



05-2021 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: beklaagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer (-) als (-).

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 7 mei 2021 heeft het Openbaar Ministerie, middels (-), een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) (klacht 05-2021) over gedragingen van beklaagde met betrekking tot het leveren van vertaaldiensten. Later is door klager op 20 mei 2021 per e-mail bevestigd welk Wbtv-nummer het betreft, waarna de klacht officieel in behandeling is genomen.

Bij brief van 20 mei 2021 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en is hem gevraagd een verweerschrift in te dienen. In antwoord daarop heeft beklaagde per e-mail van 20 mei 2021 een verweerschrift ingediend.

Bij e-mail van 20 mei 2021 zijn klager en beklaagde door de commissie uitgenodigd om in het kader van een (digitale) hoorzitting op 3 juni 2021 een toelichting te geven. Klager heeft aangegeven niet te willen deelnemen aan de hoorzitting en niet beschikbaar te zijn voor een toelichting/beantwoording van vragen van de commissie. Per e-mail van 26 mei 2021 heeft klager aanvullende stukken ingediend, te weten de e-mailcorrespondentie rondom het verstrekken van de opdracht en de beantwoording van die opdracht door beklaagde (resp. 20 april 2021 en 10 mei 2021).

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- 1. Het ingevulde klachtenformulier van 7 mei 2021, dat op 20 mei 2021 per e-mail is aangevuld met het Wbtv nummer van beklaagde;*
- 2. Het verweerschrift van beklaagde van 20 mei 2021;*
- 3. Twee e-mails van beklaagde, gedateerd 21 mei en 24 mei 2021;*
- 4. Een aanvulling door de klager namelijk e-mailverkeer tussen beklaagde en klager omtrent de opdracht (20 april en 10 mei), aan de commissie verzonden op 26 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 is 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 20 april 2021 is er een vertaalopdracht verstrekt aan beklagde. De afspraak was dat de vertaling klaar zou zijn op 30 april, te weten binnen 10 dagen – klager achtte dit een ruime termijn maar heeft daarmee ingestemd. Op 1 mei had de opdrachtgever nog geen vertaling ontvangen zodat er telefonisch contact is gezocht met beklagde. Deze heeft toen excuses aangeboden en gezegd de vertaling nog diezelfde avond te zullen inleveren. Ook toen heeft de opdrachtgever echter geen vertaling ontvangen. Op 3 mei is er opnieuw telefonisch contact geweest. Beklaagde zei, de vertaling per mail al toegestuurd te hebben. Aan klagers kant is nogmaals gecheckt of de stukken waren ontvangen maar dit was niet het geval. Er is toen aan beklagde gezegd het z.s.m. via Smartflow aan te leveren, hetgeen hij die avond nog zou doen. Klager schrijft bij het indienen van de klacht: “We hebben het nog steeds niet ontvangen. Dit is nu drie dagen geleden.” De klacht dateert van 7 mei. Later is gebleken dat de vertaling uiteindelijk op 10 mei per mail is ontvangen. Klager verwijt beklagde ook dat hij in strijd met de waarheid in telefonisch contact heeft gezegd de vertaling wél te hebben ingezonden. Klager voegt toe dat iets dergelijks al eerder heeft plaatsgevonden.

Het verweer

Het verweer van beklagde is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

De data genoemd door klager kloppen niet. Beklaagde geeft aan op 30 april de vertaling te hebben gemaïld. Op 3 mei heeft er inderdaad telefonisch contact plaatsgevonden en heeft hij het document nogmaals per e-mail toegezonden. Op 6 mei kreeg beklagde weer een telefoontje dat het stuk nog steeds niet ontvangen was. Beklaagde heeft het document toen nogmaals per e-mail gestuurd en daarna niets meer vernomen en aangenomen dat het ontvangen was. “Voor de zekerheid” heeft beklagde op 10 mei 2021 de vertaling per mail opnieuw gestuurd. Beklaagde betreurt het dat de vertaling niet op tijd is aangekomen, waarvoor hij technische oorzaken vermoedt. Om te voorkomen dat zijn mailbox vol raakt, maakt beklagde zijn mailbox vaak schoon. Ook de onderhavige mails zijn verwijderd zodat hij niet kan aantonen op welke datum of data hij de vertaling heeft toegezonden. Omdat hij het niet kan bewijzen geeft hij aan zich erbij neer te leggen en te accepteren dat de vertaling niet, althans niet eerder dan 10 mei door klager is ontvangen. Hij heeft voor deze vertaling dan ook geen vergoeding ontvangen. Hij heeft niet gelogen over het verzenden van de vertaling. Beklaagde betwist dat iets dergelijks al eerder heeft plaatsgevonden.

Hoorzitting

Op de digitale hoorzitting heeft beklagde zijn standpunten toegelicht zoals blijkt uit het bijgaande verslag.

Feiten

Aan de hand van het klachtdossier en de uitlatingen van beklaagde op de hoorzitting neemt de commissie het volgende tot feitelijk uitgangspunt.

De opdracht voor de vertaling is op 20 april 2021 om 12:53 uur na voorafgaand telefonisch contact per mail aan beklaagde verstrekt. Het brondocument was versleuteld aan de mail toegevoegd. De vertaling diende uiterlijk op 30 april 2021 te zijn ingeleverd.

Klager heeft telefonisch aan beklaagde gemeld de vertaling op 30 april niet te hebben ontvangen. Beklaagde heeft toen toegezegd de vertaling dan opnieuw te zullen toezenden. Klager heeft daarop, ook na een specifieke check, niet kunnen constateren de vertaling alsnog te hebben ontvangen en dat aan beklaagde weer meegedeeld met het verzoek om het stuk dan nu per Smartflow in te dienen, echter opnieuw zonder resultaat. Eerst op 10 mei is middels een reply op de oorspronkelijke opdrachtmail van 20 april de vertaling door klager ontvangen.

Beklaagde is gewoon om vertalingen middels een reply op de opdrachtmail bij deze opdrachtgever aan te leveren.

Beklaagde kan zijn bewering niet staven dat hij de vertaling op 30 april, 3 mei en 6 mei heeft ingestuurd. Hij zegt dat dit komt doordat hij regelmatig zijn mailbox leegmaakt. Beklaagde zelf zegt te moeten accepteren dat klager de vertaling niet heeft ontvangen, althans niet voordat hij deze "voor de zekerheid" op 10 mei toch nog een keer stuurde, per reply op de opdrachtmail van 20 april.

Beklaagde voert in deze klachtprocedure aan niet uit de voeten te kunnen met Smartflow. Tevens is gebleken dat hij niet zorgt voor deugdelijke registratie van verzonden berichten.

Alles beziende acht de commissie het niet aannemelijk dat beklaagde, zoals hij aanvoert, de vertaling al meermalen aan zijn opdrachtgever heeft ingestuurd voordat hij dit "voor de zekerheid" – een voor de commissie niet heel logische actie – deed met zijn reply mail van 10 mei.

Beklaagde betwist niet dat zijn mails door klager niet zijn ontvangen. Er is niet gebleken van enig technisch probleem aan de kant van klager en klager heeft de beweerde eerdere zendingen van beklaagde ook bij gericht nazoeken niet aangetroffen. Uit de goede ontvangst van de mail met vertaling op 10 mei blijkt overigens dat het gebruik van een reply mail deugdelijk functioneert.

Aan de zijde van beklaagde bestaat geen enkel bewijs voor de verzending van die berichten. Het leegmaken van de mailbox (ergens tussen 10 mei, de reply mail en 20 mei, kennisneming van de klacht) komt de commissie hoogst onwaarschijnlijk en onprofessioneel voor.

De commissie neemt ten deze dus als vaststaand aan dat beklaagde, anders dan hij heeft beweerd, de vertaling niet vóór 10 mei 2021 aan zijn opdrachtgever heeft toegestuurd.

Beoordeling

De klacht heeft betrekking op het te laat leveren van een vertaling aan het Openbaar Ministerie. De commissie acht de klacht **gegrond**.

Beklaagde was vanaf 20 april 2021 – toen hij de opdracht met de te vertalen stukken ontving – op de hoogte van de omvang, de inhoud en de aard van de opdracht alsmede van de afgesproken leverdatum. Op verzoek van beklaagde is afgesproken dat

de vertaling binnen 10 dagen, dus uiterlijk op vrijdag 30 april door hem zou worden zou worden aangeleverd. Klager achtte dit een ruime termijn, maar in overleg was dit akkoord.

Een opdrachtgever moet kunnen rekenen op het ontvangen van een opgedragen vertaling binnen de afgesproken termijn. Vaak zal het zo zijn, dat andere zaken daarvan afhankelijk zijn en mogelijk zelfs de voortgang van procedures. Beklaagde moet zich van dit belang bewust zijn geweest daar hij vaker voor deze opdrachtgever vertaalwerkzaamheden heeft uitgevoerd.

De commissie betreurt het dat klager niet beschikbaar was voor het toelichten van de klacht en ook niet voor het beantwoorden van enkele vragen van de commissie. Daarmee zou een concreter beeld kunnen zijn ontstaan van de omstandigheden van het geval.

Het valt aan beklagde te verwijten dat hij de vertaling niet binnen de afgesproken termijn heeft aangeleverd. Zelfs nadat de opdrachtgever hem erop had gewezen dat de vertaling nog niet was ontvangen, heeft hij in strijd met zijn toezegging tot twee maal toe de vertaling niet onverwijld alsnog ingezonden.

Hiermee heeft hij het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe hij behoort en – vooral – in zijn eigen beroepsuitoefening geschaad.

Als hij niet in staat was om binnen de bedongen afleveringstermijn de vertaling te leveren, dan had hij de opdracht moeten weigeren. Ook van eventueel later gebleken omstandigheden die aan een tijdige uitvoering van de opdracht in de weg stonden, had beklagde onverwijld melding moeten maken aan de opdrachtgever, zodat overlegd kon worden over het vervolg. Beklaagde heeft het tegenovergestelde gedaan: hij heeft volgehouden de vertaling wél te hebben toegestuurd en heeft toegezegd deze onverwijld opnieuw te zullen sturen.

De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat iets dergelijks al eerder heeft plaatsgevonden. De niet specifieke en door beklagde betwiste mededeling daaromtrent van klager is daarvoor onvoldoende.

De verweten gedragingen zijn in strijd met de artikelen 1.1, 4.1 en 4.2 van de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (zie bijlage).

Ten overvloede merkt de commissie nog het volgende op.

Bij de behandeling van deze klacht is gebleken dat beklagde zijn vertalingen, in elk geval voor deze opdrachtgever, niet via Smartflow inzendt, maar als bijlage bij een gewone mail, en dan nog onversleuteld, een gang van zaken die deze opdrachtgever blijkbaar accepteert. Tevens is gebleken dat beklagde geen zorg draagt voor een interne registratie en archivering van de mailberichten die hij in zijn hoedanigheid van beëdigd tolk en vertaler verzendt. De commissie acht dit onprofessioneel gedrag, dat afstraalt op de beroepsgroep.

Naar de mening van de commissie strookt het zonder enige beveiliging verzenden van vertrouwelijke stukken, zoals hier een vertaling van stukken met betrekking tot een strafzaak, niet met de eisen van een professionele praktijkvoering en is het ook niet te verenigen met de geheimhoudingsplicht van artikel 1.4 van de Gedragscode.

Advies

Het advies van de commissie over deze klacht luidt om de klacht **gegrond** te verklaren. Met inachtneming van het vorenstaande wil de commissie aanbevelen, om naast de gegrondbevinding, te volstaan met een waarschuwing waarbij aan de

beklaagde in overweging wordt gegeven te zorgen dat hij (beter) op de hoogte raakt van het werken met door opdrachtgevers gebruikte, beveiligde communicatiemiddelen zoals Smartflow, met gebruikelijke versleuteling van documenten en een professioneel gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail, afgestemd op de eisen van de praktijk van een beëdigde tolk/vertaler.

De commissie heeft acht geslagen op een eerder advies over een te laat ingediende vertaling (advies 2014-05) en heeft geconstateerd dat de context en omstandigheden in die klachtzaak anders waren dan die, welke in deze zaak naar voren zijn gekomen.

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. 05-2021)

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.

Artikel 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.

Artikel 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.