

KLACHTENCOMMISSIE – UITSPRAAK nr. 5, d.d. 13 augustus 2005 inzake de klacht d.d. 29 juni 2005 van X (klager) tegen Y (beklaagde)

Klager had op 28 juni 2005 een gesprek met vertegenwoordigers van klagers werkgever; beklagde trad bij dit gesprek op als tolk. De volgende dag diende klager een klacht in bij de voorzitter van de klachtencommissie (de Cie.), beklagde reageerde op de klacht met een uitvoerig commentaar, waarop klager desgevraagd zijnerzijds heeft gereageerd.

Kort samengevat beklagt klager zich erover dat beklagde -zonder daarvoor excuses aan te bieden- een kwartier te laat op de afspraak verscheen, dat beklagde tijdens het gesprek –zonder enige uitleg of excuses- ging zitten sms-en, dat beklagde niet begreep wat de vertegenwoordigers van klagers werkgever zeiden en derhalve regelmatig om herhaling moest vragen, dat beklagde niet alles vertaalde wat er gezegd werd en dat beklagdes houding onprettig was.

Uit de reactie van beklagde blijkt deze zich van geen kwaad bewust te zijn, toen niet en nu evenmin. Beklaagde erkent de meeste tekortkomingen wel (ze worden althans niet ontkend), maar maakt de indruk deze niet als zodanig te beschouwen, al dan niet op grond van een aantal omstandigheden die ter verontschuldiging worden aangevoerd.

Alles overwegende is de Cie. van mening dat beklagde ernstig te kort geschoten is bij de uitoefening van de werkzaamheden. De omstandigheden, die beklagde ter verontschuldiging aanvoert doen niet, althans onvoldoende ter zake. Zo is de tijd lang voorbij dat “parkeerproblemen” als geldig excuus voor te laat komen konden worden aangevoerd (excuses werden overigens niet aangeboden), dat een andere deelnemer aan het gesprek ook te laat was is voor de tolk geen excuus, en het sms-en tijdens het -voor klager belangrijke- gesprek (en dat ook nog zonder enige uitleg) acht de Cie. volstrekt onaanvaardbaar; dat het sms-en voor de tolk van belang was (het betrof “een volgende tolkopdracht”) doet niet ter zake. Daarnaast was ook de kwaliteit van het tolken onvoldoende; zo liet beklagde veel weg en greep veelvuldig in, hetgeen de communicatie niet ten goede kwam.

De Cie. merkt hierbij op het onbegrijpelijk te vinden dat beklagde zich ook nu nog niet bewust lijkt te kort geschoten te zijn. Dat de tolk, blijkens diens commentaar, getracht heeft zo goed mogelijk te tolken acht de Cie. eerder vanzelfsprekend dan prijzenswaardig; in dit geval bleek het onvoldoende.

De Cie. acht de klacht gegrond.

Den Haag, 13 augustus 2005

J.D.Rutgers
Voorzitter Klachtencommissie