

Jaarverslag 2024

Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

1. Voorwoord voorzitter

Beëdigde tolken en vertalers vervullen een belangrijke functie in de rechtstaat. Zij leveren een cruciale bijdrage aan het verzekeren van de toegang tot recht en rechtsbescherming van anderstaligen. Het is daarom van groot belang dat iedereen die met een beëdigd tolk of vertaler te maken krijgt, kan vertrouwen op hun integriteit, hun professionaliteit en op de kwaliteit van hun werk. Het Register Beëdigde Tolken en Vertalers beoogt deze zekerheid te bieden en doet dit meestal ook. Het overgrote deel van de tolken en vertalers dat hierin is opgenomen bewijst dat iedere dag. Soms gaat het echter mis en kunnen of willen tolken en vertalers niet voldoen aan de eisen die aan hen en aan hun werk zijn gesteld. Voor de betrouwbaarheid van het Register is het nodig dat dit wordt gesignaleerd en dat er passende maatregelen genomen kunnen worden. Klachten vervullen in dit kader een belangrijke rol. Het baart de Klachtencommissie in dat kader dan ook zorgen dat het aantal klachten ook dit jaar weer opvallend laag is. Door een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie worden misstanden op zorgvuldige wijze worden onderzocht en kunnen maatregelen worden getroffen als dat nodig is. Maatregelen met een algemene werking. Dit kost klagers soms wat tijd en moeite, maar daar krijgen zij wel een Register voor terug waarop zij kunnen rekenen. Dit zal iedere professional die de rechtstaat een warm hart toedraagt aanspreken.

Voor de Klachtencommissie staan de jaren 2024 en 2025 in het teken van verandering. Allereerst vanwege de vernieuwde Gedragscode, maar zeker ook omdat we van vijf van de acht commissieleden in de loop van 2025 afscheid zullen hebben genomen. Zonder uitzondering na acht jaar trouwe dienst, de maximale duur van het lidmaatschap. Wij danken hen hartelijk voor hun goede werk en de fijne samenwerking de afgelopen jaren.

Dergelijke veranderingen vormen ook uitgelezen aanleiding voor de Klachtencommissie om te onderzoeken hoe het eigen functioneren verder kan worden verbeterd. Veel gaat er goed, maar helaas blijven de doorlooptijden te lang. Mede om deze reden is in 2024 besloten om een werkgroep in te stellen om te onderzoeken hoe we deze voorfase strakker kunnen inrichten. Daarnaast kijken we of formele klachtbehandeling altijd nodig is, of dat bemiddeling soms ook een optie kan zijn. Altijd met de Kwaliteit van het Register voorop in onze gedachten.

Ralph Severijns

2. Jaarverslag en verzending

Voor u ligt het vijftiende jaarverslag 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 Raad voor Rechtsbijstand, meer specifiek het bevoegd gezag van het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv), en aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (hierna: IND), meer specifiek de manager van het Team Onderzoek en Expertise Land en Taal 2. 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 worden aangegeven.

3. Over de Klachtencommissie Wbtv

3.1 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.² 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 Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) of op de Uitwijklijst) ingeschreven tolken en vertalers. De commissie 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 op 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/>

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).

3.2 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 2024 als volgt:

voorzitter:

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

lid, tevens plaatsvervangend voorzitter:

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

leden:

- mw. mr. M.H.R de Boer, advocate, tot 25 mei 2024;
- dhr. mr. drs. E. den Boer, jurist, tevens beëdigd tolk en vertaler, tot 25 mei 2024;
- 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;
- dhr. mr. N. Adel, beëdigd tolk en vertaler, vanaf 25 mei 2024;
- mw. mr. L. Ahmed, beëdigd tolk, vanaf 25 mei 2024.

De commissie wordt vanuit Bureau Wbtv bijgestaan door dhr. M. Bax als secretaris.

Zoals blijkt uit het bovenstaande heeft de commissie in 2024 wijzigingen in de samenstelling ondergaan.

Mevrouw De Boer en de heer Den Boer hebben zich acht jaren lang voor de commissie ingezet. Tot en met 2024 hebben beide zich gedurende de maximale zittingstermijnen voor de commissie ingezet en ingespannen. Zij namen daarom in 2024 afscheid van de commissie.

De heer Adel, beëdigd tolk en vertaler, en mevrouw Ahmed, beëdigd tolk, versterken de commissie per 25 mei 2024.

4. Klachten

4.1 Inleidende opmerkingen

In 2024 zijn er in totaal zestien klachten ingediend bij Bureau Wbtv, waarvan er zeven door de commissie zijn behandeld.

Overzicht:

- 3 klachten over tolken en/of vertalers zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard;
- 4 klachten over tolken zijn ongegrond verklaard;
- 6 klachten zijn niet in behandeling genomen:
 - 1 maal omdat de klacht niet of onvoldoende was onderbouwd;
 - 3 maal omdat de beklagde onbekend was;
 - 1 maal omdat de klager onbekend was;
 - 1 maal omdat de beklagde geen tolk/vertaler was;
- 3 klachten zijn ingetrokken.

4.2 Overzicht klachten

Klacht nummer	Tolk/vertaler	Uitkomst/advies	Besluit Wbtv/IND
01-2024	Vertaler	Niet in behandeling genomen	-
02-2024	Vertaler	Ingetrokken	-
<u>03-2024</u>	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, tijdelijke doorhaling	Wbtv, advies overgenomen
<u>04-2024</u>	Vertaler	Gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
<u>05-2024</u>	Vertaler	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
06-2024	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
<u>07-2024</u>	Tolk	Gedeeltelijk gegrond, waarschuwing	Wbtv, advies overgenomen
<u>08-2024</u>	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
<u>09-2024</u>	Tolk	Ongegrond	Wbtv, advies overgenomen
10-2024	Tolk	Ingetrokken	-
11-2024	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
12-2024	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
13-2024	Tolk	Niet in behandeling genomen	-
14-2024	Tolk	Nog in behandeling	-
15-2024	Vertaler	Ingetrokken	-
16-2024	-	Niet in behandeling genomen	-

4.3 Samenvatting van de klachten en adviezen

Hieronder staat een overzicht van klachten die in 2024 door Bureau Wbtv zijn ontvangen. In dit het jaarverslag wordt net als in 2023 uitgebreid stilgestaan bij klachten die niet in behandeling zijn genomen. De onderstaande informatie is afkomstig van Bureau Wbtv dat 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 integraal te raadplegen via een klik op het klachtnummer en via de

website: <https://www.bureauwbvtv.nl/commissies/klachtencommissie-wbvtv/adviezen/>. Daarom wordt hieronder volstaan met een samenvatting. Deze weergave heeft geen zelfstandig gezag, daarvoor dient het advies te worden geraadpleegd.

01-2024

Klacht: een vertaler zou tijdens zijn werkzaamheden persoonlijke gegevens van tegenstanders van een regime verzamelen en deze met personen in zijn directe omgeving delen.

Uitkomst: deze klacht is door Bureau Wbvtv niet in behandeling genomen. De klacht is anoniem ingediend en voldoet daarom niet aan de wettelijke vereisten aan klachten en daarom ook niet aan het reglement van de commissie.

02-2024

Klacht: een vertaler wordt door een particulier gevraagd om twee geboorteakten te vertalen en te legaliseren. De vertaler heeft de geboorteakten gezamenlijk laten legaliseren. De klant wenste echter dat de twee geboorteakten apart werden gelegaliseerd. Daarvoor wilde de vertaler, tegen de afspraken in, aanvullende kosten in rekening brengen.

Uitkomst: Bureau Wbvtv en de commissie hebben deze klacht in eerste instantie in behandeling genomen. Voorafgaand aan de hoorzitting is de klacht echter ingetrokken door klager omdat volgens de klager "*het misverstand*" was opgelost.

03-2024

Klacht: de IND klaagt over een tolk die tijdens tolkopdrachten bij de Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel (hierna: AVIM) van de Nationale Politie heimelijk zijn contactgegevens met vreemdelingen deelde. Tijdens tolkopdrachten bij de AVIM heeft beklagde flirterige uitspraken gedaan in de richting van een vreemdeling en achteraf seksueel getinte berichten gestuurd naar diezelfde vreemdeling.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft vastgesteld dat beklagde inderdaad zijn contactgegevens met vreemdelingen had gedeeld en achteraf seksueel getinte berichten had gestuurd. De commissie heeft geadviseerd om de tolk voor een periode van drie maanden door te halen in het Rbtv.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

04-2023

Klacht: een vertaler heeft zijn vertaalopdracht voor een bemiddelaar gestaakt omdat hij weigerde de vertaling te waarmerken als beëdigde vertaling, terwijl dat wel was afgesproken. Daarnaast heeft de vertaler adresgegevens van de opdrachtgever gedeeld met een persoonlijke bekende in een poging zelf met de opdrachtgever in contact te treden.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft vastgesteld dat de vertaler inderdaad zonder geldige reden de opdracht heeft gestaakt en daarnaast zijn geheimhoudingsplicht niet heeft nageleefd. Hoewel de klacht gegrond is geacht, heeft de commissie in verband met specifieke persoonlijke omstandigheden in dit geval geadviseerd om alleen een waarschuwing op te leggen.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

05-2024

Klacht: een vertaler heeft een particuliere opdrachtgever onheus bejegend en zich respectloos gedragen.

Advies: de klacht is door de commissie in behandeling genomen en op een hoorzitting behandeld. De commissie heeft het gedrag waarover is geklaagd niet kunnen vaststellen en daarom geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

06-2024

Klacht: een tolk wordt voor twee tolkopdrachten bij een notaris ingepland en daarvoor wordt één offerte opgemaakt. De tolk wordt uiteindelijk één keer ingezet, maar eist wel het hele bedrag op.

Uitkomst: de klacht is niet in behandeling genomen door Bureau Wbtv. De beklagde tolk is niet bekend bij het Rbtv. Uiteindelijk blijkt de tolk beëdigd te zijn in het buitenland waardoor de klacht niet voldoet aan de wettelijke vereisten.

07-2024

Klacht: een tolk zet zijn connecties als tolk bij de politie in bij een incident in de privésfeer. Als de tolk vervolgens door de politie op zijn gedrag wordt aangesproken, raken de arbeidsverhoudingen verstoord en staakt de tolk zijn tolkopdrachten in een langdurig opsporingsonderzoek.

Advies: de klacht is in behandeling genomen en op twee hoorzittingen behandeld. De commissie heeft uiteindelijk vastgesteld dat de tolk misbruik heeft gemaakt van zijn positie als tolk voor de politie. Nadat hij door zijn opdrachtgever daarover werd aangesproken raakte de arbeidsrelatie verstoord en werd het onmogelijk om langer voor de politie te tolken. Het staken van de tolkopdrachten was daarom geoorloofd. De commissie vindt dat het gedrag een tijdelijke doorhaling in het Rbtv rechtvaardigt, maar adviseert geen doorhaling vanwege de lange doorlooptijd van de klacht.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

08-2024

Klacht: een tolk annuleert tolkopdrachten voor een opsporingsonderzoek bij de politie nadat de arbeidsrelatie verstoord is geraakt.

Advies: de klacht is in behandeling genomen en op twee hoorzittingen behandeld. De commissie heeft vastgesteld dat de arbeidsrelatie tussen de tolk en de opdrachtgever verstoord is geraakt. Daarom is het annuleren van de tolkopdracht geoorloofd en de klacht ongegrond verklaard.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

09-2024

Klacht: een tolk stelt zich op non-verbale wijze partijdig op, laat zich onprofessioneel uit en knoopt na een tolkopdracht een gesprek met de opdrachtgever aan.

Advies: de klacht is in behandeling genomen en schriftelijk afgedaan. De commissie heeft niet vastgesteld dat de gedragingen plaats hebben gevonden. Dat de tolk na afloop op eigen initiatief afscheid heeft genomen, terwijl de Gedragscode voorschrijft dat de tolk onderonsjes moet vermijden, is volgens de commissie geen schending van de Gedragscode. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Uitkomst: de minister heeft het advies overgenomen.

10-2024

Klacht: een tolk ging tijdens een rechtszitting een discussie aan met een collega-tolk.

Uitkomst: de klacht is in behandeling genomen. Door de beklagde tolk is verzocht om een bemiddelingsgesprek. De commissie heeft bij wijze van pilot een bemiddelingsgesprek via een neutrale bemiddelaar van de Raad voor Rechtsbijstand gefaciliteerd. Dat bemiddelingsgesprek leidde ertoe dat de klacht door de klager is ingetrokken.

11-2024

Klacht: een tolk heeft contact gezocht met een vreemdelinge na een intakegesprek mensenhandel. Daarna volgde er een fysieke ontmoeting tussen de tolk en vreemdelinge waarin de tolk zich inhoudelijk uitliet over de asielprocedures van vreemdelinge en de aangifte van mensenhandel. De tolk bleef daarna contact zoeken met vreemdelinge.

Uitkomst: de klacht is niet in behandeling genomen door Bureau Wbtv. De beklagde tolk is niet bekend bij het Rbtv. Uiteindelijk blijkt de tolk te zijn ingezet omdat hij op de noodlijst staat.³

12-2024

Klacht: een tolk zou zich onprofessioneel hebben gedragen en valsheid in geschrifte hebben gepleegd tijdens zijn werkzaamheden voor een echtscheidingsprocedure.

Uitkomst: de klacht is niet in behandeling genomen door Bureau Wbtv. De beklagde tolk is niet bekend bij het Rbtv.

13-2024

Klacht: een tolk zou zich meerdere malen emotioneel en onprofessioneel hebben gedragen. Klanten van de klager voelden zich geïntimideerd. De tolk is vanwege zijn gedrag uit een penitentiaire inrichting gezet.

Uitkomst: de gedragingen zijn als melding bij Bureau Wbtv ingediend. De klager is verzocht om kenbaar te maken of de melding als klacht moest worden behandeld, omdat daarvoor aanvullende gegevens ontbraken. Daarop is geen reactie gekomen. Omdat de gegevens ontbraken is de klacht niet in behandeling genomen. De klacht voldeed daarmee immers niet aan de wettelijke vereisten voldoet.

14-2024

Nog in behandeling

15-2024

Klacht: een particulier heeft een vertaling aangevraagd van zijn rijbewijs, maar ontvangt geen fysieke vertaling.

Uitkomst: een dag na het indienen van de klacht heeft de klant alsnog de vertaling ontvangen waarna de klacht is ingetrokken.

³ Voor informatie over de Noodlijst zie paragraaf 3.1 hieronder.

16-2024

Klacht: een tolk klaagt over een door de minister aangewezen deskundige. De door de deskundige gegeven opleiding zou niet de beloofde kwaliteit en relevantie bieden.

Uitkomst: de klacht is niet gericht op een tolk en/of vertaler en voldoet daarom niet aan de wettelijke vereisten. Deze klacht is niet in behandeling genomen.

4.4 Bezwaar en beroep

De bezwaar- en beroepsprocedure staan open tegen besluiten tot doorhaling in het Rbtv naar aanleiding van een klachtenprocedure. In 2024 is er één tolk tijdelijk in het Rbtv doorgehaald. Daartegen is geen bezwaar gemaakt of beroep ingediend.

4.5 Bezwaarprocedure tegen deelneming commissieleden (wraking)

Het reglement van de klachtprocedure voorziet ook in een eigen bezwaar-/wrakingsprocedure. Die procedure is neergelegd in artikel 16 van het reglement. Klagers en beklagden mogen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel zouden bemoeilijken. Het bezwaar moet zo spoedig mogelijk worden ingediend op schrift of mondeling tijdens een hoorzitting. Als dit tijdens een hoorzitting gebeurt dan wordt het onderzoek geschorst. De indiener van het bezwaar kan worden gehoord en desgewenst schriftelijk reageren. Overige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of het bezwaar terecht is. In geval van terecht bezwaar wordt een commissielid vervangen.

In 2024 is er door een beklagde bezwaar ingediend tegen deelneming van alle drie de commissieleden aan een onderzoek. Dit gebeurde vrijwel direct na aanvang van de hoorzitting van de klacht op 27 september 2024. Daarop is de behandeling van de klacht geschorst. Het onderzoek naar een tweede, gerelateerde klacht werd tevens geschorst. De plaatsvervangend voorzitter en twee andere leden van de commissie hebben zich volgens het reglement gebogen over dat bezwaar. Op 15 november 2024 is er door de bezwaarcommissie een hoorzitting georganiseerd. Voorafgaand aan die hoorzitting heeft bezwaarmaker de gelegenheid gekregen om zijn bezwaar toe te lichten. Op de hoorzitting werden bezwaarmaker en de voorzitter gehoord. Op 10 december 2024 heeft de bezwaarcommissie beslist dat het bezwaar niet terecht is. Daarop werd de klachtprocedure met dezelfde drie commissieleden hervat.

Het bezwaar tegen deelneming van de commissieleden zag op zes gronden:

- De klacht zag op een privéincident en dus niet op de beroepsuitoefening als tolk;
- De commissie had videobeelden die zij van klager had ontvangen niet in ontvangst moeten nemen en bekijken;
- De klachtprocedure verliep oneerlijk. De grondrechten van beklagde werden geschonden;
- De commissieleden hebben de beklagde onvoldoende in bescherming genomen;
- De klachtprocedure duurde te lang;
- Het verslag van de hoorzitting is niet correct en de geluidsopnamen zijn vernietigd.

De bezwaarcommissie heeft vastgesteld dat er gediscussieerd kon worden over enkele keuzes van de klachtcommissie, maar de bezwaarcommissie kon niet constateren dat er sprake was van vooringenomenheid en partijdigheid van de commissieleden. De keuzes raakten veelal aan de inhoudelijke behandeling van de klacht en de zorgvuldigheid van de klachtprocedure. Het bezwaar is door de commissie ongegrond verklaard.

5. Ontwikkelingen en aanbevelingen

Hieronder gaat de commissie in op diverse opvallende zaken die de commissie heeft opmerkt ten aanzien van het jaar 2024.

5.1 Ontwikkelingen

Nieuwe Gedragscodes

2024 was het jaar waarin de nieuwe Gedragscodes voor tolken en vertalers in werking zijn getreden. Namelijk per 1 februari 2024. Daarom zijn klachten van gedragingen en dienstverlening na 1 februari 2024 getoetst aan de nieuwe Gedragscodes. Voor tolken en vertalers geldt nu een eigen, specifieke gedragscode.

Opvallende trends

De commissie constateert dat er in 2024 geen klachten in behandeling zijn genomen van tolken of vertalers tegen hun collega's. In voorgaande jaren kwam dit juist relatief vaak voor. Daarnaast heeft de commissie dit jaar drie klachten van afnameplichtige organisaties⁴ in behandeling genomen. Namelijk één van de IND en twee van de Nationale Politie. De commissie hoopt dat opdrachtgevers van de overheid, zoals de IND en de politie, ook in de toekomst de klachtprocedure weten te vinden bij overtredingen die raken aan de gedragscode.

Met de twee klachten van de IND en de politie was nog iets bijzonders aan de hand. De IND en de politie hebben beide namelijk bij het indienen van hun klacht al een voorschot genomen op de uitkomst. Zo heeft de IND gelijktijdig met het indienen van haar klacht ook de inpasbaarheidsverklaring van de beklagde tolk ingetrokken. De politie heeft bij het indienen van twee klachten tegen twee tolken beide tolken op non-actief gezet door de intermediair te verzoeken de twee tolken niet meer in te zetten en gaf ook aan zich het recht voor te behouden de tolken niet meer in te zetten ongeacht de uitkomst van de procedure.

Dit nieuwe fenomeen plaatst de commissie in een lastige positie. Het is natuurlijk mogelijk, zoals met de klacht van de IND is gebeurd, dat een klacht gegrond wordt verklaard en er een (tijdelijke) doorhaling in het Rbtv volgt. Maar het tegendeel is ook mogelijk (zoals bij één klacht van de politie is gebeurd) namelijk dat de tolk niet meer wordt ingezet, maar dat de commissie vervolgens de klacht ongegrond verklaart. In beide gevallen doet een dergelijke gang van zaken afbreuk aan de klachtprocedure van de minister en de rechtsbescherming van de betreffende tolken en vertalers, ook erkent de commissie dat er omstandigheden mogelijk zijn waarin continuering van de werkzaamheden gedurende de klachtprocedure niet wenselijk is.

Vertrouwelijkheid

Een andere constatering is dat in 2024 meerdere klachten raken aan de vertrouwelijkheid die geldt voor beëdigde tolken en vertalers. Zo zocht één tolk contact met een vreemdelinge voor wie hij had getolkt, benaderde een vertaler rechtstreeks de cliënt van een opdrachtgever over de opdracht en belde een tolk bij een incident in de privésfeer een rechercheur die hij kende vanwege zijn beroepsuitoefening als tolk. Een vierde klacht waarin een tolk ook na een tolkopdracht contact zocht met een vreemdelinge werd niet in behandeling genomen omdat deze gericht was op een tolk op de noodlijst. Het is een zorgwekkende constatering dat diverse tolken en vertalers hun vertrouwelijkheid onvoldoende in acht hebben genomen.

⁴ Afnameplichtige organisaties zijn overheidsorganisaties die op basis van de Wet beëdigde tolken en vertalers verplicht zijn om beëdigde tolken en vertalers in te zetten: de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, gerechten van de rechterlijke macht, het Openbaar Ministerie, de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de politie, de Koninklijke Marechaussee, de bijzondere opsporingsdienst uit artikel 2 van de Wet op de bijzondere opsporingsdiensten, Vluchtelingenwerk Nederland, de Dienst Justitiële Inrichtingen en advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen op basis van de Wet op de rechtsbijstand.

Klachten over kwaliteit

Een trend die zich voortzet is het relatief lage aantal klachten dat raakt aan de kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten. Ook in 2024 was er maar één klager die beweerde dat de tolk niet op voldoende wijze kon tolken. Deze klacht werd ongegrond verklaard. Ook in 2024 raakte dus nagenoeg alle klachten aan het (on)professioneel handelen of aan integriteitskwesties.

Noodlijst

In 2024 werd voor het eerst een klacht ingediend tegen een noodlijsttolk door een afnameplichtige organisatie bij Bureau Wbtv. Op de noodlijst staan tolken die niet staan geregistreerd als tolk in het Register maar waarvan wel de integriteit is vastgesteld volgens de voorschriften die ook gelden voor registertolken (VOG 80). Indien geen beëdigde tolk beschikbaar is, kan in geval van nood een beroep worden gedaan op een tolk die staat vermeld op de noodlijst.⁵

Bureau Wbtv is niet belast met het beheer van de noodlijst. De klachtencommissie is niet bevoegd om zich te buigen over tolken op de noodlijst op basis van de Wet beëdigde tolken en vertalers. Daarom kon deze klacht niet in behandeling worden genomen.

Uit gegevens van het ministerie van Justitie en Veiligheid blijkt dat er in de periode november 2023 tot en met november 2024 meer dan 138 duizend keer een tolk van deze noodlijst wordt ingezet⁶. Er is zo ver als de commissie bekend is, geen klachtprocedure voorzien voor klachten tegen noodlijsttolken. De commissie vraagt zich daarom af of de integriteit en de kwaliteit van noodlijsttolken op dit moment wel voldoende zijn gewaarborgd.

Zorgen

De commissie ontvangt signalen van zorgen bij klagers over de mogelijkheid om gegevens over klachtwaardig gedrag te delen. Er zijn vragen gerezen vanuit het oogpunt van gegevensbescherming over het delen van (persoons)gegevens ten behoeve van de klachtprocedure. Het is van belang dat de commissie kan blijven beschikken over de benodigde gegevens voor de behandeling van klachten op basis van een solide juridische basis. De commissie heeft dit signaal daarom onder de aandacht gebracht van Bureau Wbtv en verwacht hierover op de hoogte te worden gehouden en vertrouwt erop dat het Bureau Wbtv ook eventuele onduidelijkheid hierover bij zowel klagers als beklagden zal wegnemen.

5.2 Doorlooptijd klachtprocedure

Net als in voorgaande jaren beoogt de commissie een spoedige, maar zorgvuldige, behandeling van klachten. De commissie behandelt een klacht op grond van artikel 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 het verloop van de wettelijke termijnen op. De in de Wbtv genoemde termijnen zijn termijnen van orde. De commissie acht bij de behandeling van aan haar voorgelegde klachten naast voortvarendheid vooral ook zorgvuldigheid van groot belang.

⁵ Kamerbrief Monitoring tolkdienstverlening, 5 februari 2025

⁶ Factsheet tolkdienstverlening, bij Kamerbrief Monitoring tolkdienstverlening, 5 februari 2025

Daar waar de termijn van orde niet werd gehaald is de overschrijding van de adviestermin meegewogen in het advies van de commissie. Hieronder worden de doorlooptijden van klachten die in 2024 aan de commissie zijn voorgelegd weergegeven.

klacht	ontvangst	in behandeling	zitting	advies	doorlooptijd
03-2024	20-02-2024	30-04-2024	07-06-2024	10-07-2024	20 weken
04-2024	23-04-2024	04-06-2024	05-07-2024	23-07-2024	13 weken
05-2024	29-05-2024	12-06-2024	05-07-2024	30-07-2024	9 weken
07-2024	18-06-2024	16-07-2024	28-01-2025	24-02-2025	36 weken
08-2024	18-06-2024	16-07-2024	28-01-2025	24-02-2025	36 weken
09-2024	17-06-2024	16-07-2024	-	31-10-2024	19 weken

Uit dit overzicht blijkt dat in 2024 de gemiddelde doorlooptijd (de periode vanaf datum indiening klacht tot datum advies) 22 weken bedroeg. De doorlooptijd bedroeg in 2021 11,4 weken, in 2022 12,6 weken en in 2023 18 weken. Het oplopen van de doorlooptijd blijkt zich nog altijd voort te zetten. Het verplaatsen van hoorzittingen leidt het meest tot vertraging omdat daarmee direct vier weken vertraging zijn gemoeid, aangezien de commissie is overgegaan op vaste dagen voor hoorzittingen.

Twee klachten vormen een uitschieter van 36 weken. In die zaken zijn de hoorzittingen eenmaal uitgesteld en heeft de commissie de wrakingsprocedure moeten doorlopen waardeer tweemaal (forse) vertraging is ontstaan.

5.3 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.

5.3.1 Voorfase klachtenprocedure

De commissie heeft in 2024 besloten om een nieuwe werkgroep aan te stellen: de commissie 'voorfase'. Deze werkgroep buigt zich over de fase van de klachtprocedure die duurt tot aan een (eventuele) hoorzitting. Deze werkgroep komt voort uit de behoefte om enerzijds de huidige werkwijze na vijftien jaar te evalueren en anderzijds te bezien of er meer gebruik gemaakt kan worden van alternatieve procedures, zoals bemiddeling.

Ter inspiratie heeft de commissie op haar najaarsvergadering de secretaris van het Kifid uitgenodigd. Het Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De secretaris van het Kifid heeft toegelicht hoe tijdens de klachtprocedure bij het Kifid wordt geprobeerd om de disbalans tussen particulieren enerzijds en grote financiële instellingen anderzijds op te lossen. De secretaris vervult daar een actieve rol in. Daarnaast is gesproken over bemiddeling in de klachtprocedure.

Meer lezen over de klachtbehandeling bij het Kifid? Zie: *(Dis)balans tussen partijen; betekenis voor klachtbehandeling en beoordeling* van mr. dr. D.M.A. Gerdes.

Zoals hierboven beschreven heeft er in 2024 ook een eenmalige pilot plaatsgevonden met een bemiddelingsgesprek. De beklagde van klacht 10-2024 verzocht in zijn verweerschrift om een bemiddelingsgesprek. In het kader van de werkgroep heeft de commissie het verzoek ingewilligd om in de praktijk de meerwaarde van bemiddeling in de klachtprocedure te ervaren. Beide partijen hebben vrijwillig deelgenomen aan het bemiddelingsgesprek. Dat leidde uiteindelijk tot intrekking van de klacht door klager. Deze ervaring zal de werkgroep ook meenemen in zijn activiteiten.

De werkgroep zal vooral in 2025 actief zijn en haar eindproduct opleveren.

5.3.2 Voorlichting over klachtprocedure

In 2024 heeft de klachtcommissie over zeven verschillende klachten geadviseerd, terwijl er alleen al over de periode november 2023 tot en met november 2024 ruim één miljoen tolkdiensten voor de overheid hebben plaatsgevonden⁷. Dit illustreert de trend die al jaren zichtbaar is. Er worden relatief weinig klachten over tolken en vertalers bij Bureau Wbtv ingediend. Eén deel van de verklaring is het feit dat noodlijsttolken ook worden ingezet en niet onder de wettelijke klachtprocedure vallen. Maar de commissie is er nog altijd niet onverdeeld van overtuigd dat deze situatie uitsluitend wordt veroorzaakt door een gebrek aan klachtwaardig gedrag, maar dat ook terughoudendheid van professionele afnemers om een klacht in te dienen een rol speelt.

Daarom hebben Bureau Wbtv en de Klachtencommissie ook in 2024 actie ondernomen in een poging om meer opdrachtgevers te wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. In februari 2024 heeft de Raad voor Rechtsbijstand bij de loketten in aanmeldcentra voor asielzoekers flyers opgehangen met informatie over de klachtprocedure. Dit moet tot meer bekendheid leiden bij onder andere asieladvocaten die via de Raad voor Rechtsbijstand actief zijn binnen de aanmeldcentra. In december 2024 is in de signalering voor asieladvocaten nog een nieuwsbericht opgenomen over het indienen van klachten over tolken en vertalers. Daarnaast is in een aantal overleggen met de afnameplichtige organisaties aandacht gevraagd bij de afnameplichtige organisaties voor de klachtprocedure bij Bureau Wbtv en de commissie.

De commissie heeft in 2024 ook de communicatie met betrokkenen verbeterd. Als nu een klacht wordt ingediend krijgen zowel de klager als beklagde een informatieflyer opgestuurd. Partijen zijn niet langer meer afhankelijk van het Reglement voor informatie. Hiermee kunnen partijen zich beter voorbereiden op hun rol in de klachtprocedure.

⁷ Factsheet tolkdienstverlening, bij Kamerbrief Monitoring tolkdienstverlening, 5 februari 2025

6. Klachtanalyse na de nieuwe Gedragscodes

Sinds 2017 is op de website van de klachtencommissie de zogenaamde klachtenanalyse te bekijken. In dat schema kan in één oogopslag informatie worden gevonden over alle klachten die in de afgelopen vijftien jaar zijn ingediend. Het schema toont inzicht in allerlei feiten, zoals de klager, opdrachtgever, de aard van de klacht volgens de geldende Gedragscode, een toelichting op de klachtonderdelen, gegrondheid van de klacht, en nog veel meer. Met het schema wordt sinds 2017 continuïteit en consistentie aangebracht doordat nieuwe leden informatie over oude adviezen kunnen vinden. Daarnaast maakt het adviezen toegankelijk voor tolken, vertalers, intermediairs en afnemers. Na 2017 is de klachtanalyse jaarlijks aangevuld zodra het jaarverslag openbaar werd gemaakt. Ook dit jaar is de klachtenanalyse weer aangevuld met de publicatie van het jaarverslag.

Zoals eerder benoemd zijn per 1 februari 2024 de nieuwe Gedragscodes voor tolken en vertalers van toepassing. De nieuwe Gedragscodes werden vergezeld van de volgende oproep door het Kwaliteitsinstituut Wbtv: "(..) *het Kwaliteitsinstituut [vindt] het belangrijk dat er bij de digitale ontsluiting van de Gedragscodes een toegankelijke verbinding wordt gemaakt met afgegeven adviezen van de Klachtencommissie, bijvoorbeeld door vanuit de digitale Gedragscode 'door te linken' naar relevante adviezen. Dat vergt wel structureel beheer vanuit Bureau Wbtv.*"⁸

De commissie en Bureau Wbtv hebben dat advies ter harte genomen.

Met de publicatie van dit jaarverslag zijn daarom de volgende webpagina's live gegaan:

[Gedragscode voor vertalers in de praktijk - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

[Gedragscode voor tolken in de praktijk - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv](#)

Deze webpagina's, één voor beëdigde tolken en één voor beëdigde vertalers, zijn opgebouwd vanuit de Gedragscodes. Dat wil zeggen dat de webpagina's de structuur van de Gedragscodes hebben overgenomen. Geïnteresseerden kunnen de vijf kernwaarden en de specifieke gedragsregels één voor één uitklappen en doorlezen. Per specifieke gedragsregel worden dan de meest recente adviezen van de Klachtencommissie Wbtv benoemd die raken aan die gedragsregel. Op deze manier wordt duidelijk hoe een gedragsregel in de praktijk moet worden toegepast volgens de Klachtencommissie Wbtv. Bijvoorbeeld: een beëdigd tolk wil iets weten over hoe hij in de praktijk moet omgaan met de gedragsregel 25 ("Ik voer uitsluitend opdrachten uit waarvoor ik competent en bevoegd ben") dan kan hij makkelijk de adviezen vinden die raken aan deze gedragsregel en deze vervolgens lezen.

Uiteraard zal het enige tijd duren voordat van alle gedragsregels praktijkvoorbeelden zijn vanwege het lage aantallen klachten.

De praktijkvoorbeelden zijn samenvattingen van adviezen van de Klachtencommissie Wbtv. Aan de teksten op deze webpagina kunnen geen rechten ontleend. De teksten van de samenvattingen worden opgesteld door Bureau Wbtv, niet door de Klachtencommissie Wbtv. Er wordt wel naar de volledige, geanonimiseerde adviezen van de Klachtencommissie Wbtv verwezen. Die adviezen bevatten de officiële duiding van gedragingen en diensten van beëdigd tolken en vertalers door de Klachtencommissie Wbtv.

⁸ Kwaliteitsinstituut Wbtv, Advies Herziene Gedragscode Wbtv, <https://www.bureauwbtv.nl/commissies/kwaliteitsinstituut-wbtv/afgegeven-adviezen/advies-herziene-gedragscode-wbtv/>

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/>