

Jaarverslag 2021

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie). In dit verslag zijn de gegevens opgenomen die de commissie op grond van artikel 19 van het Besluit beëdigde tolken en vertalers¹ jaarlijks in een openbaar verslag dient te publiceren. Daarnaast heeft de commissie ook ditmaal van de gelegenheid gebruik gemaakt om enkele algemene ontwikkelingen kort uiteen te zetten.

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de minister en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, de Raad voor Rechtsbijstand, het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), de hoofddirecteur van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), evenals aan de organisaties die de belangen van tolken en vertalers in algemene zin behartigen. Overige belangstellenden zullen aan de hand van de e-nieuwsbrief van het Bureau Wbtv op dit jaarverslag worden geattendeerd. De inhoud van het jaarverslag is openbaar en is door eenieder te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv (www.bureauwbtv.nl).

¹ Besluit van 11 december 2008, houdende regels inzake de kwaliteit en integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Stb. 2008, 555). De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op, waarin ten minste het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten wordt aangegeven.

1. Over de Klachtencommissie Wbtv

Algemene inleiding

De commissie is ingesteld krachtens artikel 16, tweede lid, Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) bij besluit van 25 mei 2009 van de Raad voor Rechtsbijstand.² De taak van de commissie is het behandelen van klachten gericht tegen tolken en vertalers wier werkzaamheden vallen onder de werking van de Wbtv en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan het Bureau Wbtv ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van de bij het Bureau Wbtv (in het Rbtv of op de Uitwijkljst) ingeschreven tolken en vertalers. De klachtencommissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht de aanbeveling doen aan de Minister dat een beëdigde tolk of vertaler gezien zijn gedraging in aanmerking komt voor een tijdelijke doorhaling dan wel doorhaling in het register (artikel 24 lid 2 Wbtv).

Klachten over tolken die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijkljst worden vermeld, dienen te worden gericht aan de IND. De IND zal de klacht eerst op informele wijze in behandeling nemen en pogen af te doen. Als de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht door de IND worden voorgelegd aan de commissie. Deze klachten worden door de commissie zoveel mogelijk op gelijke wijze behandeld als klachten tegen tolken die wel in het Rbtv of de Uitwijkljst zijn opgenomen, met dien verstande dat de commissie ten aanzien van deze klachten geen advies uitbrengt aan het bevoegd gezag van het Bureau Wbtv, maar aan dat van de IND. De commissie betreft in die gevallen bovendien de Gedragscode tolken IND bij de behandeling van de klacht.

De commissie is samengesteld uit juristen, alsmede uit leden die niet werkzaam zijn als tolk of vertaler maar wel ervaring of affiniteit hebben met tolk- en vertaalwerkzaamheden en/of ervaring hebben met klachtbehandeling of vergelijkbare procedures, en voorts uit leden die werkzaam zijn als beëdigd tolk en/of vertaler en als zodanig zijn ingeschreven in het Rbtv.

Zie voor meer achtergrondinformatie over de klachtregeling:
<https://www.bureauwbtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbtv/>

² Regeling van de Raad voor Rechtsbijstand van 25 mei 2009, houdende de instelling van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Instellingsbesluit klachtencommissie Wbtv), (Staatscourant 12 juni 2009, nr. 106).

Samenstelling commissie

Volgens art. 15, eerste lid, van het Besluit beëdigde tolken en vertalers bestaat de commissie uit maximaal acht leden.

Haar samenstelling was in 2021 als volgt:

voorzitter:

dhr. mr. P.H. Louwers, voormalig advocaat.

lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:

- dhr. mr. R.M. Peters, tot 25 mei 2021 (maximale benoemingstermijn), oud-hoofdadvocaat-generaal en voormalig raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof 's-Hertogenbosch;
- dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, vanaf 25 mei 2021, jurist, tevens onderzoeker aan de Radboud Universiteit en adviseur Migratie bij het Nederlandse Rode Kruis.

leden:

- mw. mr. M.H.R de Boer, advocate;
- dhr. mr. drs. E. den Boer, jurist, tevens beëdigd tolk en vertaler;
- mw. dr. N. Doornbos, universitair docent Rechtssociologie;
- dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, klinisch psycholoog (niet praktiserend);
- dhr. G.A. Roodenrijs BTr, beëdigd tolk en vertaler;
- mw. J.A.M. Sousa Martins-Bierhoff BTr, beëdigd tolk en vertaler.

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.

secretaris:

mw. mr. T. Mennen, beleidsmedewerker Bureau Wbtv.

Zoals blijkt uit het bovenstaande heeft de commissie in 2021 opnieuw een wijziging van samenstelling ondergaan. Mr. Rein Peters is wegens het bereiken van de maximale benoemingstermijn gedefungeerd en mr. dr. Ralph Severijns is aangetreden. Corona heeft een passend afscheid en een idem welkom verhinderd. De commissie hoopt dat later in 2022 in te halen. Daartoe is alle aanleiding.

2. Klachten

2.1 Inleidende opmerkingen

In 2021 zijn er in totaal 11 klachten ingediend bij Bureau Wbtv waarvan er 7 door de Klachtencommissie Wbtv zijn behandeld en één zaak nog loopt .

Overzicht:

- 4 klachten over tolken en/of vertalers zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard;
- 2 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 1 klacht is niet-ontvankelijk verklaard.

Hierna volgt onder 2.2 een overzicht van de klachten die in 2021 bij het Bureau Wbtv zijn ingediend. Van elke aan de commissie voorgelegde klacht en het naar aanleiding daarvan gegeven advies wordt onder 2.3 een korte samenvatting weergegeven. De klachten die door het Bureau niet aan de commissie zijn voorgelegd worden tevens genoemd in het overzicht.

2.2 Overzicht klachten 2021³

Nr.	Klacht nummer	Tolk/vertaler	Advies commissie	Besluit Wbtv/IND
01.	01-2021	Tolk	Niet in behandeling / onvoldoende onderbouwd	-
02.	02-2021	Tolk/vertaler	Niet in behandeling	-
03.	03-2021	Tolk/vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
04.	04-2021	Tolk	Gegrond, tijdelijke doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
05.	05-2021	Tolk/vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
06.	06-2021	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
07.	07-2021	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, geen maatregel	Wbtv, advies overgenomen
08.	08-2021	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
09.	09-2021	Tolk	Niet in behandeling / onvoldoende onderbouwd	-
10.	10-2021	Tolk	Nog in behandeling	-
11.	11-2021	Tolk/Vertaler	Klacht niet-ontvankelijk	Wbtv, advies overgenomen

³ Zie [dit overzicht](#) op de website voor de geanonimiseerde adviezen.

2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Overige klachten:

01-2021: niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

02-2021: niet in behandeling na mediation door Bureau Wbtv

09-2021: niet in behandeling vanwege onvoldoende onderbouwing klacht door klager

Klachten die zijn voorgelegd aan de commissie:

De geanonimiseerde adviezen van de commissie zijn rechtstreeks en integraal te raadplegen via een klik op het klachtnummer en via de website (én de Excel-analyse die op de website is te vinden onder [deze link](#)). Daarom wordt nu in het jaarverslag volstaan met een kortere weergave, met name gericht op de regel die uit die adviezen valt af te leiden. Deze weergave heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

03-2021

Klacht: Het niet volledig volgen van de geldende coronamaatregelen en adviezen na aankomst bij de rechtbank ten behoeve van een nog uit te voeren tolkdienst en de daarbij zichtbaar geëmotioneerde reactie en het spreken met stemverheffing na de mededeling dat beklagde niet meer zou gaan tolken en het pand zou moeten verlaten.

Advies: gegrond; handelwijze van beklagde ten aanzien van voorkomen van ongerustheid over zijn gezondheidstoestand benevens zijn gedragingen ten aanzien van de bodes, waren in strijd met de houding van respect jegens personen met wie hij beroepsmatig omging, die de Gedragscode Wbtv aan beëdigde tolken en vertalers voorschrijft; aanbevolen reactie: waarschuwing.

04-2021

Klacht: Het op drie afzonderlijke data niet zelf uitvoeren van een aan beklagde toegewezen telefonische tolkdienst maar het laten uitvoeren door een bevriende, niet-beëdigde tolk.

Advies: gegrond; beklagde heeft op deze wijze het vertrouwen geschaad van opdrachtgever en de personen voor wie werd getolkt, bovendien heeft beklagde er op geen enkele wijze voor gezorgd dat de op hem rustende verantwoordelijkheid kon worden waargemaakt. aanbevolen reactie; tijdelijke doorhaling.

05-2021

Klacht: Het te laat inleveren van een beëdigde vertaling ten behoeve van een strafzaak, het gebruik maken van een niet-gebruikelijk kanaal (onbeveiligde e-mail) bij het inleveren aan de opdrachtgever en het niet op orde hebben van de archivering (eerdere e-mails betreffende de opdracht verwijderd en niet terug te zoeken wanneer e.e.a. aangeleverd zou zijn).

Advies: gegrond; Als beklagde 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. Beklagde heeft het tegenovergestelde gedaan: hij heeft volgehouden de vertaling wél te hebben toegestuurd en heeft toegezegd deze onverwijld opnieuw te zullen sturen; aanbevolen reactie: waarschuwing.

06-2021

Klacht: Het actief bemoeien door beklaagde tijdens een politieverhoor door daarbij sturende vragen te stellen met als consequentie dat een eerdere afspraak tussen rechercheur en advocaat (het niet bespreken van de zakelijke vragen) is verbroken.

Advies: ongegrond. Voor zover de commissie kan nagaan, heeft beklaagde gedaan wat van haar verwacht mocht worden, dat is: vertalen wat er gezegd werd. Dat het gezegde wellicht in strijd was met een afspraak, maakt dat niet anders.

07-2021 en 08-2021

Klacht: Het op onprofessionele wijze mengen in de opdrachtgever/tolk relatie van klager tijdens een gezamenlijke tolkdienst tijdens een rechtszitting door klager met stemverheffing te onderbreken en aan te geven dat klager onjuist zou hebben getolkt en het door een discriminatoir motief ingegeven gedrag jegens klager.

Advies: gedeeltelijk gegrond; dit was niet de manier om een technische kwestie aan te kaarten; aanbevolen reactie: geen maatregel.

11-2021 (afgedaan in 2022)

Klacht: Het zowel per e-mail als in een (besloten) Whatsapp-groep voor (-) tolken klager aanspreken op het feit dat hij niet deelneemt aan stakingen en het doen van negatieve uitingen over klager en in zeer algemene zin over de kwaliteit van zijn werk.

Advies: klacht niet-ontvankelijk. Uitingen wellicht grievend voor klager, maar uitsluitend gedaan binnen de kring van (-) tolken en niet geuit naar bijvoorbeeld opdrachtgevers of cliënten. Daarmee vallen de aan beklaagde verweten gedragingen buiten de reikwijdte van de klachtenprocedure van de Wbtv.

2.4 Bezwaar en beroep

In klachtzaak 03-2021 heeft beklaagde bezwaar gemaakt tegen de waarschuwing die conform het advies van de commissie is gegeven. In 2021 is dit bezwaar niet-ontvankelijk verklaard door de minister, omdat de brief niet kan worden aangemerkt als een besluit in de zin van art. 1:3 Awb.

3. Ontwikkelingen en aanbevelingen

In 2021 deden zich enkele ontwikkelingen voor die het werk van de commissie raken. Een selectie daarvan wordt hierna door de commissie uiteengezet. Daarnaast doet de commissie een algemene aanbeveling, zie met name onder 3.4.

3.1 Maatregelen coronavirus/COVID-19

Vanwege de getroffen maatregelen rondom het coronavirus/COVID-19 heeft de Raad voor Rechtsbijstand al in maart 2020 zijn medewerkers verplicht om thuis te werken. Als gevolg hiervan hebben er in 2021 voor de Klachtencommissie Wbtv geen fysieke bijeenkomsten of hoorzittingen plaats kunnen vinden, met uitzondering van één hoorzitting op het moment dat overheidsmaatregelen waren versoepeld. De overige hoorzittingen zijn digitaal via MS Teams georganiseerd. Naast de nadelen daarvan constateert de commissie ook het voordeel dat partijen minder tijd kwijt zijn aan reizen. Overwogen wordt om ook na corona in enigerlei vorm gebruik te blijven maken van video conferencing.

Ondanks COVID meldden de leden van de commissie zich ook in 2021 steeds weer present als er op hen een beroep werd gedaan, hetzij om als lid van een kamer de beoordeling van een klacht op zich te nemen, hetzij om – ook al was het digitaal – mee te denken en bij te dragen aan de gedachteontwikkeling binnen de commissie.

3.2 Doorlooptijd klachtprocedure

De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van art. 23 Wbtv binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen. Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat er omstandigheden kunnen optreden waardoor de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht heeft kunnen adviseren. Hierbij kan gedacht worden aan het niet volledig aanleveren van de formele klacht, aanvulling van gronden, het verzetten van een geplande hoorzitting of overige organisatorische omstandigheden. Verschillende van deze factoren schorten de loop van de wettelijke termijnen op. De in de Wbtv genoemde termijnen zijn termijnen van orde. De commissie acht naast voortvarendheid vooral ook zorgvuldigheid bij de behandeling van aan haar voorgelegde klachten van groot belang. In de betreffende adviezen is een passage gewijd aan de overschrijding van de adviesterminjn. Dit neemt niet weg dat de doorlooptijden een punt van aandacht zijn voor de commissie.

Onderstaand worden de doorlooptijden per klacht uit 2021 weergegeven.

	ontvangst	in behandeling	zitting	advies	doorlooptijd
03-2021	19-03-2021	19-03-2021	11-05-2021	01-06-2021	10,57 wkn
04-2021	03-05-2021	03-05-2021	03-06-2021	07-06-2021	5 wkn
05-2021	07-05-2021	20-05-2021	03-06-2021	29-06-2021	7,57 wkn
06-2021	05-08-2021	13-08-2021	04-10-2021	01-11-2021	11,43
07-2021	09-08-2021	25-08-2021	15-11-2021	09-12-2021	17,43 wkn
08-2021	09-08-2021	25-08-2021	15-11-2021	09-12-2021	17,43 wkn
10-2021	06-10-2021	10-01-2022	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
11-2021	12-11-2021	18-11-2021	n.v.t.	31-01-2022	10,57 wkn

Uit dit overzicht blijkt dat in 2021 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 11,4 weken heeft bedragen. Dit was in 2020 nog 9,7. De complexiteit van klachten is toch de meest bepalende factor voor de tijd die nodig is voor een zorgvuldige behandeling. Tevens speelt mee dat klachten vaak onvolledig worden ingediend en dienen te worden aangevuld alvorens deze in behandeling kunnen worden genomen.

De lange doorlooptijd in 07-2021 en 08-2021 valt te verklaren uit het feit dat de zaken door hun aard gevoegd behandeld werden. Daarbij is in de ene zaak door de beklagde verzocht om uitstel voor het indienen van het verweerschrift waardoor het plannen van een hoorzitting in beide zaken vertraagd werd. Nadat er een hoorzitting was gepland werd in de andere zaak door beklagde verzocht om het verplaatsen ervan, wegens persoonlijke omstandigheden.

3.3 Najaarsvergadering

De Klachtencommissie organiseert jaarlijks in het najaar een inhoudelijke vergadering over een onderwerp dat relevant is voor het werk van de commissie, dit naast de voorjaarsvergadering waarin het jaarverslag aan de orde is en ook meer huishoudelijke kwesties (overigens vaak toch ook met een inhoudelijk item) worden besproken. In 2021 is de voorjaarsvergadering er geheel bij in geschoten, en het verslag over 2020 werd digitaal met de commissieleden afgestemd. Ook de najaarsvergadering ging ten onder in Covid-19 en is verplaatst naar februari 2022.

3.4 Toegankelijkheid/tijdsinvestering klagers

Een jaarlijks terugkerend item is het geringe aantal klachten dat de commissie bereikt. Uit de wandelgangen klinkt de verzuchting dat een klacht zoveel tijd vergt van de klager. Dat is begrijpelijk, want iedereen heeft het druk met de eigen taken. Maar het grotere belang van een goed en integer bestand van beëdigde tolken en vertalers rechtvaardigt zeker enige tijdsinvestering. Bewaking van het te verwachten niveau van kwaliteit en

integriteit van de beëdigde tolken en vertalers leidt immers ook voor de gebruikers van hun diensten tot een beter verloop, en voorkomt herhaling van vervelende ervaringen. De commissie wil overigens zoals hiervoor al is vermeld in klachtzaken die zich daarvoor lenen vaker dan voorheen gebruik (blijven) maken van horen op afstand. Dat scheelt vaak een hoop tijd.

Bovendien: de tijdsinvestering kan best meevallen, zeker als de klacht meteen deugdelijk wordt geformuleerd en toegelicht/onderbouwd. Dat voorkomt dat de commissie later om nadere gegevens moet vragen, en de klager weer in zijn geheugen of zijn archief moet teruggraven. Dat gebeurt niet altijd even goed...

Twee voorbeelden uit 2021:

Een klacht ingediend door de politie:

"De tolk heeft meerdere keren verkeerde vertalingen doorgegeven. Zelfs zo erg dat hele misdrijven verzonnen zijn door hem."

Een klacht ingediend door een rechter:

"De kwaliteit van de tolkwerkzaamheden was niet goed."

En dat was het. Meer behelsden de klachten niet.

In beide gevallen is door de secretaris van de commissie bij herhaling en langs verschillende wegen aangedrongen op althans éne onderbouwing/concretisering van de klacht, maar in beide gevallen: zonder resultaat.

Juist bij de politie en de rechterlijke macht mag worden verondersteld niet alleen dat zij het belang van het indienen van een klacht inzien (zie boven), maar ook dat zij – bij uitstek – inzien dat de beoordeling van een klacht om te beginnen een deugdelijke feitelijke grondslag vergt. Let wel: het advies van de commissie kan voor de tolk of vertaler leiden tot doorhaling in het Register btw en daarmee tot verlies van zijn of haar inkomen.

Aanbeveling

Het verdient aanbeveling dat zeker aan alle afnemers van diensten van tolken en vertalers, aan intermediairs en aan andere spelers het belang wordt ingescherpt van het centraal (lees: bij de Klachtencommissie Wbtv) aankaarten van een probleem met de kwaliteit of integriteit van een tolk (C1 of B2) of vertaler. Alleen langs die weg kunnen maatregelen worden getroffen met algemene werking, zoals doorhaling, aanvullende opleiding. Daarnaast is het ook in het belang van de tolk of vertaler dat twijfel over zijn/haar integriteit en kwaliteit zorgvuldig wordt beoordeeld. De zorgvuldige beoordeling door de wettelijke Klachtencommissie Wbtv voorkomt dat opdrachtgevers lichtvaardig of op oneigenlijke gronden geen gebruik maken van tolken of vertalers.

Namens de klachtencommissie Wbtv,

Peter Louwers

Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv

Postadres:

Klachtencommissie Wbtv
Bureau Wbtv
Postbus 2349
5202 CH 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer:

(088) 787 1920

E-mailadres:

klachtenwbtv@rvr.org

Website:

Informatie over de Klachtencommissie Wbtv is te raadplegen op de website van het Bureau Wbtv onder de rubriek "Commissies" > "Klachtencommissie Wbtv"
<https://www.bureauwbtv.nl/>