en vertalers rekent om de status van hun inschrijving in het Rbtv te (blijven) controleren en overeenkomstig die inschrijving te handelen. De commissie heeft beklagde daarop ter hoorzitting gewezen, maar er in dit geval geen nadere consequenties aan verbonden in haar advies aan Bureau Wbtv.

## **5. Ontwikkelingen en aanbevelingen**

In 2016 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 2016 heeft behandeld – hierna een aantal algemene aanbevelingen.

### **5.1 Analyse mei 2009 – april 2017**

De Klachtencommissie Wbtv is in 2009 ingesteld. In 2017 treden na 8 jaar de laatste commissieleden van “de eerste lichting” af. De commissie heeft dit bijzondere moment aangegrepen om de klachten die zij tot nu toe heeft behandeld aan een eerste analyse te onderwerpen. De analyse dient meerdere doelen.

Ten eerste geeft deze houvast aan de commissieleden die het stokje overnemen. De analyse draagt in zoverre bij aan de continuïteit en een consistent beleid.

Ten tweede biedt de analyse mogelijkheden om adviezen van de commissie toegankelijker te maken voor tolken, vertalers en afnemers. Daar hecht de commissie belang aan. Uit haar adviezen volgt namelijk welke concrete gedragingen (naar haar oordeel) wel en welke niet in overeenstemming zijn met de (in meer abstracte bewoordingen gestelde) Gedragscode Wbtv. De adviezen bieden tolken, vertalers en afnemers met andere woorden meer duidelijkheid. Zij geven bovendien de partijen in toekomstige klachtprocedures houvast.

De commissie zal in 2017 aan de hand van de analyse de mogelijkheden verkennen om haar geanonimiseerde adviezen op de website van Bureau Wbtv op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk en doorzoekbaar te maken op onder meer de toepasselijke bepalingen van de Gedragscode Wbtv en Gedragscode voor tolken IND.

De analyse zal in 2017 worden benut om tendensen en bijzondere aandachtspunten te signaleren. Hierna wordt alvast een aantal uitkomsten van de analyse weergegeven.

### **5.1.1 Aantallen klachten**

De commissie behandelde in de periode mei 2009 tot april 2017 in totaal 65 klachten. Daarnaast werden meer dan 30 ingediende klachten door Bureau Wbtv informeel afgehandeld.

Het aantal klachten per jaar varieert weinig en komt uit op gemiddeld 8. In 2013 was er een piek van 10 klachten en in 2014 een dal van 6 klachten.

### **5.1.2 Herkomst**

Van de 65 door de commissie in behandeling genomen klachten werden ingediend:

- 20 klachten door advocaten (inclusief namens vreemdelingen in asielprocedures)
- 19 klachten door justitieafnemers (zoals IND, politie, Openbaar Ministerie en Rechtspraak)
- 10 klachten door tolken of vertalers
- 9 klachten door particulieren
- 6 klachten door bemiddelaars
- 1 klacht door een beroepsvereniging

### **5.1.3 Onderwerpen**

19 klachten hadden betrekking op gedragingen van tolken tijdens asielgehoren. In geen van deze klachten had de commissie de beschikking over geluidsopnamen van het gehoor.

25 klachten hadden betrekking op vertalers.

16 klachten hadden betrekking op de taalvaardigheid van tolken en vertalers. Over tolken en vertalers in respectievelijk het Arabisch (Standaard), Farsi (Iran) en de Turkse taal werd het meest geklaagd.

### **5.1.4 Behandeling**

De commissie hield 59 hoorzittingen. Zij heeft twee keer een partij telefonisch gehoord. De commissie heeft drie keer de hoorzitting aangehouden voor een nadere hoorzitting. Een keer werd de hoorzitting aangehouden maar bleek een nadere zitting niet nodig te zijn.

Zij schakelde 36 keer een deskundige of getuige in.



Er is twee keer een wrakingsverzoek tegen commissieleden ingediend. Geen van deze verzoeken is gehonoreerd.

### **5.1.5 Uitkomsten**

In 17 gevallen werd de klacht door de commissie in zijn geheel als ongegrond beschouwd.

In 46 gevallen achtte de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond. Een van de voorgelegde klachten werd door de commissie alsnog niet in behandeling genomen en eenmaal gaf zij geen oordeel.

De commissie heeft in 26 gevallen geadviseerd te volstaan met een waarschuwing. In 13 gevallen heeft zij geadviseerd de inschrijving van een tolk of vertaler in het Rbtv of de Uitwijklijst door te halen.

95 procent van de adviezen voor het opleggen van een sanctie zijn door Bureau Wbtv overgenomen. Bij 3 klachten is het advies gedeeltelijk overgenomen. Tegen besluiten van Bureau Wbtv tot doorhaling is in 2 gevallen beroep ingesteld. In één geval heeft dat geleid tot vernietiging van het besluit. In totaal is van 12 tolken en vertalers de inschrijving in het Rbtv of de Uitwijklijst als gevolg van de klachtprocedure doorgehaald.

### **5.1.6 Eerste bevindingen en nader onderzoek**

Naar aanleiding van de hiervoor weergegeven cijfers merkt de commissie voorlopig en voorzichtig op:

- dat het aantal klachten nog steeds gering is;
- dat relatief vaak tolken en vertalers over een collega klagen;
- dat een serieus deel van de klachten geheel of ten dele gegrond wordt bevonden;
- dat vaak wordt volstaan met een waarschuwing

De commissie zal in 2017 in samenwerking met het Bureau Wbtv de verzamelde gegevens nader analyseren.

### **5.2 Algemene aanbeveling: sneeuwbalmethode taptolken**

In 2016 heeft de commissie enkele klachten over taptolken behandeld. Daaruit kwam naar voren dat de opsporingsdienst één taptolk min of meer vrij spel gaf in zowel de taptolken die zij in het taponderzoek om zich heen verzamelde als de wijze waarop de werkzaamheden werden ingepland en verdeeld. Daarnaast kreeg deze taptolk een coördinerende rol bij het uitwisselen van informatie uit de tapgesprekken met het opsporingsteam. Over deze rolverdeling ontstond tussen de verschillende taptolken in het onderzoek onenigheid en wrijving. Uiteindelijk heeft de opsporingsdienst één van de taptolken uit het onderzoek verwijderd.

De commissie heeft bij de behandeling van de klachten de aandacht gevestigd op een reactie van de Nationale politie naar aanleiding van een op 24 september 2016 uitgezonden VPRO-radioprogramma Argos over de afnameplicht als bedoeld in art. 28 Wbtv. Uit deze reactie volgt dat de Nationale politie de zogenaamde "sneeuwbalmethode" afkeurt. Deze methode houdt in dat reeds voor de politie werkzame taptolken zelf nieuwe tolken aanbrengen. Als bekend wordt dat die methode is gevolgd, worden zowel de betrokken politie-collega's als de tolken daarop aangesproken. De collega's voor het niet volgen van de geëigende procedure en de tolken voor het negeren van de gedragscode.

De commissie is bij de beoordeling van de klachten tot de conclusie gekomen dat de opsporingsdienst onzorgvuldig heeft gehandeld door de regie over het taptolken uit handen te geven. Zij heeft hierin aanleiding gezien Bureau Wbtv de aanbeveling te doen met de Nationale politie in gesprek te gaan over de zogenaamde "sneeuwbalmethode" en te bezien of het mogelijk is te komen tot transparante algemene uitgangspunten voor de coördinerende rol van taptolken binnen een taponderzoek teneinde misverstanden

daarover – zowel bij taptolken als bij de opsporingsdienst – in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De commissie heeft aanbevolen daarin vooral aandacht te doen uitgaan naar de mate waarin de regie over (a) de tolken die in het onderzoek worden ingezet, (b) de planning en verdeling van de werkzaamheden en (c) de informatie-uitwisseling met het opsporingsteam kan worden overgedragen aan één of een beperkt aantal van de in het onderzoek werkzame taptolken.

### **5.3 Algemene aanbeveling: vertaalbureaus en vooraf gestempelde bladen**

Uit artikel 4.3.1 van de Gedragscode in het kader van de Wbtv volgt dat vertalers ernaar streven steeds aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen, met name wat betreft de inhoudelijke getrouwheid aan de brontekst en het gebruik van het juiste taalregister (zie ook de eed/belofte in art. 14 Wbtv).

In 2016 behandelde de commissie verschillende klachten waarin de opdrachtgever verzocht om wijzigingen aan te brengen in vertalingen. In twee klachten kwam het aanbrengen van dergelijke wijzigingen *via een vertaalbureau* aan de orde. Bij de behandeling van de klachten kwam naar voren dat er vertaalbureaus (en mogelijk ook andere opdrachtgevers) zijn die om praktische redenen een voorraad door beëdigd vertalers op voorhand blanco getekende en gestempelde bladen aanhouden. Vertaalbureaus gebruiken deze bladen bij spoedklussen of *last minute* wijzigingen in een beëdigde vertaling. De vertaling wordt dan door het vertaalbureau met gebruikmaking van het reeds getekende blad gepresenteerd als de uiteindelijke, gewaarmerkte vertaling.

Deze gang van zaken mag begrijpelijk zijn nu steeds meer werkzaamheden op afstand en via de elektronische (snel)weg plaatsvinden, maar zeker in het geval dat er wijzigingen van een oorspronkelijke vertaling in het spel zijn, staat deze werkwijze zacht gezegd op gespannen voet met het vereiste dat de beëdigde vertaler instaat voor de getrouwheid van zijn/haar vertaling. In haar advies over klacht 09-2015 overweegt de commissie hierover:

“Omtrent de gewenste wijzigingen merkt de commissie nog op dat in het algemeen het aanbrengen van wijziging in een beëdigde vertaling zonder de vertaler hierbij te betrekken niet toelaatbaar is”

Vertalers, opdrachtgevers en vertaalbureaus dienen zich rekenschap te geven van het belang dat de kwaliteitsketen die door de waarmerking wordt geborgd, niet wordt doorbroken. De commissie beveelt Bureau Wbtv aan om in haar communicatie richting vertalers, opdrachtgevers en vertaalbureaus hiervoor aandacht te vragen.

### **5.4 Evaluatie klachtprocedure**

De commissie heeft in 2016 besloten de klachtprocedure te evalueren door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Zij heeft een evaluatieformulier ontwikkeld dat tegelijk met haar advies en een verslag van de hoorzitting aan partijen wordt toegezonden. In 2016 is het formulier enkele keren toegepast. De commissie zal het formulier een vaste plek geven in haar werkproces. In het volgende jaarverslag zal de commissie verslag doen van de resultaten van de evaluatie.

### **5.5 Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv 2016-2020**

In 2016 heeft de Raad voor Rechtsbijstand met betrekking tot de uitvoering en werking van de Wbtv het meerjarenbeleidsplan 2016-2020 vastgesteld. Hierin gaat ook aandacht uit naar de klachtprocedure. Kort samengevat wordt daarover het volgende opgemerkt.

De Raad voor Rechtsbijstand wil stimuleren dat afnemers een klacht over beëdigd tolken en vertalers indienen als daartoe aanleiding bestaat. Daarom zal de Raad de Gedragscode Wbtv alsmede de mogelijkheid om een klacht in te dienen – onder meer

door een gerichte communicatiecampagne - opnieuw onder de aandacht brengen. Hij zal daarnaast onderzoeken of tot een algemene, uniforme gedragscode kan worden gekomen die door alle partijen (o.a. IND, OM en politie) wordt onderschreven. De Raad beoogt voorts te komen tot een mandaat vanuit verschillende instanties (vergelijkbaar met dat van de IND) om klachten door de Klachtencommissie Wbtv te laten behandelen. Hij zal trachten inzicht te verkrijgen in de hoeveelheid klachten die informeel door afnemers en bemiddelingsbureaus worden afgedaan. Ook zal hij uitzoeken welke mogelijkheden er bestaan naast het formeel afhandelen van een klacht en uitzoeken welke procedure mogelijk is na een signaal over onvoldoende functioneren van een tolk of vertaler die toepassing van art. 9 Wbtv mogelijk maakt. Op grond van dit artikel kan de inschrijving van een beëdigd tolk of vertaler in het Rbtv worden doorgehaald als gebleken is van ernstige feiten of omstandigheden, de integriteit of de vakbekwaamheid van de betrokkene betreffende.

Het meerjarenbeleidsplan noemt ten slotte de ontwikkeling van een digitaal klachtenformulier om de drempel voor het indienen van een klacht te verlagen. Het formulier wordt inmiddels op de website van Bureau Wbtv ontsloten. Het is in 2016 vier keer gebruikt om een klacht in te dienen.

### **5.6 Best practice vertolking en vertaling strafrechtspraak**

Het Landelijk Overleg Vakinhoud Strafrecht (LOVS) van de Rechtspraak publiceerde in januari 2016 op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) de 'Best practice vertolking en vertaling strafrechtspraak'. In de best practice wordt aandacht besteed aan zowel de rol en verantwoordelijkheden van de tolk/vertaler als die van de rechter en andere deelnemers aan het strafproces. Ook wordt aandacht gevestigd op dat wat een tolk/vertaler nodig heeft om zijn of haar werkzaamheden naar behoren te kunnen verrichten. Met de best practice beoogt het LOVS bij te dragen aan bewustwording bij alle betrokkenen binnen het strafproces en verbetering van de kwaliteit van het strafproces.

De best practice is tot stand gekomen in samenwerking met de gerechten, het Openbaar Ministerie, De Nederlandse Orde van Advocaten, het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers, het Kwaliteitsinstituut beëdigde tolken en vertalers, de Stichting Instituut van Gerechtstolken en -Vertalers (SIGV), het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers (NGTV), de SIGV-vereniging en verschillende beëdigde tolken en vertalers.

De commissie beschouwt het document als een aanvulling op de Gedragscode Wbtv en de Gedragscode voor tolken van de IND. Zij zal de best practice in zoverre in aanmerking nemen bij de beoordeling van klachten over gedragingen van tolken en vertalers in het kader van het strafproces.

### **5.7 Geluidsopnamen IND-gehoren**

De commissie is bij de behandeling en beoordeling van klachten over tolken in het verleden meer dan eens gestuit op het probleem dat van gehoren en verhoren, waarbij deze tolken bijstand verleenden, geen geluidsopnamen beschikbaar zijn. Dit maakt het de commissie moeilijk om klachten en het verweer daartegen aan de hand van objectief controleerbare middelen te toetsen. De commissie heeft daarvoor - onder meer in haar jaarverslagen over 2009, 2010 en 2012 - herhaaldelijk aandacht gevraagd.

In 2012 heeft ook de Nationale ombudsman aan de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel in overweging gegeven het maken van geluidsopnamen van gehoren in vreemdelingenzaken toe te staan (rapport 2012/142). In vervolg daarop publiceerde hij in 2014 spelregels voor het maken van geluidsopnamen (rapport 2014/166, zie ook de jaarverslagen 2014 en 2015 van de commissie). De spelregels zijn van toepassing op situaties waarin burgers gesprekken met medewerkers van overheidsinstanties willen opnemen. Een burger moet dat voornemen van tevoren aan de overheidsinstantie melden. Het verzoek mag in beginsel niet worden geweigerd. Er kunnen wel nadere

afspraken gemaakt worden en de burger kan eventueel toelichten waarom hij dit gesprek wil opnemen. De spelregels en rapporten zijn te raadplegen op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

In 2016 stelde de Nationale ombudsman een terugblikonderzoek in. Hij ging na in hoeverre de instanties (waaronder de IND) de spelregels voor het maken van geluidsopnamen in het beleid en in de dagelijkse uitvoeringspraktijk hebben geïmplementeerd. Uit zijn rapport "Terugblikonderzoek spelregels geluidsopnamen" (2016/105) volgt dat de IND naar aanleiding van de publicatie van de spelregels een pilot is gestart in Aanmeldcentrum Zevenaar. Over dit voornemen werden de Raad voor de Rechtsbijstand, de advocatuur en VluchtelingenWerk geïnformeerd. Toen bleek dat er geen enkel verzoek tot het maken van geluidsopnamen werd ingediend, besloot de IND de pilot uit te breiden met de aanmeldcentra in Ter Apel en 's-Hertogenbosch. Tijdens de pilot is slechts eenmaal gevraagd een geluidsopname te mogen maken van een gehoor. Later werden nog vier verzoeken ingediend. In één van die gevallen is de opname in de asielprocedure ingebracht. De IND heeft op basis van deze ervaringen besloten om het maken van geluidsopnamen toe te staan. In afwachting van de implementatie wordt volgens het rapport bij de IND conform de pilot gehandeld indien de betrokkene te kennen geeft het gehoor te willen opnemen.

De commissie heeft tot op heden nog geen klacht behandeld waarin geluidsopnamen van het IND-gehoor beschikbaar waren.

## **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)