



De minister van Justitie en Veiligheid

Voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand

T.a.v. dhr. R. de Nas

Postbus 2349

5202 CH 'S-HERTOGENBOSCH

Datum: 25 juli 2024
Van: Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers
Contactpersoon: Dhr. M. Bax
Telefoonnummer: 088 787 1920
E-mail: klachtenwbtv@rvr.org
Ons kenmerk: 04-2024
Onderwerp: Advies inzake klacht tegen mevrouw [REDACTED]

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 mevrouw [REDACTED] (hierna: beklaagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer [REDACTED] als:

- Vertaler Nederlands -> Chinees (Mandarijn), en als;
- Vertaler Chinees (Mandarijn) -> Nederlands.

Verloop van de procedure

Op 23 april 2024 heeft mevrouw [REDACTED] (hierna: klagster), namens een intermediair, een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. Op 1 mei 2024 heeft de klagster de klacht uitgebreid met andere gedragingen en onderbouwd met enkele documenten. Beklaagde heeft met een e-mail op 17 mei 2024 zich verweerd en dat onderbouwd met enkele documenten. Met een schrijven op 6 juni 2024 heeft klagster de klacht nader onderbouwd mede aan de hand van enkele documenten. Op 20 juni 2024 heeft beklaagde een aanvullend verweerschrift ingediend.

Per brief van 26 april 2024 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtformulier, ontvangen per e-mail op 23 april 2024;
- Aanvullende informatie voor klacht, ontvangen per e-mail op 1 mei 2024, met bijlagen:
 - Odrachtbevestiging, en;
 - E-mailcorrespondentie tussen klager en beklaagde;
- Verweerschrift, ontvangen per e-mail op 17 mei 2024, met bijlagen:
 - E-mailcorrespondentie tussen klager en beklaagde;
 - Factuur van beklaagde en klager;
 - Schermopnamen, en;
 - Documenten ter identificatie van beklaagde;

- Aanvulling op klacht, ontvangen per e-mail op 6 juni 2024, met bijlagen:
 - Schermopnamen;
 - Informatie opdrachtbevestiging;
 - E-mailcorrespondentie tussen klager en beklagde, en;
 - Annuleringsbericht, en;
- Aanvullend verweerschrift, ontvangen per e-mail op 20 juni 2024, met bijlage:
 - Drie referenties, en;
 - CV.

De klacht is op 5 juli 2024 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- mevrouw mr. E. Maalsen, plaatsvervangend voorzitter;
- de heer G. A. Roodenrijs, Btr., lid, en;
- mevrouw dr. N. Doornbos, lid.

De heer mr. N. Adel, lid van de commissie, was als toehoorder aanwezig.

De commissie heeft zich doen bijstaan door mevrouw K. van den Dungen-van Vliet als notulist en de heer M. Bax als secretaris.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door klaagster tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Alle stukken zijn ter kennis verschaft aan beide partijen. De commissie overweegt als volgt.

Klacht

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

- Klachtonderdeel A: Beklaagde weigert een slotformule aan een gewaarmerkte vertaling toe te voegen ondanks een contractuele verplichting daartoe en annuleert daarom een vertaalopdracht.
- Klachtonderdeel B: Beklaagde heeft na annuleren van de vertaalopdracht een brief gestuurd naar de cliënt van de opdrachtgever en gebeld met deze cliënt.
- Klachtonderdeel C: Beklaagde heeft aan een bekende de adresgegevens van de cliënt van de opdrachtgever verstrekt zodat deze bekende een tweede brief aan de cliënt kon geven.

Verweer

Beklaagde heeft sinds de coronapandemie minder vertaalwerk. Toen klaagster zich meldde namens een intermediair voor wie beklagde nog niet eerder had gewerkt, was beklagde gelijk geïnteresseerd. Om deze nieuwe samenwerking tot stand te brengen ging beklagde akkoord met een strakke deadline.

Vlak voorafgaand aan de deadline om het fysiek exemplaar aangetekend te kunnen verzenden, werd beklagde benaderd door de intermediair. In de digitale kopie van de vertaling had beklagde namelijk geen slotformule opgenomen. Beklaagde gaf aan dat zij niet nog in 90 minuten de vertaling kon aanpassen en aangetekend verzenden via het postkantoor. Bovendien is een dergelijke formule geen vereiste. De getrouwheid van de vertaling blijkt immers al uit het feit dat het om een gewaarmerkte vertaling gaat van

een beëdigd vertaler. Omdat beklaagde geen slotformule kon toevoegen, annuleerde klagerster de opdracht. Beklaagde zou wel een formule hebben opgenomen als zij meer tijd had gekregen.

Na het annuleren van de opdracht besefte beklaagde dat de cliënt van de intermediair met een probleem werd geconfronteerd. Door de ruzie tussen beklaagde en intermediair kreeg de cliënt niet zijn vertaling. Daarom schreef beklaagde een brief aan de cliënt. Ook benaderde beklaagde een kennis in dezelfde stad als waar de cliënt woont om bij de cliënt langs te gaan. Deze acties kwamen beide voort uit de hoop om de cliënt alsnog van een gewaarmerkte vertaling te kunnen voorzien. Beklaagde wilde de cliënt helpen ondanks haar conflict met de intermediair.

De intenties van beklaagde waren zuiver. Zij wilde de cliënt helpen die met een probleem is geconfronteerd. Daartoe heeft zij de cliënt benaderd.

Beoordeling

Vertalers moeten de afspraken waarmee zij akkoord gaan nakomen. Daarom moeten vertalers zich verdiepen in de afspraken waarmee zij akkoord gaan.

De klagerster en beklaagde hebben voor deze vertaalopdracht afgesproken dat er een slotformule aan de beëdigde vertaling moest worden gehecht. Dit blijkt uit de opdrachtbevestiging. Deze opdrachtbevestiging stond op het digitale portaal. Beklaagde had de opdrachtbevestiging door moeten lezen, maar heeft dat niet gedaan. Daardoor kwam beklaagde er te laat achter dat zij een slotformule moest opstellen en kwam zij in tijdnood. Beklaagde koos er toen voor om de opdracht te annuleren.

Deze situatie had voorkomen kunnen worden als beklaagde zich aan de Gedragscode had gehouden. Als beklaagde de afspraken had doorgenomen had zij rekening kunnen houden met de tijd die nodig zou zijn om een slotformule aan de vertaling te hechten.

Beklaagde geeft aan dat de slotformule niet verplicht is en dat zij deze nog nooit aan een vertaling heeft gehecht. Omdat beklaagde zelf akkoord is gegaan met deze voorwaarde voor deze vertaalopdracht is het hier wel verplicht.

Vertalers moeten vertrouwelijk omgaan met gegevens die zij ontvangen voor een vertaalopdracht. Beklaagde heeft dat niet gedaan. Beklaagde heeft de gegevens gebruikt om een brief aan de cliënt te sturen en heeft de gegevens met iemand uit haar kenniskring gedeeld. Beklaagde heeft uiteindelijk een telefoongesprek met de vrouw van de cliënt afgedwongen. Terwijl beklaagde de gegevens had moeten verwijderen na het annuleren van de vertaalopdracht en nooit contact had mogen hebben met de (vrouw van) cliënt.

Beklaagde geeft aan dat zij goede bedoelingen had. Beklaagde wilde de cliënt aan een beëdigde vertaling helpen. Maar volgens de commissie doet dit er niet toe. Vertalers moeten altijd de gegevens verwijderen, want vertrouwelijkheid is een kernwaarde van de Gedragscode voor vertalers in het kader van de Wbvt. Ter invulling van die kernwaarde staat in de Gedragscode zelfs opgenomen dat:

8. Ik heb een geheimhoudingsplicht. Ik krijg bij het voorbereiden en uitvoeren van een vertaalopdracht informatie. Ik deel deze informatie met niemand tenzij de wet mij dit voorschrijft of uit de vertaaldienst blijkt dat ik niet anders kan.

9. Ik vernietig onmiddellijk na afloop van de opdracht vertrouwelijke gegevens, volgens de afspraken die daarover zijn gemaakt.

Beklaagde heeft zich hier niet aan gehouden. Daarom vraagt de commissie zich af of beklagde de Gedragscode wel kent en of beklagde zich wel voldoende beseft dat ze de Gedragscode niet heeft nageleefd.

Advies

De commissie adviseert de klacht **gegrond** te verklaren.

De commissie heeft vastgesteld dat beklagde zich niet aan de Gedragscode heeft gehouden. Beklaagde heeft zich niet aan de afspraken van de vertaalopdracht gehouden en is niet betrouwbaar met de gegevens omgegaan. Daarmee heeft zij gehandeld tegen de Gedragscode voor beëdigde vertalers in. De commissie verwijt vooral dat beklagde de gegevens van de opdracht niet heeft verwijderd nadat zij de opdracht had geannuleerd.

De commissie wil duidelijk maken dat het gedrag van beklagde niet in lijn met de Gedragscode is. Daarmee heeft beklagde het imago van beëdigde vertalers beschadigd.

De commissie adviseert de minister om een waarschuwing aan beklagde op te leggen. Het is niet nodig om de inschrijvingen in het Rbtv van beklagde door te halen of voorwaardelijk door te halen. Daarbij houdt de commissie rekening met de omstandigheden die door beklagde zijn gedeeld op de hoorzitting.

Tot slot geeft de commissie aan dat de Nederlandse taalvaardigheid van beklagde voor verbetering vatbaar is. Dit blijkt uit de geschreven stukken van beklagde en haar mondelinge toelichting tijdens de hoorzitting. De commissie is echter niet bevoegd of gekwalificeerd om in deze klacht over haar taalvaardigheid van het Nederlands te oordelen. Daarom adviseert de commissie beklagde om in het kader van haar bijscholingsplicht als beëdigd vertaler aandacht te besteden aan haar Nederlandse taalvaardigheid. Beklaagde heeft op de hoorzitting ook beloofd dat te zullen doen.

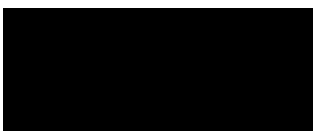
Tot slot

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

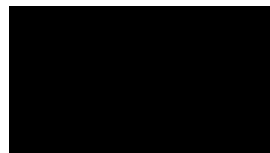
De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

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



Dhr. M. Bax
Secretaris Klachtencommissie Wbtv



Mw. mr. E. Maalsen
Plv. voorzitter Klachtencommissie Wbtv

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 04-2024)

Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor vertalers in het kader van de Wbtv (2024)

B. Vertrouwelijkheid

Ik versta onder vertrouwelijkheid in het kader van deze gedragscode het volgende:

Ik houd mij aan de geheimhoudingsplicht.

Ik ga uiterst zorgvuldig om met alle informatie waarover ik in de uitoefening van mijn beroep beschik.

Ter nadere invulling van de kernwaarde vertrouwelijkheid handel ik als volgt en neem ik het volgende in acht:

8. Ik heb een geheimhoudingsplicht. Ik krijg bij het voorbereiden en uitvoeren van een vertaalopdracht informatie. Ik deel deze informatie met niemand tenzij de wet mij dit voorschrijft of uit de vertaaldienst blijkt dat ik niet anders kan.

9. Ik vernietig onmiddellijk na afloop van de opdracht vertrouwelijke gegevens, volgens de afspraken die daarover zijn gemaakt.

E. Professionaliteit

Ik versta onder professionaliteit in het kader van deze gedragscode het volgende:

Ik gedraag mij altijd professioneel.

Ik behandel de betrokkenen met respect.

Voor zover dat in mijn macht ligt, ben ik verantwoordelijk voor de kwaliteit van mijn prestatie.

Ik verbind mij ertoe mijn kennis en deskundigheid permanent te onderhouden.

Ter nadere invulling van de kernwaarde professionaliteit handel ik als volgt en neem ik het volgende in acht:

15. Ik kom afspraken tijdig na, en voorkom dat ik deze zonder geldige reden of ontijdig annuleer.

22. Ik respecteer de werkafspraken die met mij zijn gemaakt.

25. Ik sta open voor gevraagde en ongevraagde constructieve feedback met betrekking tot de opdracht.