

08-2019 en 10-2019

Geachte heer De Nas,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht die is ingediend tegen mevrouw (-) (hierna: beklagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) als tolk in de talencombinaties: Nederlands <-> Arabisch (Irakees), Nederlands <-> Arabisch (Syrisch-Libanees) en Nederlands <-> Arabisch (Palestijns-Jordaans).

Verloop van de procedure

Onder zaaknummer 08-2019 is op 19 juni 2019 door (-), werkzaam bij Immigratie- en Naturalisatiedienst ((-)) een klacht voorgelegd aan Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv), welke klacht afkomstig is van (-) en zijn gemachtigde (-).

De (-) heeft daarbij aangegeven dat een informele afdoening van deze klacht door de (-) niet mogelijk is gebleken. De klacht betreft de kwaliteit van de beheersing van de Nederlandse taal van beklagde, bij gelegenheid van een nader gehoor bij de (-) op 4 maart 2019.

Onder zaaknummer 10-2019 is door de (-) – na een mislukte poging tot informele afdoening – op dezelfde datum 19 juni 2019 uit eigen hoofde een klacht ingediend bij Bureau Wbtv, vanwege beklagdes functioneren tijdens gehoren. Blijkens de erbij gevoegde onderbouwing wordt daarmee gedoeld op beklagdes beheersing van de Nederlandse taal, die gebrekkig zou zijn.

De Klachtencommissie dient in haar adviezen rekening te houden met andere klachten tegen dezelfde tolk/vertaler, als die een vergelijkbaar onderwerp hebben. Nu beide klachten gelijktijdig zijn ingediend en een vergelijkbaar belang betreffen, namelijk de kwaliteit van beklagdes tolkwerk tijdens gehoren, heeft de commissie besloten beide zaken gevoegd te behandelen en ook formeel te voegen. Zo kan – in het onderzoek en ook in het advies, indien dat volgens de commissie nodig is – in de ene zaak rekening gehouden worden met de andere.

Bij brief van 2 juli 2019 is beklagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klachten. Klagers en beklagde zijn door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 25 juli 2019 een toelichting te geven.

Op 3 juli 2019 is een e-mail ontvangen van mr. (-) in zaak 08-2019 met een bijlage en het bericht dat klager niet gehoord wenst te worden.

Klager in zaak 10-2019 en beklagde hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Beklagde heeft per e-mail van 8 juli 2019 een verweerschrift ingediend in zaak 08-2018 op 15 juli 2019 heeft zij een verweerschrift ingediend in zaak 10-2019.

Op 10 juli 2019 is een e-mail ontvangen van mr. (-), in zaak 08-2019 waarin hij uitlegt dat zijn klachten voortkomen uit de frustratie en tijdrovende bezigheid om een en ander te kunnen begrijpen opdat correcties gemaakt kunnen worden en niet uit de persoon van de tolk. Daarbij heeft hij zijn onbegrip geuit over het feit dat een en ander letterlijk op schrift is gezet, terwijl duidelijk moet zijn dat dit het rapport niet ten goede komt.

De klacht is op 25 juli 2019 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

mr. R.M. Peters, voorzitter,
mr. M.H.R. de Boer, lid;
drs. H. Kulišánová, lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door mw. D. Kocyilmaz als secretaris.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

Beklaagde heeft ter zitting haar verweer mondeling toegelicht. De (-) van de (-), die namens de (-) de klacht 10-2019 heeft ingediend, heeft ter zitting van de klachtencommissie telefonisch een toelichting gegeven op de klacht.

Alle stukken zijn ter kennis gebracht van de andere partij.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van beide klachtdossiers en van hetgeen zijdens klagers en beklagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

De gronden voor de klacht

De klachten zijn naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

- Beklaagde heeft onvoldoende kennis van de Nederlandse taal, waardoor zij haar tolkwerkzaamheden niet goed kan uitvoeren. Beklaagde vertaalt de woorden letterlijk, waardoor de boodschap niet te begrijpen is. Dit leidt tot onnodig lange duur van de gehoren en veel aanpassingen en correcties in het Nederlands van de verslagen, waarbij niet uitgesloten kan worden dat dit tevens de inhoud van de verklaring van de vreemdeling raakt.

Toelichting op de klacht 08-2019

In de zaak 08-2019 voert klager een aantal punten aan in het verslag van het nader gehoor, waaruit zou blijken dat beklagde de Nederlandse taal onvoldoende beheerst. Uit de overgelegde stukken, aldus klager, blijkt dat herhaaldelijk onbegrijpelijk Nederlands wordt gebezigd en ook dat beklagde veelvuldig gebruik maakte van Google Translate en eigen schriftelijke woordenlijsten, hetgeen het nader gehoor vertraagde.

Klager heeft geen gebruik gemaakt, ook niet middels zijn gemachtigde, van de mogelijkheid om tijdens de zitting van de commissie een toelichting op de klacht te geven. Bij e-mail van 10 juli 2019 heeft mr. (-) aanvullend nog opgemerkt dat de klacht mede voortkomt uit de tijdrovende bezigheid om het een en ander te kunnen begrijpen opdat correcties gemaakt kunnen worden en niet uit de persoon van de tolk.

Verweer door beklagde

Beklaagde heeft ter zitting haar verweer mondeling toegelicht. Zij stelt dat zij correct vertaald heeft wat klager tijdens het nader gehoor bij de (-) heeft gezegd. De namens klager aangevoerde voorbeelden betreffen steeds een letterlijke weergave van wat hij zei. Een deel van de correcties is ongetwijfeld ingegeven uit tactische overwegingen (de oorspronkelijke tekst kwam klager niet goed uit). En als er een onbegrijpelijke Nederlandse zin staat, is dat omdat het haar taak is letterlijk te vertalen wat er gezegd

wordt. Als de medewerker het niet begrijpt, moet die doorvragen en niet blindelings typen wat hij hoort.

Verder voert beklagde aan dat zij tijdens de pauze maar ook aan het einde van het betreffende gehoor bij de medewerker heeft aangegeven dat zij vond dat het gehoor moeizaam ging en dat zij fouten had gemaakt. In deze zaak speelde bovendien dat de vreemdeling zijn relaas op schrift had gesteld en 'hoogbegaafde' woorden gebruikte. De medewerker weigerde de fouten aan te passen omdat deze fouten zouden worden gecorrigeerd door de advocaat. Daarbij heeft de medewerker haar, toen zij in de pauze al aangaf dat het gehoor moeizaam verliep, niet gewezen op de mogelijkheid om de opdracht te beëindigen en/of terug te geven.

Toelichting op de klacht 10-2019

In de zaak 10-2019 onderbouwt de (-) de klacht met een lijst met (korte) evaluaties van medewerkers betreffende hun ervaring met beklagde. Daaruit blijkt – aldus de (-) – dat meerdere medewerkers zich beklagen over het niveau van het Nederlands van de tolk. Dit leidt tot onnodig lange duur van de gehoren en veel aanpassingen en correcties in het Nederlands, waarbij niet uitgesloten kan worden dat dit de inhoud van de verklaring van de vreemdeling raakt. In de zaak 08-2019 heeft de medewerker gemeld dat de vertaling van de tolk naar het Nederlands zo slecht en onbegrijpelijk was dat zij op een gegeven moment in het gehoor de gegeven vertaling in het Nederlands letterlijk is gaan noteren. In een andere zaak heeft de medewerker zich genoodzaakt gezien het gehoor af te breken vanwege het slechte Nederlands van beklagde.

Verweer door beklagde

Tijdens de zitting heeft beklagde haar standpunt herhaald, dat het haar taak is letterlijk te vertalen wat er gezegd wordt. Als dat onbegrijpelijk Nederlands oplevert, ligt dat niet aan haar maar aan de vreemdeling, die iets onbegrijpelijks zegt. Als de medewerker iets niet begrijpt moet die doorvragen. Zij stelt dat, als het anders moet, dus als zij niet letterlijk moet vertalen maar hetgeen gezegd wordt altijd moet omzetten in begrijpelijk Nederlands, de (-) tekort is geschoten in de voorlichting aan haar. In een formele setting zoals een gehoor bij de (-) vindt zij het veiliger om letterlijk te vertalen, zodat er achteraf geen problemen kunnen ontstaan over haar weergave van hetgeen gezegd is. Als dat anders had moeten en het aan haar ligt: zij wist niet dat zij geacht wordt opdrachten te weigeren of terug te geven als haar blijkt dat ze niet de vereiste kwaliteit kan leveren.

Feiten

Uit de stukken en het verhandelde op de hoorzitting is, voor zover hier van belang, voor de commissie onder meer het volgende komen vast te staan:

- Beklagde vertaalt de woorden letterlijk, woord voor woord (spiegelen). De moeilijke woorden in de vreemde taal vertaalt zij in moeilijke woorden in het Nederlands;
- In de zaak 08-2019 heeft beklagde enkele – door haar erkende - fouten in de vertaling gemaakt. Voorts is een aantal uitlatingen van klager in onbegrijpelijk Nederlands vertaald. Het gebruik van Google Translate en het onbegrijpelijk omzetten van hetgeen door de vreemdeling werd gezegd, vertraagde het nader gehoor;
- In de zaak 10-2019 heeft een aantal medewerkers aangegeven dat beklagdes beheersing van het Nederlands gebrekkig is. waardoor de boodschap niet te begrijpen is. Dat bemoeilijkt de gehoren en leidt tot onnodig lange duur van de gehoren en veel aanpassingen en correcties in het Nederlands van de

verslagen, waarbij niet uitgesloten kan worden dat dit tevens de inhoud van de verklaring van de vreemdeling raakt;

- In de klachtbrief inzake 10-2019 meldt de (-) dat er mogelijk nog een andere klacht volgt van een asielzoeker betreffende beklagde. Die klacht is niet gevolgd en blijft als zodanig buiten beschouwing. Die zaak is wel vermeld in het evaluatie-overzicht zijdens de medewerkers en maakt op die wijze wel deel uit van de klacht;
- In de stukken die bij de klacht van de (-) zijn overgelegd zitten ook gespreksweergaven en mailcontacten tussen (-) en beklagde. Daarin vermelde incidenten tussen medewerkers en beklagde die niet in het evaluatieoverzicht staan, en incidenten tussen beklagde en andere tolken, laat de commissie buiten beschouwing.

Beoordeling

De commissie beschouwt beide klachten als **gegrond**. Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd - het volgende.

Op grond van de voormelde feiten is de commissie van oordeel, dat het aannemelijk is dat beklagdes beheersing van de Nederlandse taal, in de situaties waarop de beide klachten doelen, te beperkt is gebleken. Beide situaties betreffen tolkwerkzaamheden in de formele setting van gehoren.

Dit oordeel betreft dus een tekort in de geleverde kwaliteit; dit is een andere kwestie dan een gedraging uit de Gedragscode. Ook de kwaliteit van de geleverde diensten kan immers aan het oordeel van de commissie worden onderworpen en daar gaat het hier om. De bedoeling van de klachtenprocedure op dit vlak is het waarborgen van de kwaliteit die de (verplichte) afnemers mogen verwachten van de diensten van de tolken uit het Rbtv.

Dat beklagde zich veiliger voelt bij een letterlijke vertaling, ook als die – bijvoorbeeld bij uitdrukkingen – onbegrijpelijk Nederlands opleveren, is de commissie duidelijk geworden. Maar bij dergelijke tolkwerkzaamheden mag de afnemer verwachten dat de tolk in staat is om in taalkundige kwesties (bijvoorbeeld bij uitdrukkingen) de bedoeling van het gesprokene in begrijpelijk Nederlands weer te geven.

Dat kan uiteraard samenhangen met het eigen vertrouwen van de tolk in de beheersing van de Nederlandse taal. Echter kan dat het belang van het vertrouwen in het Rbtv niet opzij zetten.

Advies

De commissie adviseert dan ook om de beide klachten (zaak 08-2019 en zaak 10-2019) **gegrond** te verklaren.

De commissie voegt bij dit advies een aanbeveling, welke – vanwege de formele voeging van beide zaken – voor de beide zaken gezamenlijk geldt.

Gelet op de hiervoor gereleveerde feiten en omstandigheden beveelt de commissie aan dat onder gegrondverklaring van de klachten wordt besloten tot een doorhaling van de inschrijvingen van beklagde in het Rbtv voor de duur van drie maanden, met de bepaling dat binnen die termijn geen nieuw verzoek tot inschrijving kan worden gedaan.

Daarnaast wordt geadviseerd aan beklagde aan te bevelen dat zij, bij een nieuw verzoek tot inschrijving in het register, - op een door het Bureau Wbtv te bepalen wijze- aantoont over een zodanige beheersing van de Nederlandse taal te beschikken dat zij ook in formele hoorsituaties in staat is om zonder hulpmiddelen als Google

Translate, datgene wat vertaald dient te worden, in correct en begrijpelijk Nederlands weer te geven.

Tot slot

Klagers 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

D. Kocyilmaz
secretaris

mr. R.M. Peters
voorzitter

**Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv
(klachtnr. 08-2019 en 10-2019)**

Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009)

1.1. Algemeen

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

1.2. Kwaliteit

Tolken en vertalers streven ernaar, in het besef van hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun werk, steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren. Zij verrichten nimmer opzettelijk een onjuiste vertolking of vertaling. Zij zijn volledig aanspreekbaar op de kwaliteit van hun werk. Eventuele beperkingen van hun aansprakelijkheid jegens opdrachtgevers voor de gevolgen van geleverde prestaties worden uitsluitend schriftelijk vastgelegd.

2.1. Competentie

Tolken en vertalers nemen uitsluitend opdrachten aan waarvoor zij de vereiste (taal-)kennis en bekwaamheid bezitten.

Artikel 9 Wbtv

1. De inschrijving in het register kan worden doorgehaald (-)ien Onze Minister is gebleken van ernstige feiten of omstandigheden, de integriteit of de vakbekwaamheid van de beëdigde tolk of vertaler betreffende.
2. Bij de beschikking tot doorhaling van de inschrijving wordt bepaald binnen welke periode geen nieuw verzoek tot inschrijving in het register kan worden gedaan. Deze periode bedraagt ten hoogste tien jaren.