



04-2021 Klachtencommissie Wbtv

Geachte heer De Nas,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht, ingediend tegen (-) (hierna: beklagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer (-) als tolk (-).

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 3 mei 2021 heeft mevrouw (-), namens de tolken intermediair (-), een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) (klacht 04-2021) over gedragingen van beklagde met betrekking tot aan hem aangeboden tolkdiensten.

Bij brief van 5 mei 2021 is beklagde op de hoogte gesteld van de klacht. Namens beklagde heeft mr. (-) (hierna: gemachtigde) zowel per e-mail als per post op 14 mei 2021 een verweerschrift ingediend.

Bij e-mail van 18 mei 2021 zijn klager en beklagde door de commissie uitgenodigd om in een (digitale) hoorzitting op 3 juni 2021 een toelichting te geven. Klager heeft afgezien van de mogelijkheid om de hoorzitting bij te wonen.

Op 19 mei 2021 heeft (-) op verzoek van de commissie de klacht aangevuld met een kort verslag van een gesprek met de betrokken advocaat. Dit gespreksverslag is gedeeld met beklagde.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- 1. het ingevulde klachtenformulier van 3 mei 2021, met daarbij een begeleidende e-mail en drie bijlagen te weten:
bijlage 1 "KLachtenmelding_22-4-2021_(-) (002)"
bijlage 2 "Reactie op klacht_(-) (002)"
bijlage 3 "Aangetekende brief_(-) (002)"*
- 2. het verweerschrift van beklagde van 14 mei 2021;*
- 3. de reactie van klager op het verzoek om nadere uitleg van de klacht van 19 mei 2021.*

De klacht is op 3 juni 2021 (digitaal) behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. P.H. Louwers, voorzitter,
mw. mr. M.H.R. de Boer, lid,
dhr. mr. drs. E. den Boer, lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door mw. mr. T. Mennen als secretaris.

Als toehoorder was aanwezig dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie Wbtv.

Beklaagde en zijn gemachtigde zijn in de hoorzitting verschenen.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen zijdens beklagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Alle stukken zijn ter kennis gebracht van partijen. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

De gronden voor de klacht

De klacht is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

Op 22 april 2021 heeft klager een incidentmelding van een opdrachtgever ontvangen welke inhield dat beklagde, als beëdigd tolk (-), een telefonische tolkdienst niet zelf uitvoerde maar de opdracht liet uitvoeren door 'een vriend'. De melding is gedaan door een advocaat die aan de telefoon erachter kwam niet te spreken met de tolk aan wie de opdracht verstrekt was maar een voor hem onbekend persoon die wel het Wbtv-nummer van beklagde doorgaf. Klager heeft naar aanleiding van deze melding telefonisch contact gehad met beklagde om aan te geven dat deze werkwijze ongewenst is. Beklaagde heeft aangegeven dat het per ongeluk is gebeurd maar ook dat deze vriend vaker door hem is ingezet voor telefonische tolkdiensten. Klager acht de werkwijze van de tolk onacceptabel en in strijd met een professionele en integere houding van een beëdigde tolk. Klager heeft aangegeven gedurende de klachtenafhandeling bij de Klachtencommissie Wbtv beklagde niet te zullen inzetten.

Verweer door beklagde

Zowel in het verweerschrift van 14 mei 2021 als eerder in een reactie op een brief van klager heeft beklagde zijn excuses aangeboden voor het voorval. Hij geeft daarbij aan een paar keer zijn vriend de gelegenheid te hebben willen gegeven om praktijkervaring op te doen en daarom zijn vaste telefoon doorgeschakeld te hebben naar zijn 'zeer goede en betrouwbare vriend', die bezig was met de tolkenopleiding en binnenkort examen zou doen. Hij had ook veel ervaring met tolken voor Vluchtelingenwerk. Beklaagde geeft tevens aan dat hij vanwege een grote renovatie bij hem thuis vaak buiten in zijn auto telefonische tolkwerkzaamheden heeft uitgevoerd. Een enkele keer heeft hij spontaan bedacht om zijn vriend in te zetten en om hem daarmee te helpen. Daarbij was zijn afspraak met hem dat het alleen zou gaan. Het ging om ad hoc tolkdiensten en dus niet over geplande opdrachten. Er is slechts twee keer daadwerkelijk getolkt voor hem. Het ging ook uitsluitend om Vluchtelingenwerk en niet om advocaten of opsporing of dergelijke. Beklaagde verzoekt hem niet uit het Rbtv te verwijderen, daar zijn werkzaamheden als tolk en vertaler zijn enige inkomstenbron zijn en een doorhaling uit het Rbtv voor hem grote gevolgen zou hebben.

Hoorzitting

Op de digitale hoorzitting heeft beklagde zelf en bij monde van zijn gemachtigde zijn standpunt toegelicht zoals blijkt uit het bijgaande verslag.

Feiten

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door beklagde en zijn gemachtigde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht.

Voor de commissie is komen vast te staan dat beklaagde op ten minste drie data, te weten 2, 12 en 22 april 2021, zijn vaste telefoon waarop hij ad hoc tolkopdrachten binnenkreeg telkens voor ten minste één uur voor het ontvangen en aannemen van ad hoc tolkopdrachten heeft doorgeschakeld naar een vriend, die niet in het Rbtv staat ingeschreven. Dit was niet kenbaar, noch voor de cliënten, noch voor (-) als zijn opdrachtgever. In elk geval op 2 en 12 april 2021 heeft die vriend op deze manier ook daadwerkelijk tolkopdrachten ontvangen en onder het Wbtv nummer van beklaagde uitgevoerd. Beklaagde heeft op geen enkele wijze toezicht gehouden op de opdrachten die binnen kwamen, noch op de uitvoering van de werkzaamheden door die vriend.

Op 22 april, de dag waarop de melding bij klager is binnengekomen, had beklaagde wederom zijn vaste telefoon doorgeschakeld naar zijn vriend. Beklaagde verzuimde de doorschakeling tijdig uit te zetten. Daardoor kwam de geplande opdracht met een advocaat terecht bij 'de vriend', die de telefoon opnam. Bij dat gesprek heeft de vriend het Wbtv nummer van beklaagde doorgegeven, echter kon de advocaat vaststellen dat hij op dat moment niet met beklaagde sprak maar met iemand anders. De opdracht moest worden afgebroken.

De aldus uitgevoerde tolkopdrachten van 2 en 12 april heeft beklaagde bij klager onder zijn eigen naam gedeclareerd. Voor de vriend heeft beklaagde een cadeaubon gekocht.

Beklaagde heeft aangevoerd dat de 'vriend' aan het eind van zijn opleiding tot tolk/vertaler is, dat hij een heel goede tolk zal worden en heel oprecht en betrouwbaar is. Beklaagde overweegt om later met deze vriend zakelijk te gaan samenwerken. Hij heeft voorts vermeld dat hij zijn vriend wilde helpen "om ervaring op te doen", en omdat zijn vriend "in de problemen zat" in de persoonlijke sfeer. Hij heeft hem ook overigens bij zijn opleiding geholpen.

Beoordeling

Bij de beoordeling van de klacht stelt de commissie het volgende voorop.

De Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv)¹ beoogt de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers te borgen, zodat opdrachtgevers van tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) op die kwaliteit en integriteit kunnen vertrouwen. In dit register worden (beëdigde) tolken en vertalers opgenomen die aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen, welke vóór inschrijving worden getoetst. Eenmaal ingeschreven dienen tolken en vertalers hun deskundigheid op peil te houden door te zorgen voor voldoende praktijken en opleidingspunten. Als sluitstuk van deze waarborgen is er de procedure bij de Klachtencommissie Wbtv ter correctie van inbreuken op de kwaliteit en integriteit van de ingeschreven tolken en vertalers en daarmee van het register.

Tolken en vertalers die in het Rbtv zijn opgenomen, worden voorts geacht zich te houden aan de Gedragscode voor tolken en vertalers (Gedragscode Wbtv) die door de Raad voor Rechtsbijstand is vastgesteld.² In deze Gedragscode zijn *best practices* op het gebied van het tolken en vertalen gecodificeerd. De Gedragscode Wbtv houdt onder meer in:

¹ Wet van 11 oktober 2007, houdende regels inzake de beëdiging van tolken en vertalers en de kwaliteit en de integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Wet beëdigde tolken en vertalers), Stb. 2007, 375.

² Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv van 22 september 2009 (Staatscourant 2009, nr. 15358).

1.1. Algemeen

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

1.2. Kwaliteit

(...) Zij zijn volledig aanspreekbaar op de kwaliteit van hun werk. (...)

3.4. Overname van opdrachten

Tolken en vertalers nemen uitsluitend een opdracht van een collega over indien met de opdrachtgever expliciet overeenstemming is bereikt over de overname en de voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd.

4. Beroepsuitoefening

4.1. Opdrachtaanvaarding

Het staat tolken en vertalers vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden, behoudens wettelijke verplichtingen. Zij weigeren echter altijd een opdracht (...) indien zij zich ervan bewust zijn dat zij de opdracht niet naar behoren zullen kunnen verrichten (...). In geval van weigering van een opdracht stelt de tolk of vertaler de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis.

4.2. Overeenkomsten

(...) Tolken en vertalers stellen, zodra blijkt dat ze een verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of in het geheel niet zullen kunnen nakomen, de opdrachtgever onverwijld daarvan in kennis en treden met hem in overleg over het vervolg of het beëindigen van de opdracht.

Beklaagde heeft zonder dat dit kenbaar was voor zijn opdrachtgever(s) op verschillende dagen zijn telefonische ad hoc tolkopdrachten doorgeschakeld naar een niet als tolk beëdigde persoon en hem – in elk geval op 2 en 12 april – onder zijn Wbtv nummer opdrachten laten uitvoeren. Beklaagde heeft deze werkzaamheden vervolgens ook onder zijn naam gedeclareerd als zijn eigen werkzaamheden. Alleen door het toevallige feit dat beklagde op 22 april was vergeten de doorschakeling tijdig weer uit te zetten én de betreffende advocaat hoorde dat het niet de tolk was die hij kende, is deze handelwijze aan het licht gekomen.

Beklaagde heeft op geen enkele wijze getracht zijn eigen verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de betreffende werkzaamheden inhoud te geven. Alle ad hoc opdrachten die tijdens de doorgeschakelde perioden bij de vriend zouden terechtkomen – ongeacht of deze afkomstig waren van afnameplichtige of niet-afnameplichtige opdrachtgevers - zou deze onder het Rbtv nummer van beklagde kunnen uitvoeren, zonder enige vorm van monitoring door beklagde. Dat is ook daadwerkelijk zo gegaan in ieder geval op 2 en 12 april.

De commissie rekent dit beklagde ernstig aan. Door deze handelwijze wordt immers het belang dat door de Wbtv en het Register btw wordt nagestreefd in de kern aangetast. Gebruikers van tolk- en vertaaldiensten moeten zonder aarzeling kunnen vertrouwen op het Rbtv, zij moeten erop kunnen rekenen dat de tolk of vertaler voldoet aan de eisen die het register en de Gedragscode stellen. Dat wordt volkomen gefrustreerd door de handelwijze van beklagde. Hij heeft zijn opdrachtgever en zijn cliënten zonder dat zij dit wisten overgeleverd aan de diensten van een niet als tolk beëdigde persoon.

Dat beklagde meent dat zijn vriend over de vereiste bekwaamheden beschikt, doet niet ter zake. En als het beklagde vanwege een verbouwing niet uitkwam om zelf opdrachten uit te voeren, had hij zijn beschikbaarheid 'uit' kunnen zetten, zodat klager de opdrachten had kunnen vergeven aan een andere beëdigde tolk.

Door te handelen zoals hij deed, gaf beklagde iedere macht prijs om zijn verantwoordelijkheid als tolk waar te maken, en om te controleren hoe en voor wie zijn vriend de werkzaamheden deed.

Op grond van de stukken en hetgeen is besproken en toegelicht op de hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – heeft de commissie moeten concluderen dat door aldus te handelen de beklagde niet alleen het vertrouwen dat klager en zijn cliënten/de personen voor wie hij tolkt in hem mogen stellen ernstig heeft geschaad, maar meer algemeen ook het vertrouwen in de beroepsgroep. Hij heeft er bovendien in het geheel niet voor gezorgd dat hij de op hem rustende verantwoordelijkheid voor de aan hem opgedragen werkzaamheden kon waarmaken. Daarmee handelde hij in strijd met respectievelijk artikel 1.1 en artikel 1.2 van de Gedragscode. Ook had hij er goed aan gedaan de betreffende opdrachten niet te laten binnenkomen als hij ze niet zelf zou kunnen uitvoeren, zoals de artikelen 4.1 en 4.2 van de Gedragscode verlangen.

Advies

Het advies van de commissie over deze klacht luidt om de klacht **gegrond** te verklaren. Daarbij beveelt de commissie aan de inschrijvingen van beklagde in het Rbtv te schorsen/tijdelijk door te halen voor de duur van veertien dagen te rekenen vanaf de datum van het besluit van de Minister. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

Ten voordele van beklagde houdt de commissie rekening met het feit dat beklagde zowel in zijn verweer als ter hoorzitting er blijk van heeft gegeven te erkennen dat hij niet goed gehandeld heeft en deze werkwijze in de toekomst niet meer te zullen hanteren. Ook weegt de commissie mee dat klager inmiddels zelf enkele maatregelen jegens beklagde heeft getroffen. Zo is aan beklagde medegedeeld dat hij, hangende de klachtenprocedure bij onze commissie, niet door klager zal worden ingezet.

Daar staat tegenover dat beklagde zoals hiervoor beschreven in de ogen van de commissie ernstig laakbaar heeft gehandeld door iemand die geen beëdigde in het Rbtv ingeschreven tolk is, in zijn plaats en met zijn Rbtv nummer tolkopdrachten te laten uitvoeren als was hij registertolk, dit op zodanige wijze dat het noch voor klager (-) noch voor de cliënten voor wie werd getolkt kenbaar was. Dit is slechts zijns ondanks aan het licht gekomen.

Hierin ligt een belangrijk verschil met het advies van deze commissie in de zaak 2015-01.

In dat geval waren diverse partijen op de hoogte van de gang van zaken en was de inzet van de ander dan de tolk zelf ook door de opdrachtgever verschillende keren toegestaan, terwijl het bovendien een tolk betrof in een zeer schaarse taal.

De commissie acht de handelwijze van beklagde zodanig tegenstrijdig aan de essentie van de Wbtv dat in dit geval een proportionele reactie moet inhouden dat de inschrijvingen van beklagde in het Rbtv worden geschorst/tijdelijk doorgehaald voor de duur van veertien dagen te rekenen vanaf de datum van het besluit van de Minister.

De commissie beoogt hiermee het effect dat beklagde gedurende de genoemde periode van veertien dagen niet werkzaam zal kunnen zijn als beëdigd tolk, en dat na het verstrijken van die periode de schorsing/tijdelijke doorhaling eindigt en de inschrijving herleeft.

Ter toelichting diene dat in dit geval in de ogen van de commissie het uitspreken van een enkele waarschuwing geen toegemeten reactie zou zijn, gezien de ernst van hetgeen aan beklagde te verwijten valt. Een reactie die in effect ertoe zou leiden dat beklagde langer dan veertien dagen zijn werkzaamheden niet zou kunnen uitoefenen, acht de commissie dan weer te zwaar, gezien de in dit advies gereleveerde omstandigheden.

Daarbij overweegt de commissie dat een *doorhaling* voor de duur van veertien dagen, zelfs indien een verzoek tot hernieuwde inschrijving onmiddellijk na de doorhaling zou worden toegelaten, voor beklagde niet alleen tot aanzienlijke kosten zou leiden, maar effectief ook zou kunnen resulteren in een doorhaling van langere duur, onder meer door de duur van de procedure tot herinschrijving, zelfs indien beklagde dadelijk voldoet aan alle dan geldende inschrijvingsvoorwaarden. Dat levert wat de commissie betreft bij afweging van alle betrokken belangen geen redelijke en proportionele reactie op.

Tot slot

Klager en beklagde zullen van de commissie een afschrift van dit advies ontvangen.

De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele nadere informatie kunt u contact opnemen met het secretariaat van de commissie, bereikbaar onder bovengenoemd telefoonnummer en e-mailadres.

Hoogachtend,
de Klachtencommissie Wbtv

mw. mr. T. Mennen
secretaris

dhr. mr. P.H. Louwers
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 04-2021)

Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009)

1. Algemene beroepsattitude

1.1. Algemeen

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

3.4. Overname van opdrachten

Tolken en vertalers nemen uitsluitend een opdracht van een collega over indien met de opdrachtgever expliciet overeenstemming is bereikt over de overname en de voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd.

4. Beroepsuitoefening

4.1. Opdrachtaanvaarding

Het staat tolken en vertalers vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden, behoudens wettelijke verplichtingen. Zij weigeren echter altijd een opdracht indien zich zwaarwegende redenen hiertoe voordoen, waaronder in ieder geval begrepen is wanneer er risico bestaat van belangenverstremming, indien zij het vermoeden hebben dat hun werk zal worden gebruikt voor onwettige en/of oneerlijke doeleinden of indien zij zich ervan bewust zijn dat zij de opdracht niet naar behoren zullen kunnen verrichten, wegens onvoldoende kennis en/of bekwaamheid, werkomstandigheden en/of bedongen afleveringstermijn, dan wel wegens gewetensbezwaren omtrent het onderwerp van de te vertolken situatie of te vertalen tekst. In geval van weigering van een opdracht stelt de tolk of vertaler de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis.

4.2. Overeenkomsten

Tolken en vertalers leggen overeenkomsten met hun opdrachtgevers zoveel mogelijk schriftelijk vast teneinde misverstanden over de inhoud van de afspraken te voorkomen. Tolken en vertalers stellen, zodra blijkt dat ze een verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of in het geheel niet zullen kunnen nakomen, de opdrachtgever onverwijld daarvan in kennis en treden met hem in overleg over het vervolg of het beëindigen van de opdracht.