

# Reglement Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers

## 1. Begrippenomschrijving

### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **minister:** de minister van Justitie;
- b. **wet:** de Wet beëdigde tolken en vertalers;
- c. **besluit:** het Besluit beëdigde tolken en vertalers;
- d. **Rbtv:** het register bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de wet;
- e. **Uitwijklijst:** de lijst als bedoeld in artikel 2, derde lid, van de wet;
- f. **tolk:** degene die als zodanig is ingeschreven in het Rbtv of wordt vermeld op de Uitwijklijst;
- g. **vertaler:** degene die als zodanig is ingeschreven in het Rbtv of wordt vermeld op de Uitwijklijst;
- h. **Bureau btv:** het Bureau beëdigde tolken en vertalers van de Raad voor Rechtsbijstand;
- i. **bevoegd gezag:** de Raad voor Rechtsbijstand, het Bureau btv;
- j. **IND:** de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het ministerie van Justitie;
- k. **commissie:** de klachtencommissie bedoeld in artikel 16, tweede lid, van de wet;
- l. **klacht:** iedere schriftelijke uiting van onvrede, gericht aan het Bureau btv over een tolk of vertaler, omtrent diens optreden als tolk of vertaler;
- m. **klager:** een ieder die zich met een klacht wendt tot het Bureau btv;
- n. **beklaagde:** de tolk of vertaler tegen wie een klacht is gericht.

## 2. Samenstelling, taken en bevoegdheden van de commissie

### Artikel 2

1. De commissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten die ingevolge artikel 16 van de wet zijn ingediend en die door het Bureau btv in behandeling zijn genomen.
2. Naar aanleiding van haar bevindingen adviseert de commissie het Bureau btv en doet zo nodig aanbevelingen omtrent te nemen maatregelen ter zake van het optreden van tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Rbtv of worden vermeld op de Uitwijklijst.
3. De commissie kan ook aanbevelingen van algemene aard doen, die verband houden met tolken en vertalen.

### Artikel 3

1. De commissie bestaat uit ten minste drie leden en maximaal acht leden, waaronder ten minste de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. Er kunnen plaatsvervangende leden worden benoemd.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter is jurist en is niet werkzaam als tolk of vertaler, noch werkzaam bij een organisatie van tolken en vertalers of bij een onderneming die tolken en vertalers in dienst heeft, noch aangesteld bij het ministerie van Justitie.
3. De Raad voor Rechtsbijstand benoemt, ontslaat en schorst de (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden.
4. De benoeming geldt voor vier jaren. Herbenoeming is maximaal eenmaal mogelijk. De commissie stelt een rooster van aftreden op.
5. De zittingsduur van een lid, dat is benoemd op een tussentijds opengevallen plaats, is gelijk aan de duur van de resterende zittingsperiode van het lid dat het tussentijds benoemde lid vervangt.
6. Het Bureau btv stelt, in overleg met de commissie, een secretaris en een notulist ter beschikking aan de commissie.

## 3. Besluitvorming

### Artikel 4

1. De commissie besluit over een advies met meerderheid van stemmen.
2. Een besluit wordt slechts genomen indien tenminste drie leden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, bij de totstandkoming van het besluit betrokken zijn geweest.
3. Wanneer de stemmen staken, is de stem van de voorzitter bepalend.
4. Bij ontstentenis van de voorzitter komen de bevoegdheden van de voorzitter toe aan de plaatsvervangend voorzitter.

## **4. Het indienen van een klacht**

### **Artikel 5**

1. Een klacht wordt schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend bij het Bureau btw.
2. Zo nodig en mogelijk nodigt het Bureau btw de betrokken partijen uit om schriftelijk of per e-mail ontbrekende gegevens aan te vullen, een (nadere) toelichting op de klacht te geven en deze te onderbouwen met stukken. Het Bureau btw stelt daartoe een termijn vast.
3. Het Bureau btw bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk aan de klager en stelt belanghebbenden zo spoedig mogelijk in kennis van het feit dat een klacht is ingediend. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat, indien de klacht wordt behandeld, de commissie daarover zal adviseren.
4. Aan degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken verstuurd.
5. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend nadat de feiten en omstandigheden die tot de klacht aanleiding geven bekend zijn geworden bij de klager. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze door de commissie slechts in behandeling genomen als de klager feiten en omstandigheden kan aanvoeren die de termijnoverschrijding rechtvaardigen.
6. Het Bureau btw neemt een klacht slechts in behandeling als deze voldoende is gemotiveerd, is gedagtekend, ondertekend en voorzien van: de naam- en adresgegevens van de klager, de naam van de tolk of vertaler op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Zo nodig wordt de klager in staat gesteld binnen twee weken na ontvangst van de klacht deze gegevens aan te vullen.
7. Een klacht die in behandeling wordt genomen, wordt ter advies voorgelegd aan de commissie. Het Bureau btw en de commissie zijn niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
8. Het Bureau btw kan klachten eerst op informele wijze behandelen en pogen af te doen. Indien de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht alsnog door Bureau btw ter advies aan de commissie voorgelegd.

## **5. De beoordeling van een klacht**

### **Artikel 6**

1. Binnen twee weken na ontvangst van een klacht beoordeelt het Bureau btw, nadat het de voorzitter van de commissie daarover heeft geraadpleegd, de ontvankelijkheid van de klacht en de bevoegdheid om van de klacht kennis te nemen.
2. In het geval het Bureau btw tot de niet-ontvankelijkheid van de klacht concludeert, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. De klager kan binnen vier weken na de niet-ontvankelijkverklaring schriftelijk bedenkingen indienen tegen deze beslissing.
3. Het Bureau btw beslist binnen twee weken na ontvangst van de bedenkingen over de gegrondheid ervan en raadpleegt daaromtrent de voorzitter van de commissie. Wanneer alsnog de ontvankelijkheid wordt vastgesteld, worden de voor de behandeling van de klacht geldende termijnen verlengd met de periode waarin de klacht aanvankelijk als zijnde niet-ontvankelijk terzijde was gesteld.

### **Artikel 7**

1. De behandeling van een klacht vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
2. De commissie behandelt een klacht tegen een tolk in een kamer, samengesteld door de voorzitter, ten minste bestaande uit de (plaatsvervangend) voorzitter, een lid dat geen tolk of vertaler is, en een lid dat beëdigd tolk is.
3. De commissie behandelt een klacht tegen een vertaler in een kamer, samengesteld door de voorzitter, ten minste bestaande uit de (plaatsvervangend) voorzitter, een lid dat geen tolk of vertaler is, en een lid dat beëdigd vertaler is.
4. Indien de klacht gericht is op het handelen van een lid van de commissie, wordt dit lid vervangen door een door de voorzitter aan te wijzen ander lid.

### **Artikel 8**

1. De klager en de beklagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De commissie kan de klager en de beklagde oproepen voor het afleggen van verklaringen en kan schriftelijke vragen stellen. Reacties op schriftelijke vragen worden door de commissie aan partijen verstrekt.
2. Van het horen van de klager of de beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager of de beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De secretaris van de commissie bepaalt in overleg met de voorzitter binnen vier weken na ontvangst van de klacht de datum van de hoorzitting(-en).
4. De voorzitter kan zelf tot het horen overgaan of het horen aan een lid van de commissie opdragen.
5. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Ambtshalve en op verzoek kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht in de weg staat.
6. Hoorzittingen zijn als regel besloten. De voorzitter kan tot bijwoning van de niet-openbare hoorzitting bijzondere toegang verlenen.
7. Onverminderd het gestelde in artikel 10, derde lid, maakt de secretaris van hoorzittingen een schriftelijk verslag.
8. Het verslag van de hoorzitting wordt spoedig na de hoorzitting, maar uiterlijk op de datum waarop het rapport van bevindingen als bedoeld in artikel 11, derde lid, aan het Bureau btw wordt toegezonden, vastgesteld en ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
9. Als het horen door de commissie op grond van het artikel 8, derde lid, is opgedragen aan een lid van de commissie wordt het verslag door de secretaris en het betrokken commissielid vastgesteld en ondertekend.

### **Artikel 9**

1. Partijen kunnen in persoon verschijnen en/of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een tolk.
3. Kosten, voortvloeiend uit vertegenwoordiging, (rechts-)bijstand of bijstand door een tolk, komen voor rekening van de betrokken partij.

### **Artikel 10**

1. De commissie kan ambtshalve en op verzoek van partijen besluiten getuigen en/of deskundigen te horen. De commissie kan ook schriftelijk vragen stellen aan getuigen en/of deskundigen. Reacties op schriftelijke vragen worden door de commissie aan partijen verstrekt. Partijen dienen een verzoek tot het horen van getuigen en/of deskundigen uiterlijk een week voor de geplande zittingsdatum schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De voorzitter bepaalt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verzoek of getuigen en/of deskundigen dienen te worden gehoord. Van het horen van getuigen en/of deskundigen kan door de voorzitter worden afgezien als de belangen van de verzoekende partij daardoor niet onevenredig worden geschaad.
2. Getuigen en/of deskundigen die om zwaarwegende redenen anoniem wensen te blijven, kunnen de commissie verzoeken tot bescherming van gegevens omtrent de identiteit. De voorzitter bepaalt of een dergelijk verzoek wordt gehonoreerd. Wanneer wordt besloten tot bescherming van gegevens omtrent de identiteit, wordt de betrokken getuige of deskundige in een aparte hoorzitting gehoord door de voorzitter, in het bijzijn van tenminste één lid van de commissie en de secretaris. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld de getuige of deskundige schriftelijk vragen te stellen. De voorzitter kan het beantwoorden van vragen beletten indien het antwoord kan leiden tot het bekend worden van de identiteit van de getuige of deskundige.
3. Van het apart horen van getuigen en/of deskundigen, als bedoeld in het tweede lid, wordt een geanonimiseerd schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan partijen beschikbaar gesteld. Opmerkingen van partijen naar aanleiding van het verslag kunnen tot één week na het beschikbaar stellen ervan bij de commissie worden ingediend. Tijdig ingediende opmerkingen zullen door de commissie bij de besluitvorming worden betrokken.
4. Kosten, voortvloeiend uit het horen van getuigen of deskundigen, komen voor rekening van de verzoekende partij. Kosten die voortvloeien uit het horen van getuigen of deskundigen die ambtshalve door de commissie worden gehoord, worden door het Bureau btw gedragen.

### **Artikel 11**

1. De commissie toetst in het advies haar onderzoeksbevindingen aan best practices voor tolken en vertalers alsmede aan de gedragscodes voor tolken en vertalers van het Bureau btw en aan de eisen die gesteld worden aan de competenties van een tolk of vertaler om in het Rbtv te worden ingeschreven of op de Uitwijklijst te worden vermeld.
2. De commissie adviseert het bevoegd gezag om de klacht gegrond dan wel ongegrond te verklaren. De commissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht de aanbeveling doen dat een tolk of vertaler gezien zijn gedraging in aanmerking komt voor een tijdelijke doorhaling dan wel doorhaling in het Rbtv of de Uitwijklijst.
3. De commissie zendt binnen tien weken na de ontvangst van de klacht een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen alsmede van een verslag van eventuele hoorzittingen aan het bevoegd gezag.
4. Het bevoegd gezag stelt de klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusie die hij hieraan verbindt.
5. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de wet kan geen beroep worden ingesteld.

## **6. Bijzondere bepalingen ten aanzien klachten tegen tolken die zijn ingezet door de IND**

### **Artikel 12**

1. In aanvulling op artikel 2, eerste lid, heeft de commissie tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten, gericht tegen tolken, die worden ingezet door de IND en die niet in het Rbtv zijn opgenomen of op de Uitwijklijst worden vermeld. Behoudens de volgende artikelen van deze afdeling, zijn de artikelen 1 tot en met 11 op de behandeling van voornoemde klachten van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat telkens waar wordt gesproken over het bevoegd gezag, moet worden gelezen het Hoofd van de IND.
2. Waar in deze afdeling wordt gesproken over een klacht, wordt bedoeld een schriftelijke uiting van onvrede, gericht aan de IND over een tolk of vertaler, die is ingezet door de IND en die niet is ingeschreven in het Rbtv of wordt vermeld op de Uitwijklijst, omtrent diens optreden als tolk of vertaler.
3. De IND zal klachten, als bedoeld in het tweede lid, eerst op informele wijze behandelen en pogen af te doen. Indien de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. De commissie gaat slechts over tot behandeling van de klacht als uit de toegezonden stukken blijkt dat een informele klachtafhandeling door de IND heeft plaatsgevonden en dat deze niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

### **Artikel 13**

1. Binnen twee weken na ontvangst van een klacht, beoordeelt de commissie de ontvankelijkheid van de klacht en de bevoegdheid om van de klacht kennis te nemen.
2. In het geval de commissie tot de niet-ontvankelijkheid van de klacht concludeert, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. De klager kan binnen vier weken na de niet-ontvankelijkverklaring schriftelijk bedenkingen indienen tegen deze beslissing.
3. De commissie beslist binnen twee weken na ontvangst van de bedenkingen over de gegrondheid ervan.

### **Artikel 14**

In afwijking van het bepaalde in artikel 10, vierde lid, worden de kosten, voortvloeiend uit het horen van getuigen of deskundigen die ambtshalve door de commissie worden gehoord, door de IND gedragen.

### **Artikel 15**

1. De commissie toetst in het advies haar onderzoeksbevindingen zowel aan de in artikel 11, eerste lid, genoemde best practices, gedragscodes en eisen als aan de Gedragscode tolken en vertalers IND.
2. De commissie adviseert het bevoegd gezag om de klacht gegrond dan wel ongegrond te verklaren. De commissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht aanbevelingen doen aan het bevoegd gezag.

## **7 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid**

### **Artikel 16**

1. Klager en beklagde kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (waking) op grond van feiten en omstandigheden ten aanzien van dat commissielid, die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. Het bezwaar wordt gemaakt zo spoedig mogelijk nadat de feiten en omstandigheden aan de indiener van het bezwaar bekend zijn geworden.
3. Het bezwaar geschiedt schriftelijk en is gemotiveerd. Tijdens de hoorzitting kan het bezwaar ook mondeling geschieden. Geschiedt het bezwaar tijdens de hoorzitting dan wordt het onderzoek geschorst totdat op het bezwaar is beslist.
4. Ten minste drie leden van de commissie, die niet deelnemen aan de behandeling van de klacht, beslissen zo spoedig mogelijk of het bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen, wordt dit geacht het geval te zijn.
5. Als tijdens de hoorzitting bezwaar wordt gemaakt, kan terstond op het bezwaar worden beslist door de overige commissieleden die de klacht behandelen, indien partijen daarmee instemmen.
6. De beslissing op het bezwaar wordt meegedeeld aan de klager en de beklagde en op schrift gesteld.
7. De indiener van het bezwaar alsmede het commissielid waartegen het bezwaar zich richt, worden in de gelegenheid gesteld op het bezwaar te worden gehoord. Zij kunnen desgewenst ook schriftelijk reageren.
8. Als getuigen kunnen door de commissieleden, die op het bezwaar beslissen, worden gehoord de overige leden die deelnemen aan de klachtbehandeling.
9. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Het commissielid is verplicht zich te verschonen indien de overige leden van de commissie, die aan de behandeling van de klacht deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dat commissielid voordoen.
10. In geval van terecht bezwaar of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid van de commissie.

## **8. Jaarverslag**

### **Artikel 17**

1. De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op als bedoeld in artikel 19 van het besluit, waarin ten minste het aantal en de aard van de door haar op grond van de artikelen 2 en 12 behandelde klachten wordt aangegeven alsmede de algemene aanbevelingen die de commissie wenst te doen.
2. De commissie zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de minister.

## **9. Slotbepaling**

### **Artikel 18**

Dit reglement treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt terug tot en met 1 april 2009.

## **10. Aanhaaltitel**

### **Artikel 19**

Dit reglement kan worden aangehaald als het Reglement Klachtencommissie Wbtv.

*De Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers,  
namens deze,*

*de Voorzitter van de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers  
dhr. mr. R.G.A. Beaujean*

## **Toelichting**

### **Inleiding**

De Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) is ingesteld bij besluit van 24 april 2009 van de Raad voor rechtsbijstand. De taak van de commissie is volgens het instellingsbesluit het behandelen van klachten ten aanzien van tolken en vertalers wier werkzaamheden vallen onder de werking van de Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de wet) en het daarover adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen het Bureau btw ten behoeve van een algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van de bij het Bureau btw (in het Rbtv of in de Uitwijklijst) ingeschreven tolken en vertalers. Bij de klachtbehandeling treedt de commissie niet in de inhoudelijke beoordeling van eventuele onderliggende procedures.

De commissie is een van het Bureau btw onafhankelijk orgaan, dat het Bureau btw adviseert inzake de behandeling van klachten over tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Rbtv of die worden vermeld op de Uitwijklijst, als bedoeld in artikel 2, tweede lid, van de wet.

De commissie wordt vanuit het Bureau btw ondersteund door een secretaris en een notulist. Het Reglement Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: het reglement) is op grond van artikel 18 van het Besluit beëdigde tolken en vertalers door de commissie opgesteld en omvat een beschrijving van begrippen en procedures omtrent de klachtbehandeling.

Daar waar het reglement stelt dat de voorzitter handelt of besluit, geschiedt e.e.a. op basis van delegatie van bevoegdheden door de commissie aan de voorzitter.

Ten aanzien van het functioneren van de commissie wordt aansluiting gezocht bij de Algemene wet bestuursrecht (de Awb). In gevallen waarin het reglement onduidelijk is of geen regeling biedt, beslist de commissie.

### **Artikelsgewijs**

#### **Artikel 1**

- onder a: de minister van Justitie is eindverantwoordelijk voor het functioneren van de commissie; op basis van de ten tijde van de instelling van de commissie geldende taakverdeling worden de taken van de minister aangaande de commissie uitgevoerd door de Staatssecretaris van Justitie.

- onder l: hoewel ingevolge artikel 16, eerste lid, van de wet een ieder een klacht over een beëdigde tolk of vertaler kan indienen, wordt aan de behandeling van die klacht wel de voorwaarde gesteld dat de klager daarbij voldoende belang heeft. Hiermee worden willekeurig belangstellenden, louter subjectief betrokkenen en personen die weliswaar enig, maar een niet van vele anderen te onderscheiden belang hebben, uitgesloten van de mogelijkheid een klacht tegen een tolk of vertaler in te dienen. Dit in tegenstelling tot personen die een rechtstreeks, dat wil zeggen een hen min of meer speciaal/persoonlijk aangaand, belang hebben bij de behandeling van een klacht.

#### **Artikel 2**

- onder 1: Naast klachten tegen tolken die zijn ingeschreven in het Rbtv of worden vermeld op de Uitwijklijst kan de commissie ook klachten behandelen over tolken en vertalers die zijn ingezet door de IND en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijklijst worden vermeld (zie afdeling 6).

- onder 2: Het Bureau btw, is niet gehouden de adviezen en aanbevelingen van de commissie te volgen. Wanneer wordt besloten een advies of aanbeveling van de commissie niet te volgen, wordt dit door het Bureau btw, onder opgaaf van redenen, aan de commissie kenbaar gemaakt.

- onder 3: Vanuit haar bij de behandeling van klachten omtrent tolken en vertalers opgedane ervaringen kan de commissie ook algemene aanbevelingen doen, die verband houden met tolken en vertalen.

#### **Artikel 3**

- onder 1: De leden van de commissie nemen aan de commissie deel vanuit verschillende disciplines: het zijn juristen, wetenschappers en deskundigen op het gebied van tolken en vertalers en beëdigde tolken en vertalers. De commissie behandelt klachten in de regel in kamers van drie. De voorzitter, een lid dat geen tolk of vertaler is en een lid dat vertaler is bij de behandeling van een klacht met betrekking tot een vertaler of een lid dat tolk is bij de behandeling van een klacht met betrekking tot

een tolk (zie ook artikel 7). Het lid dat tolk of vertaler is, is bij voorkeur niet werkzaam in de taal waarin de tolk of vertaler waartegen de klacht is ingediend werkzaam is.

- onder 6: De secretaris, een stafmedewerker van het Bureau btw, biedt administratieve en – waar nodig – inhoudelijke ondersteuning aan de commissie. De notulist zal tijdens de vergaderingen notuleren.

#### **Artikel 5**

Klachten worden schriftelijk ingediend bij het Bureau btw. Elke klacht wordt door het Bureau btw afzonderlijk geregistreerd, met inachtneming van de wettelijke voorschriften ter bescherming van de privacy van betrokkenen. Als het Bureau btw besluit de klacht in behandeling te nemen, wordt deze ter advies voorgelegd aan de commissie. Het uiteindelijke doel van de werkzaamheden van de commissie is de verbetering van de kwaliteit van tolken en vertalers; eventuele adviezen en aanbevelingen van de commissie zijn dan ook op deze kwaliteitsimpulsen gericht.

- onder 2: In het geval dat aan één of meer ontvankelijkheidseisen niet wordt voldaan, wordt de klager – waar mogelijk – door het Bureau btw in de gelegenheid gesteld de gebreken per brief of per e-mail binnen redelijke termijn te herstellen. De behandeling van de klacht, inclusief de daarvoor geldende termijnen, wordt gedurende de hersteltermijn opgeschort.

- onder 5: Bij indiening van een klacht na de in dit lid bedoelde termijn van één jaar, dient expliciet te worden aangegeven om welke redenen in het onderhavige geval de termijnoverschrijding gerechtvaardigd wordt geacht, bij gebreke waarvan de klacht niet-ontvankelijk zal worden verklaard. Een klacht dient – in het belang van de waarheidsvinding – zo spoedig mogelijk te worden ingediend nadat de feiten en omstandigheden die tot de klacht aanleiding geven bekend zijn geworden bij de klager. Indien een klacht niet spoedig is ingediend en het belang van klager bij de behandeling daarvan daardoor onvoldoende is, kan de commissie afzien van die behandeling.

- onder 6: Dit artikellid noemt cumulatief een aantal eisen, die aan een ontvankelijke klacht worden gesteld (zie ook het derde lid voor de indieningstermijn). Het Bureau btw neemt een klacht in behandeling als deze voldoende is gemotiveerd, is gedagtekend, ondertekend en voorzien van: de naam- en adresgegevens van de indiener, de naam van de tolk of vertaler op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Het niet voldoen aan één of meer van deze voorwaarden raakt de ontvankelijkheid van een klacht. Het verdient aanbeveling bij indiening van een klacht op de schriftelijke stukken het Wbtv-nummer van de betrokken tolk of vertaler te vermelden.

- onder 7: Klachten die door het Bureau btw in behandeling worden genomen, worden ter advies aan de commissie voorgelegd. Niet elke klacht hoeft door het Bureau btw of door de commissie in behandeling te worden genomen. Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, kunnen het Bureau btw en de commissie van die behandeling afzien.

- onder 8: Het Bureau btw kan ook besluiten een klacht op informele wijze af te doen door te overleggen met de klager en beklagde. Als deze informele afhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, zal de klacht alsnog ter advies aan de commissie worden voorgelegd.

#### **Artikel 6**

- onder 1: De ontvankelijkheidsvereisten zijn hierboven in artikel 5 genoemd. Of een klacht aan deze vereisten voldoet, staat ter beoordeling van het Bureau btw. Alvorens een beslissing te nemen over de ontvankelijkheid van een klacht, raadpleegt het Bureau btw de voorzitter van de commissie. De commissie verklaart zich onbevoegd indien hetgeen haar ter beoordeling wordt voorgelegd niet valt onder het klachtbegrip, zoals opgenomen in artikel 1, onder I. Hiervan kan ook sprake zijn wanneer een schriftelijke uiting van onvrede over het optreden van een tolk of vertaler de facto de gang van zaken tijdens een terechtzitting, een verhoor of een gehoor kritiseert, terwijl hierop in het onderhavige geval niet de tolk of vertaler, maar een andere betrokkene dient te worden aangesproken. In geval van onbevoegdheid zal het Bureau btw – waar mogelijk – de betreffende klacht, onder kennisgeving aan de klager, doorsturen naar het orgaan dat bevoegd is van de klacht kennis te nemen.

- onder 2: Het Bureau btw stelt de klager gemotiveerd en schriftelijk in kennis van een eventuele niet-ontvankelijkverklaring van de klacht. Bedenkingen tegen deze beslissing dienen schriftelijk binnen vier weken na dagtekening van de kennisgeving bij de commissie te worden ingediend. Te laat ingediende bedenkingen worden niet behandeld.

- onder 3: De beslissing op de ingediende bedenkingen wordt schriftelijk door het Bureau btw aan klager bekend gemaakt. Wanneer na beoordeling van de bedenkingen alsnog tot ontvankelijkheid

wordt besloten, worden de voor de behandeling van de klacht geldende termijnen verlengd met de periode waarin de klacht aanvankelijk als zijnde niet-ontvankelijk terzijde was gesteld.

#### **Artikel 7**

- onder 1: klachten die door het Bureau btw aan de commissie worden voorgelegd, worden binnen zes weken na ontvangst door het Bureau btw door de commissie behandeld. De commissie kan de behandelingstermijn met ten hoogste vier weken verlengen.
- onder 2 en 3: De samenstelling van de commissie kan verschillen naar gelang de klacht tegen een tolk of een vertaler is gericht. Om de deskundigheid binnen de commissie te waarborgen, worden klachten tegen tolken behandeld door een kamer, die zodanig is samengesteld dat daaraan ten minste een beëdigd tolk deelneemt. Ten aanzien van klachten die gericht zijn tegen een vertaler geldt dat aan de behandeling van de klacht ten minste wordt deelgenomen door een commissielid dat beëdigd vertaler is.
- onder 4: Indien de klacht is gericht tegen een lid van de commissie neemt dat lid geen deel aan de behandeling van de klacht. De voorzitter wijst een vervangend lid aan dat (mede) met de behandeling van de klacht wordt belast.

#### **Artikel 8**

- onder 1 en 2: Als de commissie tot behandeling van een klacht overgaat, stelt zij zowel klager als beklagde in de gelegenheid omtrent de klacht te worden gehoord. Indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager of beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, kan de commissie afzien van een hoorzitting. Een daartoe strekkend besluit wordt door de voorzitter genomen. De commissie kan voorafgaand aan de hoorzitting of in plaats van een hoorzitting ook schriftelijk vragen stellen aan partijen. De commissie doet de ontvangen reactie op schriftelijke vragen aan de wederpartij toekomen.
- onder 5 en 6: hoorzittingen van de commissie zijn besloten. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord, maar onder omstandigheden is het mogelijk partijen afzonderlijk te horen. De commissie draagt er in het kader van het beginsel van hoor en wederhoor zorg voor dat partijen van de inhoud van de afzonderlijk van elkaar afgelegde verklaringen op de hoogte raken.
- onder 7, 8 en 9: Van de hoorzittingen van de commissie wordt door de secretaris een verslag gemaakt. Dit verslag behelst een zakelijke weergave van hetgeen door de aanwezige partijen is verklaard en wordt door de voorzitter – of in het geval het horen is opgedragen aan een commissielid, door dat commissielid – en de secretaris vastgesteld en ondertekend. Het verslag wordt tezamen met het advies van de commissie aan het Bureau btw toegezonden (zie ook artikel 11, derde lid). Het Bureau btw draagt zorg voor de verdere verspreiding van het verslag aan de betrokken partijen.

#### **Artikel 9**

- onder 1: Een vertegenwoordiger, niet zijnde advocaat, dient specifiek en aantoonbaar door de betrokken klager, tolk of vertaler ter zake te zijn gemachtigd.
- onder 2: In het geval bijstand door een tolk wordt verlangd, dient de betrokken partij daar zelf voor zorg te dragen.
- onder 3: De partij die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan door een (rechts-)hulpverlener of tolk is als regel gehouden zelf voor vergoeding van de hieraan verbonden kosten zorg te dragen.

#### **Artikel 10**

- onder 1: Een verzoek om getuigen en/of deskundigen te horen, dient tijdig, schriftelijk en gemotiveerd bij de commissie te worden ingediend. Het verzoek dient daarbij een weergave (op hoofdlijnen) van de vragen te bevatten, die de betrokken partij aan de getuige en/of deskundige wenst te (doen) stellen. Wanneer de voorzitter, namens de commissie, beslist het verzoek niet te honoreren, wordt de betrokken partij hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. De commissie kan onder andere afzien van het horen van getuigen en/of deskundigen, indien zij van oordeel is dat het horen redelijkerwijs niet kan bijdragen aan de beoordeling van de klacht. De commissie kan ook schriftelijk vragen stellen aan getuigen en deskundigen. De commissie doet de ontvangen reacties op schriftelijke vragen aan partijen toekomen.
- onder 3: Tot bescherming van de identiteit van getuigen en/of deskundigen kan alleen om zwaarwegende redenen worden overgegaan, nu een en ander een zorgvuldige beoordeling van een klacht kan belemmeren. De voorzitter beoordeelt een verzoek daartoe namens de commissie zo spoedig mogelijk na de ontvangst ervan. Partijen worden uiterlijk ter zitting van de beslissing van de commissie in kennis gesteld. Tijdens de eventuele afzonderlijke hoorzittingen zullen getuigen en/of

deskundigen worden gehoord, zo nodig met inachtneming van de vragen die de betrokken partij had willen (doen) stellen, gezien de motivering van het onderliggende verzoek.

- onder 5: De partij die verzoekt om het horen van getuigen en/of deskundigen is gehouden de kosten die hieraan verbonden zijn als regel zelf te vergoeden.

#### **Artikel 11**

- onder 1: Het primaire toetsingskader voor de commissie wordt gevormd door de best practices voor tolken en vertalers, onder meer opgenomen in de "Gedragscode btw" en de wet. Het staat de commissie overigens vrij naar aanleiding van haar bevindingen te adviseren het toetsingskader, en daarmee de "Gedragscode Wbtv", aan te vullen of te wijzigen, een en ander ter verbetering van de kwaliteit van de tolken en vertalers.

- onder 2: de commissie kan het bevoegd gezag adviseren een klacht gegrond dan wel ongegrond te verklaren. Bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht kan de commissie het bevoegd gezag de aanbeveling doen om de beklaagde (al dan niet tijdelijk) door te halen in het Rbtv of op de Uitwijkljst. De commissie kan ook de aanbeveling doen om de beklaagde voorwaardelijk door te halen. Het bevoegd gezag neemt de uiteindelijke beslissing op de (on)gegrondheid van klacht en het besluit met betrekking tot de consequenties die daaraan dienen te worden verbonden.

#### **Artikel 12**

- onder 1, 2 en 3: De wet voorziet in een register voor beëdigde tolken en vertalers, het Rbtv (artikel 2, eerste lid, van de wet). Er is echter een groep tolken die wegens het ontbreken van opleidingen of het ontbreken van onafhankelijke deskundigen die de kennis kunnen toetsen, niet kan aantonen te beschikken over de vereiste competenties van taalvaardigheid in de bron- of doeltaal of kennis van de cultuur van het land of het gebied van de bron- of doeltaal en daarom niet in het Rbtv kan worden opgenomen. Voor deze niet-geregistreerde tolken is de klachtbehandeling niet in de Wet vastgelegd. Voor zover de IND tolken inzet die in het Rbtv of op de Uitwijkljst worden vermeld, is de klachtenprocedure van artikel 16, eerste lid, van de wet van toepassing. De tolken die door de IND worden ingezet, vallen echter voor een aanzienlijk deel in de categorie tolken die niet in het Rbtv of de Uitwijkljst zijn opgenomen. Voor de inwerkingtreding van de Wet en de instelling van de commissie, werden alle klachten tegen tolken, ingezet door de IND, behandeld door de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT), ingesteld door de Hoofddirecteur van de IND op 26 augustus 1999 en opgeheven op 1 april 2009. De KACT stond garant voor een gelijke behandeling van alle klachten die via de formele weg afgedaan dienden te worden.

Met de Regeling van 4 juni 2009, houdende verlening mandaat inzake de behandeling van klachten tegen tolken, ingezet door de IND betreffende de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16, tweede lid, van de Wet beëdigde tolken en vertalers heeft de IND de commissie mandaat verleend om ook klachten tegen niet-geregistreerde tolken, die worden ingezet door de IND, ter advies in behandeling te nemen.

Klachten over tolken die door de IND zijn ingezet en die niet in het Rbtv zijn ingeschreven en evenmin op de Uitwijkljst worden vermeld, dienen te worden gericht aan de IND. De IND zal eerst op informele wijze de klacht in behandeling nemen en pogen af te doen. Als de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. Deze klachten dienen op straffe van niet-ontvankelijkheid op gelijke wijze als klachten tegen tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Rbtv of worden vermeld op de Uitwijkljst te worden gericht aan het Bureau btw. Dat wil zeggen dat aan een klacht de voorwaarden worden gesteld dat deze voldoende is gemotiveerd, is gedagtekend, ondertekend en voorzien van: de naam- en adresgegevens van de indiener, de naam van de tolk of vertaler op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Het niet voldoen aan één of meer van deze voorwaarden raakt de ontvankelijkheid van een klacht. Het enkele indienen van correcties en/of aanvullingen op het schriftelijk verslag van een gehoor (bijvoorbeeld het rapport van nader gehoor bij asielaanvragen) en het aanwenden van een rechtsmiddel tegen beslissingen, op grond van een gestelde onjuiste weergave van het relaas van de betrokken vreemdeling (bijvoorbeeld op aanvragen om toelating), worden op zichzelf niet beschouwd als ontvankelijke klachten.

Deze klachten worden door de commissie zoveel mogelijk op dezelfde manier behandeld als klachten tegen tolken die in het Rbtv zijn opgenomen, met dien verstande dat de commissie ten aanzien van deze klachten geen advies uitbrengt aan het bevoegd gezag van het Bureau btw, maar aan dat van de IND.

### **Artikel 13**

- onder 1 tot en met 3: De ontvankelijkheid van klachten tegen tolken, die zijn ingezet door de IND en die niet zijn ingeschreven in het Rbtv of worden vermeld op de Uitwijkljst, wordt getoetst door de commissie.

### **Artikel 15**

- onder 1: De commissie toetst klachten tegen tolken die zijn ingezet door de IND en die niet zijn ingeschreven in het Rbtv noch worden vermeld op de Uitwijkljst zoveel mogelijk aan de gedragscodes voor en eisen die worden gesteld aan beëdigde tolken en vertalers. Daarnaast toetst de commissie deze klachten aan de Gedragscode tolken en vertalers IND. Het staat de commissie vrij om naar aanleiding van haar bevindingen te adviseren het toetsingskader van de 'Regeling Tolken IND' aan te vullen of te wijzigen, een en ander ter verbetering van de kwaliteit van de inzet van tolken door de IND.

- onder 2: De commissie brengt advies uit aan het bevoegd gezag, te weten het Hoofd van de IND. Het advies tot het gegrond verklaren van een klacht kan vergezeld gaan van aanbevelingen van de commissie aan het bevoegd gezag. Deze aanbevelingen kunnen individuele en/of algemene voorstellen inhouden in verband met het door de IND (doen) horen van vreemdelingen met behulp van een tolk. De commissie treedt hierbij niet in de inhoudelijke beoordeling van eventuele onderliggende vreemdelingenprocedures.

Ongeacht het bovenstaande stimuleert de commissie handelen en/of nalaten van de IND om het mogelijke nadeel voor betrokken vreemdelingen, ten gevolge van gebleken klachtwaardig gedrag van een tolk, te doen compenseren, dan wel tot een minimum te doen beperken.

### **Artikel 16**

Er kunnen zich bij de behandeling van klachten situaties voordoen waarbij een partij al eerdere ervaringen heeft gehad met een commissielid vanuit diens andere hoedanigheid. Bij die partij (of de tegenpartij) zou een vrees voor partijdigheid van de commissie kunnen ontstaan, die in sommige gevallen objectief gerechtvaardigd is. Ook andere feiten en omstandigheden kunnen tot een dergelijke vrees aanleiding geven. Een partij kan op grond van artikel 16, eerste lid, tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht bezwaar maken op grond van feiten of omstandigheden ten aanzien van dat commissielid, die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

Het bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend zo spoedig mogelijk nadat de feiten en omstandigheden aan de indiener van het bezwaar bekend zijn geworden en in ieder geval voordat het advies van de commissie is uitgebracht. Het bezwaar kan tijdens de hoorzitting van de commissie ook mondeling worden gedaan. In dat geval wordt het onderzoek geschorst totdat op het bezwaar is beslist. De indiener van het bezwaar alsmede het commissielid waartegen het bezwaar zich richt, worden in de gelegenheid gesteld op het bezwaar te worden gehoord. Zij kunnen ook schriftelijk reageren. De leden die beslissen op het bezwaar kunnen de overige leden die deelnemen aan de klachtbehandeling als getuigen horen.

Op het bezwaar wordt zo spoedig mogelijk beslist door ten minste drie leden van de commissie die niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. Als het bezwaar tijdens de hoorzitting van de commissie is gemaakt, kan terstond op het bezwaar worden beslist door de overige commissieleden die de klacht behandelen, mits partijen daarmee instemmen. De beslissing op het bezwaar wordt op schrift gesteld en aan partijen meegedeeld.

Een commissielid kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig en onafhankelijk oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Het commissielid is verplicht zich te verschonen indien de overige leden van de commissie, die aan de behandeling van de klacht deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dat commissielid voordoen.

Als het bezwaar op grond van art. 16, eerste lid, gegrond wordt verklaard of een commissielid zich op grond van art. 16, negende lid, verschoont, wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid van de commissie. In dat geval wordt het onderzoek naar de klacht door de commissie in gewijzigde samenstelling opnieuw aangevangen. In de gevallen waarin het bezwaar ongegrond wordt

verklaard, zal het onderzoek naar de klacht door de commissie in ongewijzigde samenstelling worden hervat.

**Artikel 17**

Ingekomen klachten worden door het Bureau btw geregistreerd. Over de klachten die ter advies worden voorgelegd aan de commissie wordt door de commissie jaarlijks aan de minister gerapporteerd.

**Contactgegevens Klachtencommissie Wbtv**

Postadres:  
Klachtencommissie Wbtv  
Bureau BTV  
Postbus 70503  
5201 CD 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer:  
(0900) 202 66 24