

Op 18 september 2007 diende klager op de in het Klachtenreglement (“het reglement”) voorgeschreven wijze een klacht in tegen beklaagde/de tolk bij de voorzitter van de Klachtencommissie (“de Cie.”). De voorzitter heeft de klacht per e-mail voorgelegd aan beklaagde met het verzoek om commentaar. Na ontvangst van het commentaar heeft de voorzitter, na overleg met de overige leden van de Cie., nog enkele aanvullende vragen aan beklaagde gesteld; deze vragen zijn door de tolk vervolgens afdoende beantwoord.

De Cie. is van mening dat zij zich hiermee een voldoende duidelijk beeld van het gebeurde heeft kunnen vormen. Over de feitelijke gang van zaken bestaat geen verschil van mening, zodat de Cie. besluit dat onder deze omstandigheden het Verslag van bevindingen, zoals bedoeld in artikel 2.3 sub b, van het reglement gevoeglijk achterwege kan blijven.

De tolkopdracht had betrekking op een drietal door klager te volgen lessen, waarvan de eerste van het Engels naar Nederlandse gebarentaal (NGT). Klager beklaagt zich erover dat de tolk gedurende de eerste, Engelse les te weinig en voornamelijk door middel van samenvattingen tolkte, dat de tolk ook in de volgende twee lessen niet alles tolkte, dat klager de tolk ook in die lessen niet goed kon volgen en dat de tolk geen mimiek had. Klager heeft aan het eind van de opdracht aan de tolk kenbaar gemaakt de stijl van de tolk niet prettig te vinden en de volgende keer een andere tolk te zullen vragen; de tolk heeft niet om nog nadere toelichting gevraagd.

De Cie. heeft de volgende conclusies bereikt:

Gebleken is dat de kennis van en de ervaring met het tolken van Engels naar NGT van de tolk (nog) te beperkt was om deze opdracht naar behoren te kunnen vervullen en dat de tolk -achteraf beschouwd- er beter aan gedaan had deze opdracht niet te aanvaarden.

De vraag die de Cie. zich vervolgens moet stellen is of dit in een zodanige mate aan de tolk verweten kan worden dat de klacht om die reden gegrond is. De Cie. meent, na ampele overwegingen, dat dit niet het geval is, en wel om de volgende redenen:

(i) De tolk heeft vóór het aanvaarden van de opdracht aan klager gemeld dat diens kennis van het Engels “redelijk” was. De tolk heeft daarmee aangegeven dat die kennis niet “uitstekend” was, of zelfs maar: “goed”. Daarmee heeft de tolk –voor zover de Cie. dit heeft kunnen vaststellen- aan cliënt niet een overdreven gunstig beeld gegeven van diens kennis op dit punt,

(ii) De twee eerdere tolkopdrachten van Engels naar NGT waren goed verlopen, ook al waren deze uitgevoerd in een andere context,

(iii) De tolk heeft vantevoren bij klager geïnformeerd naar het onderwerp van de Engelse les, om zich voor te kunnen bereiden op de terminologie van dat onderwerp. Klager beschikte echter –helaas- niet over deze informatie, zodat van een deugdelijke voorbereiding op het onderwerp geen sprake kon zijn. Een ongelukkige gang van zaken die voor klager zeer vervelende consequenties heeft gehad, maar die toch in ieder geval niet geheel en al aan de tolk verweten kan worden.

Voor wat het gebruik van samenvattingen betreft, wijst de Cie. erop dat dit gebruik een algemeen aanvaarde tolkstrategie is, een strategie die de tolk tot op zekere hoogte vrij is te

volgen. De Cie. voegt hier direct aan toe dat deze strategie met terughouding toegepast moet worden. Of dat in dit geval in voldoende mate is gebeurd kan de Cie. nu niet meer met voldoende zekerheid vaststellen.

De klacht tenslotte dat de tolk naar de mening van cliënt niet voldoende mimiek toonde blijkt voor de tolk geheel onverwacht, hiervan was deze zich geenszins bewust en wellicht is het aangewezen hier nog eens op het grote belang van een goede mimiek te wijzen.

Alles overziende meent de Cie. dat in dit geval sprake is geweest van een aantal betreurenswaardige communicatiestoornissen: zo had de tolk de indruk dat klager door te knikken aangaf de lessen wel te kunnen volgen, hetgeen dus duidelijk niet het geval was; daarnaast was er sprake van een "mismatch": klager ondervond de stijl van de tolk niet als prettig; dit laatste kan, hoe betreurenswaardig ook, gebeuren: de ene tolk is de andere niet.

De Cie. wil hier tot slot nog twee algemene opmerkingen aan toevoegen:

1. Voor zowel de tolk als de cliënt blijkt ook hieruit dat het van groot belang is dat tijdens de opdracht (en niet alleen pas achteraf) een goede feedback wordt gegeven door cliënt; gebeurt dit tijdig, dan kan de tolk mogelijk nog bijstellen of aanpassen. Komt er geen feedback van de kant van de cliënt, dan doet de tolk er verstandig aan daar gericht om te vragen; alleen indrukken zijn niet altijd juist.
2. De Cie. heeft moeten vaststellen dat er geen (bijscholings)cursus Engels naar NGT bestaat en dat dit op dit moment ook geen onderwerp is van de tolkenopleiding. De Cie. betreurt dit en zal dit als aandachtspunt neerleggen bij de Hoge School van Utrecht, met de aanbeveling hierin verandering te brengen.

16 oktober 2007

J.D.Rutgers
Voorzitter Klachtencommissie