

# Jaarverslag 2023

**Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers**

## Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2023 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 Raad voor Rechtsbijstand, meer specifiek het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), en aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst, meer specifiek de adviseur tolkenzaken van het Team Onderzoek en Expertise Land en Taal. 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

### 1.1 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.<sup>2</sup> De taak van de commissie is het behandelen van klachten gericht tegen tolken en vertalers van wie de 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. 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 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 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 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:  
<https://www.bureauwbtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbtv/>

### 1.2 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 2023 als volgt:

**voorzitter:**

- dhr. mr. dr. R.W.J. Severijns, vanaf 25 mei 2022, jurist, tevens senior onderzoeker en adviseur bij de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen.

**lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:**

- mw. mr. E. Maalsen, vanaf 1 januari 2023, advocate.

---

<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).

**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 vanuit Bureau Wbtv bijgestaan door dhr. M. Bax als secretaris.

Zoals blijkt uit het bovenstaande heeft de commissie in 2023 geen wijziging van samenstelling ondergaan. Met het aantreden van mevrouw Maalsen als plaatsvervangend voorzitter per 1 januari 2023 is de samenstelling het gehele jaar gelijk gebleven.

## 2. Klachten

### 2.1 Inleidende opmerkingen

In 2023 zijn er in totaal 20 klachten ingediend bij Bureau Wbtv waarvan er 8 door de Klachtencommissie Wbtv zijn behandeld.

Overzicht:

- 4 klachten over tolken en/of vertalers zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard;
- 3 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 9 klachten zijn niet in behandeling genomen:
  - 3 maal omdat de klacht niet of onvoldoende was onderbouwd;
  - 2 maal omdat de beklagde onbekend was;
  - 1 maal omdat de klacht tegen de eigen persoon was gericht;
  - 1 maal omdat de klager onbekend was;
  - 1 maal omdat het gewicht van de klacht onvoldoende was;
  - 1 maal omdat de klacht verjaard was;
- 3 klachten zijn ingetrokken.

Eén klacht, waarvan de zitting wel al heeft plaatsgevonden, is nog in behandeling.

### 2.2 Overzicht klachten

| Nr. | Klacht nummer  | Tolk/vertaler   | Uitkomst/advies  | Besluit Wbtv/IND         |
|-----|----------------|-----------------|--|--------------------------|
| 1   | 01-2023        | Tolk            | Ingetrokken  | -                        |
| 2   | <u>02-2023</u> | Tolk / vertaler | Gedeeltelijk gegrond                                   | Wbtv, advies overgenomen |
| 3   | 03-2023        | Vertaler        | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 4   | 04-2023        | Vertaler        | Ingetrokken  | -                        |
| 5   | 05-2023        | Tolk            | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 6   | 06-2023        | Tolk            | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 7   | 07-2023        | Tolk            | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 8   | <u>08-2023</u> | Tolk            | Gedeeltelijk ongegrond, gedeeltelijk niet-ontvankelijk | Wbtv, advies overgenomen |
| 9   | 09-2023        | Vertaler        | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 10  | <u>10-2023</u> | Tolk            | Gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk niet-ontvankelijk   | Wbtv, advies overgenomen |
| 11  | <u>11-2023</u> | Vertaler        | Gegrond  | Wbtv, advies overgenomen |
| 12  | 12-2023        | Tolken          | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 13  | 13-2023        | Vertaler        | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 14  | <u>14-2023</u> | Tolk            | Ongegrond  | Wbtv, advies overgenomen |
| 15  | <u>15-2023</u> | Tolk            | Ongegrond  | Wbtv, advies overgenomen |
| 16  | <u>16-2023</u> | Tolk            | Gegrond, waarschuwing                                  | Wbtv, advies overgenomen |
| 17  | 17-2023        | Tolk            | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 18  | 18-2023        | Vertaler        | Ingetrokken  | -                        |
| 19  | 19-2023        | Tolk            | Niet in behandeling genomen                            | -                        |
| 20  | 20-2023        | Tolk/ vertaler  | In behandeling   | -                        |

## 2.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Hieronder staat een overzicht van klachten die in 2023 door Bureau Wbtv zijn ontvangen. In deze versie van het jaarverslag wordt uitgebreider dan in voorgaande jaren stilgestaan bij klachten die niet in behandeling zijn genomen. De onderstaande informatie is afkomstig van Bureau Wbtv die klachten in de voorfase in behandeling neemt en waar nodig deze aan de Klachtencommissie voorlegt. Dit overzicht draagt bij aan het creëren van een volledig beeld van ontvangen klachten.

Indien klachten zijn voorgelegd aan de commissie, zijn de geanonimiseerde adviezen van de commissie rechtstreeks en integraal te raadplegen via een klik op het klachtnummer en via de website: <https://www.bureauwbtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbtv/adviezen/>. Daarom wordt hieronder volstaan met een kortere weergave. Deze weergave heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

01-2023

Klacht: Een tolk heeft meerdere strafrechtelijke feiten begaan.

Uitkomst: Deze klacht is ingetrokken door klager, zodat klager aangifte kon doen. Omdat de klachtenprocedure een strafrechtelijk onderzoek kan hinderen is dit gebruikelijk bij dergelijke klachten. Na afloop van het strafrechtelijk onderzoek kan de klacht eventueel opnieuw worden ingediend.

02-2023

Klacht: Een tolk/vertaler heeft haar onpartijdigheid geschonden, een collega onheus bejegend en heimelijk tegen een collega een klacht ingediend bij een intermediair.

Advies: Gedeeltelijk gegrond. De commissie heeft vastgesteld dat beklagde naast tolk/vertaler tevens als tussen- en vertrouwenspersoon voor een advocaat cliënten zoekt. Deze twee rollen zijn nauwelijks te verenigen en leiden tot een diffuus beeld voor de buitenwereld. De commissie oordeelt dat beklagde onvoldoende onpartijdig en onafhankelijk heeft opgetreden. De commissie verbindt geen maatregel aan dit advies.

Afronding: Het advies is overgenomen.

03-2023

Klacht: Beklaagde levert verdacht veel vertalingen af en de daarvoor gebruikte handtekeningen komen niet overeen. De kwaliteit is onvoldoende en de vertaling onvolledig.

Uitkomst: Naar aanleiding van de klacht is gevraagd de klacht nader te onderbouwen. De klagster heeft daarop niet meer gereageerd. Daarom is de klacht niet in behandeling genomen.

04-2023

Klacht: Een vertaler heeft zijn opdracht niet tijdig afgerond. Sommige zaken zijn niet vertaald. De vertaling bevat diverse fouten.

Uitkomst: Na bemiddeling door Bureau Wbtv heeft de klagster haar klacht ingetrokken.

05-2023

Klacht: Een tolk bij de notaris verscheen onvoorbereid en kende de terminologie niet.

Uitkomst: Naar aanleiding van de klacht is gevraagd de klacht nader te onderbouwen. De klager heeft daarop niet meer gereageerd. Daarom is de klacht niet in behandeling genomen.

06-2023

Klacht: Een tolk klaagt achteraf over zijn eigen gedragingen bij twee politieverhoren. Een collega tolk bleek achteraf beschikbaar, de tolk heeft zichzelf niet de tijd gegeven om grammaticale dubbelzinnigheden te bevragen en de tolk kon niet alles verstaan waardoor de vertolking niet nauwgezet was.

Uitkomst: Niet in behandeling genomen omdat Bureau Wbtv geen klachten van tolken tegen zichzelf kan behandelen en omdat sommige gedragingen niet klachtwaardig zijn.

07-2023

Klacht: Een tolk is niet op komen dagen voor een tolkopdracht bij het CBR en heeft dit te laat gecommuniceerd.

Uitkomst: De klager wist alleen de naam van de intermediair via welke de tolk was geregeld, maar niet de naam van de tolk zelf. Hierom kon de klacht niet in behandeling worden genomen.

08-2023

Klacht: Beklaagde tolk kon onvoldoende adequaat tolken en heeft te veel uren in rekening gebracht bij het Openbaar Ministerie.

Advies: Gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat beklagde onvoldoende adequaat kon tolken. De commissie gaat niet over het aftekenen van het tolkbriefje door de rechtbank.

Afronding: Het advies is overgenomen.

09-2023

Klacht: Een vertaler heeft niet de gehele vertaalopdracht afgerond.

Uitkomst: Na bemiddeling door Bureau Wbtv heeft de vertaler de opdracht alsnog afgerond en de kosten terugbetaald. Daarmee ontstond er onvoldoende belang bij voortzetting van de klacht en is deze klacht niet in behandeling genomen.

10-2023

Klacht: Beklaagde heeft zich laten vervangen door haar echtgenoot, een niet-beëdigde tolk. De echtgenoot geeft zich uit voor beëdigd tolk en opdrachtgevers overtreden de afnameplicht.

Uitkomst: Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk. De commissie heeft vastgesteld dat beklagde zich in ieder geval op één moment heeft laten vervangen door haar echtgenoot. Daar verbindt de commissie geen conclusies aan omdat mevrouw op haar onjuiste gedrag is geweest, de gedragingen al een jaar geleden waren en omdat mevrouw heeft verklaard zich inmiddels aan de regels te houden. De gedragingen van haar echtgenoot en het handhaven van de afnameplicht door opdrachtgevers vallen buiten het mandaat van de commissie. De commissie verbindt geen maatregel aan dit advies.

Afronding: Het advies is overgenomen.

11-2023

Klacht: Een vertaler heeft een opdracht zonder bericht niet uitgevoerd en op onprofessionele wijze gecommuniceerd.

Advies: Gegrond. De commissie heeft geoordeeld dat de beklagde inderdaad een vertaalopdracht niet heeft uitgevoerd terwijl anders is overeengekomen. In reactie op

navraag door de opdrachtgever heeft de vertaler onprofessioneel gereageerd door louter emoticons te sturen. De commissie verbindt geen maatregel aan dit advies.

Afronding: Het advies is overgenomen.

12-2023

Klacht: Een groep tolken zou zich niet integer gedragen.

Uitkomst: De klacht is anoniem ingediend en ziet (voor een deel) op tolken die niet in het Rbtv zijn opgenomen waardoor deze klacht niet in behandeling is genomen.

13-2023

Klacht: Een vertaling van een politiebroschure is niet nauwgezet.

Uitkomst: Omdat voor de klager niet bekend was wie de vertaling heeft geleverd is de klacht niet in behandeling genomen.

14-2023

Klacht: Een tolk zou een gesprek opzettelijk verkeerd hebben vertaald en niet vaardig genoeg zijn als tolk.

Advies: Ongegrond. De commissie heeft niet vastgesteld dat de tolkopdracht niet nauwgezet was of dat de tolk niet in staat zou zijn om te tolken.

Afronding: Het advies is overgenomen.

15-2023

Klacht: Een tolk heeft zich bij de IND niet onafhankelijk en onprofessioneel opgesteld.

Advies: Ongegrond. De klacht is aanvankelijk onderbouwd met het verslag van een aanmeldgehoor. Naar aanleiding daarvan is de klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie. De commissie heeft schriftelijk enkele vragen aan klaagster voorgelegd. Daarop heeft de klaagster niet meer gereageerd. Daarmee is de klacht kennelijk ongegrond.

Afronding: Het advies is overgenomen.

16-2023

Klacht: Een tolk heeft tijdens twee politieverhoren niet adequaat getolkt en is tijdens een van die verhoren een één-op-één gesprek met de verdachte aangegaan.

Advies: Gegrond. De commissie oordeelt dat de tolk te laat heeft aangegeven dat de geluidskwaliteit van de telefonische opdracht onvoldoende was. Daarnaast heeft de tolk, met goede bedoelingen, een gesprek aangeknoopt met de verdachte. Hierdoor raakte de politie de regie kwijt op het verhoor. De commissie adviseert een waarschuwing.

Afronding: Het advies is overgenomen.

17-2023

Klacht: Een tolk heeft meerdere strafrechtelijke feiten begaan.

Uitkomst: Niet in behandeling genomen. De feiten waarover wordt geklaagd hebben in 2016 plaatsgevonden. Klaagster is er niet in geslaagd om te onderbouwen waarom de klacht zeven jaar later werd ingediend. Tevens is de klacht onvoldoende onderbouwd.

18-2023

Klacht: Een vertaler heeft de vertaalopdracht niet afgerond.



Uitkomst: Naar aanleiding van de klacht is gevraagd de klacht nader te onderbouwen. De klager heeft toen laten weten de klacht in te trekken.

19-2023

Klacht: Een tolk kon één van de partijen niet verstaan en heeft toen zonder pardon het telefonische gesprek beëindigd.

Uitkomst: Naar aanleiding van de klacht is gevraagd de klacht nader te onderbouwen. De klager heeft daarop niet meer gereageerd. Daarom is de klacht niet in behandeling genomen.

20-2023

Deze klacht is nog niet afgerond en zal in het jaarverslag over 2024 worden meegenomen.

## **2.4 Bezwaar en beroep**

De bezwaar- en beroepsprocedure staan slechts open tegen besluiten tot doorhaling in het Rbtv naar aanleiding van een klachtenprocedure. In 2023 zijn er, zoals hierboven al uiteen is gezet, geen tolken of vertalers doorgehaald.

In 2023 heeft één klager beroep ingediend bij de rechtbank inzake klacht 10-2022. Reden was dat hoewel de klacht in die zaak gedeeltelijk gegrond is verklaard de minister heeft volstaan met een waarschuwing. Er heeft dan ook geen doorhaling van de beklagde vertaler plaatsgevonden. Op 1 maart 2024 heeft de rechtbank geoordeeld dat de bestuursrechter niet bevoegd is om kennis te nemen van het beroep.

## **2.5 Klacht bij Nationale Ombudsman**

In 2023 heeft de klager in klachtdossier 06-2022 een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman over het verloop van de klachtenprocedure. De klacht ging over een vertaling die met een gebrekkige lay-out was opgemaakt en waarbij een Oekraïense naam foutief was omgezet. De hoorzitting heeft digitaal plaatsgevonden omdat de klager zich in het buitenland bevond. Maar vanwege het tijdsverschil was het volgens klager onmogelijk om deel te nemen aan de hoorzitting. De klager heeft daarom op het laatste moment aangegeven niet deel te nemen aan de hoorzitting. De beklagde was daarom als enige op de hoorzitting aanwezig.

De klacht bij de Nationale Ombudsman ziet erop toe dat de commissie zich onbehoorlijk heeft gedragen door de hoorzitting niet te verplaatsen en dat de commissie geen slivist heeft ingeschakeld om de correctheid van de vertaling te laten beoordelen. Daarnaast klaagt meneer over het gebrekkige toezicht van Bureau Wbtv op de Klachtencommissie.

Dit is de eerste keer dat er een klacht bij de Nationale Ombudsman is ingediend over de Wbtv-klachtenprocedure. Daarom heeft de Nationale Ombudsman eerst bepaald of deze bevoegd is dit soort klachten te behandelen. Dat is het geval.

In februari 2024 ontving Bureau Wbtv de eindbrief van de Nationale Ombudsman. Daarin oordeelt de Ombudsman dat de Klachtencommissie niet onbehoorlijk heeft gehandeld door de hoorzitting niet te verplaatsen. De Ombudsman redeneert dat de klager voldoende in de gelegenheid is gesteld om aan de hoorzitting deel te nemen en dat de klager eerder aan had kunnen geven dat het moment van de hoorzitting niet schikte. De Ombudsman oordeelt dat ook het niet inzetten van een slivist niet onbehoorlijk is. De Ombudsman geeft aan dat het aan de Klachtencommissie is om te bepalen of een

deskundige geraadpleegd moet worden. Dat de commissie zich hier louter op informatie uit openbare bronnen heeft gebaseerd is niet onbehoorlijk.

Voor wat betreft het toezicht van Bureau Wbtv op de Klachtencommissie Wbtv oordeelt de Ombudsman dat dit niet tegen Bureau Wbtv kan worden tegengeworpen vanwege de onafhankelijke positie die de Klachtencommissie bekleedt.

### **3. Ontwikkelingen en aanbevelingen**

Hieronder gaat de commissie in op enkele opvallende zaken in het jaar 2023.

#### **3.1 Ontwikkelingen**

##### Gedragscode

Het Kwaliteitsinstituut is in 2022 begonnen met een evaluatie van de Gedragscode Wbtv. De Klachtencommissie heeft daarvoor destijds input gegeven middels de beantwoording van een vragenlijst. In 2023 heeft het Kwaliteitsinstituut een concept Gedragscode voorgelegd aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie heeft daarop commentaar gegeven. In de definitieve versie van de Gedragscode Wbtv die per 1 februari 2024 is ingegaan herkent de Klachtencommissie wijzigingen naar aanleiding van haar advies. Klachten over opdrachten en gedragingen na 31 januari 2024 zullen worden getoetst aan deze nieuwe Gedragscode Wbtv.

##### Klagers

Ook dit jaar zijn de meeste klachten afkomstig van particulieren of van collega tolken en/of vertalers. De commissie ontvangt weinig klachten afkomstig van organisaties met een afnameplicht. De commissie is er nog altijd niet overtuigd van overtuigd dat deze situatie uitsluitend wordt veroorzaakt door een gebrek aan klachtwaardig gedrag, maar dat ook de terughoudendheid van professionele afnemers om een klacht in te dienen een rol speelt.

##### Nauwelijks klachten over kwaliteit

In 2023 zijn er nauwelijks klachten over de kwaliteit van een tolk- of vertaalopdracht binnengekomen. Slechts één klacht die aan de commissie is voorgelegd ging over de kwaliteit, maar die klacht werd ongegrond verklaard. De meeste hebben betrekking op onprofessioneel handelen of (raken aan) integriteitstekwesties. Daar waar wel werd geklaagd over de kwaliteit vermoedden de klagers kwade wil of was onbekend wie de vertaling heeft geleverd. Een mogelijke verklaring is het feit dat opdrachtgevers niet de beide talen beheersen die de tolken en vertalers beheersen waardoor ze niets kunnen zeggen over de kwaliteit. Daarnaast is het lastig voor klagers om klachten over de kwaliteit van een tolkdienstverlening te onderbouwen.

#### **3.2 Doorlooptijd klachtprocedure**

Ook in 2023 bleef de doorlooptijd van klachten een aanhoudend punt van aandacht. 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 kan 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.

Daar waar de termijn van orde niet werd gehaald is de overschrijding van de adviestermijn meegewogen in het advies van de commissie.

Onderstaand worden de doorlooptijden van klachten die in 2023 aan de commissie zijn voorgelegd weergegeven.

| klacht  | ontvangst  | in behandeling | zitting    | advies     | doorlooptijd |
|---------|------------|----------------|------------|------------|--------------|
| 02-2023 | 13-01-2023 | 07-03-2023     | 06-04-2023 | 20-06-2023 | 23 weken     |
| 08-2023 | 14-05-2023 | 11-07-2023     | 01-09-2023 | 23-10-2023 | 23 weken     |
| 10-2023 | 08-06-2023 | 18-10-2022     | 18-07-2023 | 23-10-2023 | 18 weken     |
| 11-2023 | 19-06-2023 | 11-07-2023     | -          | 21-09-2023 | 14 weken     |
| 14-2023 | 13-09-2023 | 12-10-2023     | 24-11-2023 | 14-12-2023 | 13 weken     |
| 15-2023 | 20-09-2023 | 25-10-2023     | -          | 03-01-2024 | 15 weken     |
| 16-2023 | 22-09-2023 | 07-11-2023     | 22-12-2023 | 06-02-2024 | 20 weken     |
| 20-2023 | 22-12-2023 | 09-02-2024     | 15-03-2024 |            |              |

Uit dit overzicht blijkt dat in 2023 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 18 weken bedroeg. De doorlooptijd bedroeg in 2020 9,7 weken, in 2021 11,4 weken en in 2022 12,6 weken. Het oplopen van de doorlooptijd blijkt zich voort te zetten. Eén oorzaak is dat klachten onvolledig worden ingediend. Daarnaast is het ook in 2023 diverse keren voorgekomen dat er een nieuwe datum moest worden gepland omdat één van de partijen om gegronde reden verhinderd was. Om dit te voorkomen is de Klachtencommissie later in het jaar met een vast schema van vooraf ingeplande hoorzittingen gaan werken.

### 3.3 Plenaire vergadering

De Klachtencommissie organiseert jaarlijks twee inhoudelijke vergaderingen over onderwerpen die relevant zijn voor het werk van de commissie, dit naast de meer huishoudelijke kwesties. Hieronder worden enkele van deze zaken toegelicht.

### 3.4 Onderzoek- en motivatieplicht

De uitspraak in het beroep in klachtdossier 15-2019/18-2019 uit december 2022 heeft de Klachtencommissie ook in het jaar 2023 bezig gehouden. In het jaarverslag van 2022 is er ook al kort bij die uitspraak stilgestaan. In dat klachtdossier achtte de commissie de klacht gegrond. De klacht hield in dat de tolk zich frauduleus toegang heeft verschaft tot een systeem van een intermediair, daarin niet-bestaande tolkopdrachten heeft aangemaakt, deze opdrachten vervolgens heeft geaccepteerd en daarna weer heeft geannuleerd om zo vergoedingen op te strijken. De rechtbank oordeelde dat de Klachtencommissie zich louter heeft gebaseerd op overlegde, technische gegevens van de klagers. Deze gegevens heeft de commissie niet zelf geverifieerd of laten verifiëren. Daarnaast betreft het niet de oorspronkelijke bron, de zogenaamde logfiles, maar gegevens die daarvan zijn afgeleid. De rechter is van mening dat het advies van de Klachtencommissie daarmee in strijd is met het zorgvuldigheidsbeginsel en niet deugdelijk is gemotiveerd.

Tegen deze uitspraak, die complexer is dan hierboven is weergegeven, is door de eiser hoger beroep ingesteld.

De Klachtencommissie heeft lering uit het vonnis van de rechtbank getrokken. Om ook in de toekomst zorgvuldig en deugdelijk te adviseren heeft de commissie twee stappen gezet.

Ten eerste heeft de commissie een richtlijn opgesteld voor het doen van aanvullend onderzoek. De rechtbank oordeelde dat de commissie de gegevens die door de klagers zijn aangeleverd niet heeft geverifieerd of laten verifiëren. Deze checklist helpt de commissie een afweging te maken of extra onderzoek vereist is, bijvoorbeeld het

inschakelen van een externe deskundige. De checklist weegt enerzijds mee dat de klagende partij de bewijslast draagt en anderzijds dat de commissie zorgvuldig moet beslissen. Daarmee dwingt de commissie zichzelf om de juiste vragen te blijven stellen bij iedere klacht met betrekking tot zorgvuldigheid, bewijslast, expertise, noodzaak en proportionaliteit.

Ten tweede is de commissie meer aandacht gaan besteden aan het deugdelijk motiveren van haar adviezen. Door bij iedere stap in het proces stil te staan bij de afwegingen van de commissie vult de commissie deze rol beter in. Een voorbeeld is het advies inzake klacht 10-2023. Tijdens die klachtenprocedure is de commissie door klagers verzocht om onderzoek te (laten) doen. De commissie licht in haar advies toe waarom zij daar niet voor kiest. Daarnaast wordt in dat advies bijvoorbeeld ook toegelicht dat het overschrijden van de adviestermijn geen consequenties heeft voor het advies. Een ander voorbeeld is klacht 08-2023 waarin wordt geklaagd over de kwaliteit van een tolkdienstverlening tijdens de behandeling van een strafzaak op een rechtbank. De commissie heeft daarbij verklaringen opgevraagd van het Openbaar Ministerie en de rechtbank zelf. Het beter motiveren van adviezen hangt natuurlijk samen met het beter onderzoeken zoals hierboven al is uitgewerkt.

Met deze twee acties en de blijvende alertheid hoopt de commissie ook in de toekomst recht te doen aan haar zware verantwoordelijkheid.

### **3.5 Het wel of niet in behandeling nemen van klachten**

Tijdens de najaarsvergadering van 2023 heeft de commissie stilgestaan bij de zogenaamde 'voorfase' van klachten. Dat is de fase tussen het moment dat een klacht bij Bureau Wbtv wordt ingediend en het moment dat een klacht wel of niet wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie. Uitgangspunt is dat klachten zoveel als mogelijk worden behandeld. Tijdens de najaarsvergadering van 2023 heeft de commissie stilgestaan bij de zogenaamde 'voorfase' van klachten. Dat is de fase tussen het moment dat een klacht bij Bureau Wbtv binnenkomt en het moment dat een klacht wel of niet aan de commissie wordt voorgelegd. Geconstateerd werd dat het voor de commissie niet altijd inzichtelijk is welke klachten niet in behandeling worden genomen en dat klachten zelden in der minne worden beschikt.

Om tot meer inzicht te komen over welke klachten wel of niet in behandeling worden genomen en de transparantie daarover te bevorderen, hebben Bureau Wbtv en de Klachtencommissie besloten altijd de zienswijze van de (voorzitter of plaatsvervangend voorzitter van de) commissie in te winnen voordat wordt besloten een klacht niet in behandeling te nemen. Daarnaast zal ook standaard aan het jaarverslag een paragraaf worden toegevoegd met daarin een beschrijving van de niet in behandeling genomen klachten. Deze vindt u onder 3.6, samen met een beschrijving van de voorwaarde tot het in behandeling nemen van een klacht.

Daarnaast neemt de commissie zich voor te onderzoeken hoe tijdens de voorfase beter gebruik gemaakt kan worden van de mogelijkheid om klachten in der minne te schikken.

### **3.6. Overzicht van niet in behandeling genomen klachten**

De Wbtv voorziet in het oprichten van de Klachtencommissie Wbtv ter behandeling van en de advisering over klachten over beëdigde tolken en vertalers. In de wet staan ook de voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen om in behandeling te worden genomen. Klachten die niet aan deze voorwaarden voldoen, worden niet ter advies voorgelegd aan de Klachtencommissie en worden dus niet door Bureau Wbtv in behandeling genomen. Hieronder worden deze voorwaarden kort toegelicht en volgt een beschrijving van de klachten die op basis van die voorwaarden in 2023 niet in behandeling zijn genomen.

Artikel 16 Wbtv stelt eisen aan klachten die bij Bureau Wbtv worden ingediend. Lid 1 bepaalt dat het moet gaan om gedragingen van een beëdigd tolk of vertaler jegens een ander. Lid drie bevat de vereisten waaraan het klaagschrift moet voldoen. Het gaat om de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is en de naam van de beëdigde tolk of vertaler op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Klachten die deze gegevens niet bevatten, worden niet in behandeling genomen. In 2023 zijn vier klachten ontvangen die niet aan deze voorwaarden voldeden. Klacht 06-2023 was een klacht van een tolk tegen zichzelf. De tolk inzake klacht 07-2023 was onbekend voor de klager en in klacht 13-2023 was de vertaler van een politiebroschure onbekend. Klacht 12-2023 is anoniem ingediend en de klager wilde zich ook niet bekend maken. Daarnaast zag klacht 12-2023 op enkele personen die niet in het Rbtv voorkomen.

Artikel 19 van de wet bevat nog enkele mogelijkheden om een klacht niet in behandeling te nemen. Het gaat om gedragingen waarover al eerder een klacht in behandeling is genomen. Dit is in 2023 niet voorgekomen. Daarnaast om klachten die zien op gedragingen die zich langer dan een jaar voor indiening hebben voorgedaan. Dit is het geval inzake klacht 17-2023, die ging over feiten uit 2016. De klager is er niet in geslaagd om te onderbouwen waarom de klacht pas zeven jaar later is ingediend. De derde uitzondering zijn klachten over gedragingen die ook onderwerp zijn van een strafrechtelijk onderzoek, of daar vatbaar voor zijn. Deze uitzondering was van toepassing op klacht 1-2023 en ook op klacht 17-2023.

Artikel 19 lid 2 biedt de minister ten slotte de mogelijkheid om klachten waarvan het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is niet in behandeling te nemen. Dit is onder andere van toepassing op klachten die onvoldoende door de klager zijn onderbouwd. Dit was in 2023 van toepassing op klachten 03-2023, 05-2023 en 09-2023.

Een laatste reden om een klacht niet verder te behandelen is als de klacht tijdens de voorfase succesvol wordt bemiddeld. De klager krijgt dan de gelegenheid om de klacht in te trekken.

Indien Bureau Wbtv een klacht niet in behandeling neemt wordt de klager zo spoedig mogelijk daarover geïnformeerd. De klager kan dan schriftelijk bedenkingen indienen tegen dat besluit. Die bedenkingen worden beoordeeld door Bureau Wbtv. Er kan dan alsnog nog worden gekozen om de klacht in behandeling te nemen. In 2023 is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schriftelijk bedenkingen in te dienen.

De bovenstaande uitzonderingen en vereisten zijn verder uitgewerkt in het Reglement van de Klachtencommissie.

### **3.7 Dialoog met intermediairs over klachtbehandeling**

De afgelopen jaren zijn steeds meer tolk- en vertaalopdrachten voor de overheid via intermediairs aanbesteed. Daardoor zijn deze intermediairs medeverantwoordelijk geworden voor de geleverde tolk- en vertaaldiensten. Daarom worden sindsdien klachten over beëdigde tolken en vertalers ook bij deze intermediairs ingediend. De commissie heeft hierin aanleiding gezien om een dialoog te starten met deze intermediairs. Aan het einde van 2023 heeft een werkgroep van de commissie met diverse intermediairs gesproken over klachten. De commissie zal de resultaten van deze gesprekken in de loop van 2024 delen met relevante partijen.

Namens de klachtencommissie Wbtv,

Ralph Severijns

## **Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv**

### ***Postadres:***

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

### ***Telefoonnummer:***

(088) 787 1920

### ***E-mailadres:***

[klachtenwbtv@rvr.org](mailto: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/>