

Op 28 februari j.l. ontving de Voorzitter van de Klachtencommissie (de Cie.) een klacht van X (klager) tegen tolk Y (beklaagde).

Tijdens een vergadering met 25 deelnemers, van wie 5 doof, trad Y op als tolk gebarentaal voor X. X beklagt zich erover dat Y niet goed tolkte: de tolk had geen expressie, de gebaren kwamen veelal bij de mond, en Y was onvriendelijk; de dove aanwezigen waren zo nu en dan in slaap gevallen, omdat -aldus klager- er niet duidelijk getolkt werd en het besprokene daardoor niet goed te volgen was. De tolk was op tijd verschenen en vóór de 2 ½ uur durende vergadering was er geen contact tussen X en Y geweest over een mogelijke voorbereiding daarop.

Beklaagde, kennis genomen hebbend van de klacht, betreurt het dat clienten -meervoud: de Cie. neemt aan dat de tolk ook optrad voor de overige 4 dove mensen- hun bezwaren niet tijdens de opdracht kenbaar gemaakt hebben aan de tolk, zodat deze daar meer op had kunnen gaan letten; de tolk had al eerder eens een opmerking over de “expressie” gehad. Van een indruk van “onvriendelijkheid” was de tolk zich geenszins bewust geweest, noch van belemmering van het mondbeeld. De tolk meent dat de “slaapverwekking” niet te wijten was aan de wijze waarop getolkt werd: er werd ook door anderen, niet-doven, geslapen tijdens de vergadering. Tenslotte merkt de tolk op eerder voor deze groep te hebben getolkt en daar geen klachten over gekregen te hebben.

De Cie. meent te moeten vaststellen dat bij deze gelegenheid niet zodanig is getolkt dat client(en) goed konden volgen wat er gezegd werd; zij acht de klacht derhalve gegrond. Wel is de Cie. met beklagde eens dat het aan client(en) was geweest –en in het algemeen, aan de client(en) is- hun bezwaren nog tijdens de opdracht aan de tolk kenbaar te maken; dat dit niet gebeurd is betekent dat klager zowel zichzelf als de tolk de mogelijkheid van verbetering heeft onthouden, een naar de mening van de Cie. betreurenswaardige tekortkoming aan de kant van client(en). Terzelfdertijd is de Cie. van mening dat deze tekortkoming niet zo zwaar weegt dat afwijzing van de klacht hierdoor gerechtvaardigd is.

Wat de overige punten betreft is de Cie. van mening dat de “onvriendelijkheid” onvoldoende is onderbouwd en verder dat niet aannemelijk is dat de slaap van client(en) geheel of in overwegende mate toe te schrijven is aan de wijze waarop werd getolkt, nu er ook door anderen, niet-doven, werd geslapen, hetgeen door klager niet is ontkend.

Alhoewel dit enigszins buiten het kader van deze klachtbehandeling valt, zou de Cie. beklagde willen aanraden de eigen vaardigheden nog eens goed onder de loupe te nemen en de “leerpunten” uit het gebeurde te halen.

Twee algemene aanbevelingen voegt de Cie. hier nog aan toe:

- (i) aan cliënten: maak de tolk er zo vroeg mogelijk, nog tijdens de opdracht op attent, als het tolken voor u niet duidelijk is of wanneer er andere bezwaren zijn, en
- (ii) aan cliënten en tolken: neem zo vroeg mogelijk contact met elkaar op om een goede voorbereiding van de opdracht mogelijk te maken.

19 April 2006 ,

J.D.Rutgers
Voorzitter Klachtencommissie