



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Waarom zou je een klacht over een tolk indienen?

Doornbos, N.

Publication date

2018

Document Version

Final published version

Published in

Asiel & Migrantenrecht

License

Other

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Doornbos, N. (2018). *Waarom zou je een klacht over een tolk indienen?* *Asiel & Migrantenrecht*, 9(5), 243-245. <https://migratiweb.stichtingmigratierecht.nl/article-publication/19-06-2018-asielmigrantenrecht-2018-nr-5-opinie-waarom-zou-je-een-klacht-over>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

opinie

Waarom zou je een klacht over een tolk indienen?

Het register van beëdigde tolken en vertalers wordt om allerlei redenen lang niet altijd gebruikt. En als registertolken of andere tolken fouten maken, al dan niet door onkunde, worden er zelden klachten ingediend. Als bijvoorbeeld advocaten 'het erbij laten zitten, zal een disfunctionerende tolk zijn werkzaamheden voortzetten bij andere kwetsbare vreemdelingen.' Nienke Doornbos heeft drie suggesties om de kwaliteit van tolken en vertalers te verbeteren.

De beroepsgroep van tolken en vertalers laat zich lastig reguleren door de overheid. Sinds 1 januari 2009 is er het register van beëdigde tolken en vertalers,¹ waarin beëdigde tolken en vertalers zijn ingeschreven die aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen en een verklaring omtrent gedrag hebben afgegeven. Hiermee is een minimale kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten gegarandeerd. Maar de praktijk is weerbarstig. Voor sommige talen bestaat bijvoorbeeld geen opleiding of er zijn onvoldoende onafhankelijke deskundigen beschikbaar die de kennis en vaardigheden van de tolk kunnen toetsen. Deze tolken kunnen zich onder bepaalde voorwaarden op een Uitwijklijst laten inschrijven.² En hoewel overheidsinstellingen binnen het Justitiedomein (zoals de Rechtspraak, OM, IND, Politie, Marechaussee) alsmede advocaten en medewerkers van Vluchtelingenwerk Nederland in het kader van het straf- en vreemdelingenrecht verplicht zijn om tolken en vertalers uit het register af te nemen,³ gebeurt dat in de praktijk lang niet altijd. Van de verplichting om een registertolk in te schakelen kan namelijk worden afgeweken als er geen geregistreerde tolk of vertaler in een bepaalde taal (tijdig) beschikbaar is. En dat gebeurt ook in de praktijk.⁴ Uit onderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat van de tolken die de IND in het bestudeerde jaar 2015 inhuurde, slechts 38 % beëdigd was. De onderzoekers oordeelden: 'Het stelsel voor kwaliteits- en integriteitsborging wordt zo structureel ondermijnd.'⁵

Weinig klachten ingediend

Van de klachtenregeling over beëdigde tolken en vertalers wordt relatief weinig gebruik gemaakt.⁶ De klachtencommissie bestaat inmiddels ruim acht jaar en in die tijd zijn er 65 klachten in behandeling genomen, waarvan de meeste (20) door advocaten, al dan niet namens hun cliënt, en (19) door justitieafnemers, zoals IND, politie, openbaar ministerie en rechtspraak. De overige klachten zijn ingediend door tolken of vertalers, particulieren, bemiddelaars en een enkele keer door een beroepsvereniging.⁷ In 46 gevallen achtte de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond. In de meeste gevallen werd volstaan met een waarschuwing; in dertien gevallen heeft de commissie geadviseerd de inschrijving van een tolk of vertaler in het register of in de uitwijklijst door te halen.⁸

In acht jaar tijd zijn er niet meer dan 65 klachten behandeld (zie kader). Waarom worden er zo weinig klachten ingediend? Een voor de hand liggend antwoord zou zijn: omdat er geen reden tot klagen is, alles gaat goed! Helaas is dat weinig aannemelijk. Iedereen die met tolken werkt, weet dat dit mensenwerk is, waarbij gemakkelijk foutjes kunnen insluipen en misverstanden kunnen ontstaan. Voor een goede vertaling is

1 Bereikbaar via: <https://www.bureauwbvt.nl/ik-zoek-een-tolk-vertaler>.

2 Art. 2 lid 3 Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbvt).

3 Art. 28 Wbvt; Regeling uitbreiding afnameplicht Wbvt d.d. 4 februari 2015, nr. 596065, *Stcrt* 17 februari 2015.

4 Zie hierover het radioprogramma Argos van 24 september 2016, <https://www.vpro.nl/argos/lees/nieuws/2016/Overheid-leeft-tolkenwet-niet-na.html>.

5 ABDTopconsult, *Don't talk too much. Vormen van regie op tolkdiensten in het VenJ-domein*, 2016, p. 4.

6 Zie voor de contactgegevens en de procedure van de Klachtencommissie Beëdigde Tolken en Vertalers: <https://www.bureauwbvt.nl/klachtencommissie>.

7 R. Beaujean, 'Klagen over tolken en vertalers', *Trema* 2017 (8), zie <https://trema.nvr.org/editie/2017-2018/klagen-over-tolken-en-vertalers>.

8 Idem.

constante concentratie vereist en enige flexibiliteit om je aan te passen aan het gespreks- en begripsniveau van degene voor wie je tolkt. Dit wordt door juristen nogal eens onderschat.⁹ Waar gehakt wordt, vallen spaanders. Er kunnen ook tolken zijn die structureel onder de maat presteren, bijvoorbeeld omdat zij wel de brontaal, maar niet het Nederlands volledig beheersen of omdat zij onvoldoende bekend zijn met juridische terminologie. Tot slot kunnen er tolken zijn die hun professionele grenzen niet in acht nemen door bijvoorbeeld contacten met asielzoekers te onderhouden buiten de gehoren om en daarbij verwachtingen wekken die zij vervolgens niet kunnen waarmaken. Dit soort voorbeelden heeft de Klachtencommissie de afgelopen jaren ook daadwerkelijk voorbij zien komen.

Een tolk is een intermediair tussen personen die elkaars taal niet spreken – die daardoor maar beperkt controle kunnen uitoefenen op de situatie.

Eerder ligt het voor de hand te veronderstellen dat klachtwaardig gedrag onopgemerkt blijft. Een tolk is een intermediair tussen twee of meer personen die elkaars taal niet spreken. Die personen kunnen daardoor maar beperkt controle uitoefenen op de situatie. De cliënten voor wie getolkt wordt (bijvoorbeeld asielzoekers of verdachten) bevinden zich bovendien meestal in een kwetsbare positie. Het is maar zeer de vraag of zij bekend zijn met de mogelijkheid een klacht in te dienen en als dat al het geval is, of zij daar het nut en de noodzaak van inzien. Asielzoekers zouden bijvoorbeeld weerhouden kunnen worden door de gedachte dat het ook nadelig kan uitwerken op hun asielprocedure.¹⁰ De professionele afnemers van tolk- en vertaaldiensten zijn daarentegen meestal wél (globaal) op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen¹¹ en zouden de cliënt behulpzaam kunnen zijn bij het onderkennen en op schrift stellen van een klacht. Hier spelen echter mogelijkwerwijs (toegegeven: het blijft speculeren) weer andere (psychologische) belemmeringen. Kost een procedure bij de commissie hen wellicht tijd en moeite, zonder dat het hen zelf iets zal opleveren? Vanuit het gezichtspunt van de afnemer bezien is het veel gemakkelijker om de betreffende tolk gewoon niet meer op te roepen, in de hoop dat het probleem zichzelf oplost of in elk geval van het eigen bordje is verdwenen. En zo circuleren binnen diverse organisaties toch nog eigen lijstjes van tolken waarmee men graag werkt (al dan niet registertolken).¹² Als tolk wil je graag op zo'n lijstje blijven staan.

Deze praktijk is begrijpelijk, maar vanuit maatschappelijk oogpunt bezien is het ook gemakkelijk in te zien dat als alle afnemers zo handelen, de beoogde kwaliteitsverbetering en professionalisering van tolken nooit echt van de grond komt. Binnen de sociale wetenschappen staat dit probleem te boek als het *dilemma van de collectieve actie*: mensen maken gebruik van een goed of dienst zonder ervoor te betalen of bij te dragen aan

de instandhouding ervan.¹³ Het eigen belang staat het publieke belang in de weg. Dit dilemma doet zich voor bij (semi-)publieke goederen, waar een goed functionerend en professioneel systeem van tolken- en vertaaldiensten een voorbeeld van is. Zolang er binnen de ketens niet verder gekeken wordt dan het eigen schakeltje, zal dit probleem zich voordoen.

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid trekt zich de problemen op het gebied van de tolk- en vertaaldiensten aan, maar kiest in het op 1 april 2017 gestarte project 'Tolken in de toekomst' voor maatregelen die het probleem van collectieve actie niet gaan oplossen. Zo wordt erover nagedacht om differentiatie in competentieniveaus in het register aan te brengen, zodat

meer tolken binnen het register kunnen worden gebracht. Men neemt dus eerder genoegen met minder dan met meer kwaliteit. Binnen het project ligt verder vooral de nadruk op de efficiëntie van het aanbesteden van tolk- en vertaaldiensten.¹⁴ Terecht vrezen tolken voor uitholling van hun tarieven en lagere kwaliteit.¹⁵

Drie suggesties

Wat kan dan wel de impasse doorbreken? Of, iets directer geformuleerd: wat kunnen advocaten, rechters, medewerkers van de IND, COA, OM, de politie, Vluchtelingenwerk etcetera doen om het problemen van collectieve actie te verminderen? Wat kunt u doen? (Tenslotte leest u dit artikel niet voor niets.) Ik heb drie eenvoudige suggesties:

1. Maak gebruik van registertolken.

Maak een einde aan de eigen lijstjes en eigen procedures. Een register kan nooit optimaal functioneren, zolang die eigen lijstjes circuleren. Rechters, bijvoorbeeld, dienen zich hiervan bewust te zijn en kunnen zich niet verschuilen achter het algemene beleid van het tolkenbureau binnen een gerecht. De zittingsrechter is immers verantwoordelijk voor eerbiediging van het recht op een eerlijk proces en dus ook voor de inzet van professionele tolken en de afnameverplichting die voortvloeit uit artikel 28 Wbvt.¹⁶ Als op de zittingsdag blijkt dat het tolkenbureau een tolk heeft ingezet die geen registertolk is, vraagt dat om een nadere verklaring. Ik zou ervoor willen pleiten dat in de uitspraak wordt gemotiveerd waarom in dat geval geen gebruik kon worden gemaakt van een registertolk. Ook advocaten dienen er alert op te zijn dat een registertolk wordt ingezet, niet alleen in hun eigen gesprekken met cliënten, maar vooral ook als hun cliënt wordt gehoord door de IND of de rechtbank. Alleen in uitzonderlijke situaties mag worden afgeweken van de afnameplicht – in de wetsgeschiedenis

9 A.P. Jacobs (2015), 'De minachting van de gerechtstolk', *NJB* 2015/207, afl. 4, p. 256 e.v.; N. Doornbos (2010), 'Onbegrepen tolken', *Trema* 33 (2), p. 53-57.

10 Zie verder N. Doornbos (2006), *Op verhaal komen. Institutionele communicatie in de asielprocedure*, Nijmegen: Wolf Legal Publisher, p. 117, 184-190 en meer in het algemeen over de rollen die tolken feitelijk in de asielprocedure vervullen hoofdstuk 8, online beschikbaar via <https://www.uva.nl/profiel/d/o/n.doornbos/n.doornbos.html>, onder 'downloads'.

11 Zie <https://www.bureauwbvt.nl/klachtencommissie/klacht-over-beeuidigde-tolken-en-vertalers.html>

12 ABDTopconsult, *Don't talk too much. Vormen van regie op tolkdiensten in het VenJ-domein*, 2016, p. 4.

13 Zie hierover Elchardus (2007), *Sociologie: een inleiding*, p. 52 e.v.

14 Zie hierover het interview met programmadirecteur Edith Heijting in *Linguaan*, vakblad over talen, vertalen en tolken, 2018 (1), p. 3 t/m 5.

15 Pieter van de Lugt, 'Overheid moddert aan met tolken en wil nu ook nog voor een prikkie op de eerste rang', www.followthefollowing.nl, 15 februari 2018; Joris Kooiman, 'De goede tolk is schaars, maar dankzij Justitie niet duur', *NRC Handelsblad* 16 maart 2018.

16 Zie EHRM 24 september 2002, nr. 00032771/96 (Cuscani/Verenigd Koninkrijk). Zie ook de *Best Practice vertolking en vertaling strafrechtspraak*, via www.rechtspraak.nl.

wordt het voorbeeld genoemd van een opsporingsactie die zou mislopen als er niet tijdig een tolk beschikbaar is.¹⁷

2 Dien bij onvrede over het functioneren van een tolk een klacht in.

Het louter niet meer oproepen van de tolk, verlegt het probleem naar een andere overheidsinstelling. Een tolk die bijvoorbeeld bij de IND disfunctioneert kan zijn werkzaamheden dan gewoon voortzetten bij de Marechaussee of bij een andere organisatie in een ander werkgebied. Voor een tolk kan overigens deze informele geschiloplossing 'ook vervelend zijn, aangezien hij geen tegenspraak kan bieden. In feite is hier sprake van een niet-toetsbare sanctie zonder eerlijke procedure. Zolang er geen klacht wordt ingediend zou een gerecht die de afnameplicht serieus neemt zich bovendien genoodzaakt kunnen zien om dezelfde tolk opnieuw te gebruiken. Zolang de tolk in het register staat – of op de uitwijklijst – mag men immers niet om de afnameplicht heen (al gebeurt dat in de praktijk dus wel). Advocaten die vreemdelingen bijstaan, zijn zich bewust van de kwetsbare positie waarin hun cliënt zich bevindt. Bij de nabespreking van het nader gehoor kunnen problemen met de vertaling boven tafel komen die de individuele zaak overstijgen. Laat men het erbij zitten, dan zal een disfunctionerende tolk zijn werkzaamheden voortzetten bij andere kwetsbare vreemdelingen.

Helaas is de algemene beleidslijn van de Raad voor rechtsbijstand dat voor klachtprocedures in de regel geen toevoegingen worden verstrekt,¹⁸ tenzij er sprake is van bijzondere feitelijke of juridische ingewikkeldheid of er sprake is van zwaarwegende belangen van de rechtzoekende. Deze uitzonderingsgronden dienen advocaten duidelijk te motiveren bij de aanvraag. Maar

ik kan me ook voorstellen dat het toevoegingsbeleid van de Raad voor Rechtsbijstand met betrekking tot klachten over tolken zich leent voor toetsing in een proefproces, al dan niet met steun van de Vereniging van Asieladvocaten & Juristen Nederland (VAJN) of Vluchtelingenwerk. De achterliggende motivering van het beleid – de eenvoud van de procedures in combinatie met de zelfredzaamheid van klagers – is immers maar beperkt van toepassing op vreemdelingen die de taal niet machtig zijn. Wat advocaten in elk geval kunnen doen, is de samenwerking met Vluchtelingenwerk of met andere vrijwilligersorganisaties zoeken om werk te maken van de klacht.

3 Zorg voor geluidsopnamen van het eerste en nader gehoor.

Advocaten die asielzoekers bijstaan: adviseer je cliënt om het nader gehoor op te nemen, zodat zo nodig achteraf gereconstrueerd kan worden hoe het gehoor is verlopen en of er al dan niet fouten zijn gemaakt (door de IND-medewerker of door de tolk). Mede naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman *Spelregels voor het maken van geluidsopnamen*¹⁹ is het beleid van de IND op dit punt gewijzigd. Mits vooraf toestemming wordt gevraagd en de spelregels in acht worden genomen, mogen cliënten tegenwoordig geluidsopnamen maken.²⁰ De IND zal in de toekomst wellicht verplicht worden standaard geluidsopnamen te maken.²¹ Het opnemen van de gehoren van asielzoekers wordt al sinds jaar en dag aanbevolen door zowel onderzoekers, als de Nationale ombudsman en door de Adviescommissie voor Vreemdelingen. Nu bestaat de mogelijkheid en het zou mooi zijn als daar ook gebruik van wordt gemaakt.

17 Tweede Kamer, vergaderjaar 2004–2005, 29 936, nr. 3, p. 3.

18 Verzoeken worden afgewezen op grond van art. 12 lid 2 sub 9 Wrb.

19 Rapport No 27 november 2014, nr. 2014/166.

20 Zie <https://ind.nl/contact/Paginas/Geluidsopnamen.aspx>.

21 Zie artikel 13 lid 2 van het voorstel voor een Procedureverordening (COM)2016 467 final.