

VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Op 20 april j.l. deed de Klachtencommissie (de Cie.) haar eerste uitspraak, een uitspraak die hierna integraal is weergegeven.

De Cie. voegt hier nog twee opmerkingen aan toe.

De klacht was ingediend door een ander dan “de afnemer van de diensten”, zoals bepaald in art. 1.1 van het Klachtenreglement, zodat de Cie. de klacht niet ontvankelijk had kunnen verklaren. De Cie. heeft echter gemeend er goed aan te doen over dit formele bezwaar heen te stappen, omdat zij verwachtte dat aan dit geval in de uitspraak conclusies van meer algemene strekking te verbinden zouden zijn, conclusies, zo hoopte de Cie., welke publicatie zou zijn tot nut van het algemeen. De Cie. meent dat deze verwachting is bewaarheid.

Voorts wil de Cie. hier benadrukken het grote belang dat gelegen is in een zorgvuldige, vertrouwelijke en discrete behandeling van een klacht, niet alleen door de leden van de Cie. zelf –dat spreekt voor zich- maar evenzeer door partijen en door ieder ander aan wie een klacht ter ore gekomen mocht zijn, dit in het belang van alle betrokkenen.

KLACHTENCOMMISSIE – UITSPRAAK d.d.20 april 2005 inzake de klacht d.d. 2 april 2005 van mw X (klager) tegen mw Y (beklaagde).

De Klachtencommissie (de Cie.) heeft kennis genomen van bovengenoemde klacht, van het commentaar daarop van beklagde en van het commentaar van beide partijen op het door de voorzitter opgestelde en aan hen toegezonden Verslag van Bevindingen, als bedoeld in art. 2.3 lid b van het Klachtenreglement.

De Cie. acht de klacht gegrond; wel meent zij dat er sprake is van een aantal verzachtende omstandigheden, waarvan het niet behoorlijk functioneren van de microfoon een voorbeeld is.

De klacht is alreeds hierom gegrond, nu er geen verschil van mening bestaat over de de in de visie van de Cie. relevante feiten en beklagde erkent dat het tolken niet naar behoren verliep, zonder dat dit geheel of voor het overgrote deel het gevolg was van feiten of omstandigheden die niet voor rekening en risico van beklagde komen.

Wel meent de Cie. dat het aanbeveling had verdiend (en in het algemeen, verdient) als de teksten van de uit te spreken toespraken tevoren aan de tolk waren verstrekt (integraal, bij wijze van samenvatting of puntsgewijs), hetgeen zowel een betere voorbereiding op als beoordeling van de opdracht mogelijk had gemaakt. De tolkgebruiker heeft uiteraard het volste recht te verkiesen uit zijn hoofd te spreken en een verplichting tot vantevoren overlegging van geschreven teksten is er niet. Wel dient de tolkgebruiker zich ervan bewust te zijn dat, wanneer hij/zij teksten niet vantevoren aan de tolk doet toekomen, hij/zij daarmee het risico neemt en accepteert dat er minder dan optimaal getolkt wordt.

Voorts meent de Cie. dat de communicatie tussen tolkgebruiker, bemiddelingsbureau en tolk in dit geval beter had gekund. Zo had, wanneer aan de tolk het te verwachten grote aantal dove mensen bekend was geweest, tenminste overwogen kunnen worden een tweede tolk in te zetten, hetgeen het tolken ten goede was gekomen. Verder is het uiteraard nuttig dat tevoren bekend is of er NMG, NGT of beide getolkt zal worden, ook al kent iedere afgestudeerde tolk beide. Ook en met name voor het bemiddelingsbureau ligt hier een taak.

De Cie. is tenslotte van mening dat beklagde adequaat op het gebeurde heeft gereageerd door direct haar verontschuldigen aan betrokkenen aan te bieden.

Den Haag, 20 april 2005

J.D.Rutgers,
Voorzitter Klachtencommissie