

Op 22 februari 2008 diende klager een klacht in tegen de tolk/beklaagde bij de Voorzitter van de Klachtencommissie (de “Cie.”). De Cie. heeft aan beide partijen een aantal nadere vragen gesteld, die door hen zijn beantwoord. De Cie. meent hiermee over voldoende informatie te beschikken om uitspraak te doen.

De FEITEN liggen als volgt:

De opdracht vond plaats thuis bij een slecht horende vrouw, samen met haar horende man; de tijdsduur was 1 uur. Naast de tolk waren een horende hulpverleenster, Intensief Psychiatrische Thuiszorgverpleegkundige (IPT-er) en klager, een dove communicatiedocent waren bij het gesprek aanwezig; in totaal dus 5 personen. De aard van de opdracht: werk. Het was de bedoeling (die echter niet tevoren aan de tolk is verteld dat de docent (klager) bij het echtpaar een communicatieonderzoek deed; de tolk zou voor de docent vertalen wat het echtpaar vertelde en voor het echtpaar wat de docent vertelde. Tijdens de opdracht verliep de communicatie niet optimaal. De tolk heeft dit niet opgemerkt. Geen der overige deelnemers aan het gesprek zoals bv de communicatiedocent, heeft dit aan de tolk kenbaar gemaakt. Een nabespreking heeft niet plaats gevonden; de klacht is niet met de tolk besproken.

De KLACHT

Klager/communicatiedocent, beklagt zich over het volgende:

- (i) de tolk was al binnen voordat klager en de IPT-er er waren, zodat niet buiten afgestemd kon worden wat de tolk binnen zou doen. Dit is i.h.b. in de GGZ gebruikelijk.
- (ii) de tolk bleef doortolken, ook toen de IPT-er in NmG voor de docent vertaalde, wat naar het echtpaar toe rommelig werkte.
- (iii) de tolk gaf regelmatig aan dat de vrouw de IPT-er niet zou kunnen volgen, wat volgens klager niet de taak is van de tolk.
- (iv) De tolk vertaalde tbv de docent dat de vrouw beter hoorde met haar rechteroor dan met haar linker; dit was echter net andersom, zodat de plaats van de tolk niet de beste was.

Uit de reactie van de tolk blijkt dat deze verbaasd was over de klacht, omdat klager daar noch tijdens noch na afloop van de opdracht iets van had laten merken. Een algemene regel in de GGZ om samen naar binnen te gaan was de tolk niet bekend, terwijl deze verder van mening was dat het de verantwoordelijkheid van de klant is om de bedoeling van de opdracht aan de tolk kenbaar te maken.

CONCLUSIE

Alles in aanmerking nemend is de Cie. van mening dat de miscommunicatie, die in dit geval kennelijk heeft plaats gevonden, grotendeels zo niet geheel voorkomen had kunnen worden wanneer van tevoren duidelijk was afgesproken wat nu precies de bedoeling was van deze opdracht. Dat dit niet gebeurd is is een tekortkoming van beide partijen: het is de verantwoordelijkheid van zowel de klant als van de tolk om daartoe het initiatief te nemen.

De Cie. benadrukt dat dit geldt in het algemeen, maar ook en in het bijzonder voor opdrachten binnen de GGZ, met een ingewikkelde en daardoor mogelijk verwarrende setting, zoals in dit geval. Op dit (hoofd)punt is de klacht dus terecht, ook al moet klager zich het verwijt dat er geen vooroverleg is geweest net zozeer zelf aantrekken.

Nu het ontbreken van vooroverleg in wezen de oorzaak is van alle onder (i) – (iv) genoemde klachten, zou de Cie. het hierbij kunnen laten. Een enkele opmerking wil de Cie. hier voor de volledigheid toch nog aan toevoegen:

T.a.v. klacht (i) heeft de Cie. er goede nota van genomen dat de tolk dit gebruik voortaan zal volgen.

T.a.v. klacht (ii) merkt de Cie. op dat een tolk, die voor een klant moet tolken, daar niet “zomaar” mee kan stoppen.

T.a.v. klacht (iv) dat dit natuurlijk een betreuenswaardig misverstand was, maar ook niet meer dan dat.

T.a.v. de klachten (ii), (iii) en (iv) dat het de verantwoordelijkheid is van zowel de klant als van de tolk is om nog tijdens de opdracht “aan de bel te trekken”, wanneer de opdracht niet naar wens verloopt, op een moment dus dat aanpassing -misschien- nog mogelijk is. In dit geval was dat goed mogelijk geweest. Nu de tolk zich ‘van geen kwaad bewust was’, was het de taak van klager geweest, in het bijzonder gezien diens kwaliteit van communicatie-deskundige, te laten merken dat het gesprek niet goed verliep. Ook een nagesprek had verhelderend kunnen werken, ook al is dat natuurlijk veel minder effectief.

Den Haag, 7 april 2008,

J.D.Rutgers  
Voorzitter Klachtencommissie