

Klachtenprocedure t.b.v. opdrachten van het Ministerie van Economische Zaken

I Inleiding

Het is essentieel dat iedere klacht serieus wordt genomen. Klachten terzijde schuiven en er vervolgens niet meer op terugkomen beschouwen we als een vorm van wanprestatie, omdat hierdoor onze geloofwaardigheid en reputatie als betrouwbaar leverancier worden geschaad.

Wat is een klacht?

Een klacht is een mededeling van een EZ-medewerker die kenbaar wil maken dat de geleverde vertaling of service niet aan zijn of haar verwachtingen voldoet. Dit kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienst of het product. Voorbeelden: spelfouten, ongebruikelijke terminologie, stroeve zinnen, geen complete vertaling, opmaak niet gehandhaafd, vertaling te laat geleverd, de terminologielijst niet geraadpleegd etc.

Waarom dient een opdrachtgever een klacht in?

Een klacht is vervelend, maar wij zijn ons ervan bewust dat een opdrachtgever niet klaagt om het klagen. Een klacht is vrijwel altijd bedoeld om een probleem aan te kaarten dat opgelost moet worden. Als een opdrachtgever onvolkomenheden ontdekt in een vertaling, betekent dat immers dat de vertaling niet geschikt is voor het beoogde doel. Aan ons is dan het verzoek en de taak om dat probleem alsnog uit de wereld te helpen, en met name te voorkomen dat het zich herhaalt. Paradoxaal genoeg zijn klachten daarom een uitgelezen instrument voor ons om onze kwaliteit te bewijzen. De meeste opdrachtgevers realiseren zich immers dat 100% garantie nauwelijks kan worden geboden. De kwaliteit van een vertaalbureau wordt dan ook niet alleen bepaald door een laag klachtenpercentage, maar ook door de manier waarop het bureau eventuele gegronde klachten behandelt en tot een oplossing brengt.

Zijn alle klachten ernstig?

In principe wel, omdat ze het vertrouwen aantasten dat EZ in ons had gesteld. Wel is het zo dat klachten vaak vrij gemakkelijk opgelost kunnen worden. Is de klacht gegrond, dan beperken we het probleem door direct een praktische oplossing aan te dragen. Soms is de klacht ongegrond, m.a.w. de veronderstelde gebreken zijn geen gebreken maar berusten op een beoordelingsfout bij de opdrachtgever. Wij realiseren ons dat zowel het ontkennen van een gegronde klacht, als het erkennen van een ongegronde klacht de opdrachtgever niet vooruit helpt.

II De procedure

Wat te doen bij een klacht?

Iedere EZ-medewerker kan een klacht over een vertaling kenbaar maken via het klachtenformulier op het portal (zie <https://www.metamorfosevertalingen.nl/economische-zaken/>). Het algemene meldpunt van de rijksoverheid voor klachten op het gebied van tolken en vertalen ontvangt automatisch een kopie van deze klacht.

De klacht wordt direct doorgespeeld naar de persoon die verantwoordelijk is voor de desbetreffende vertaalpool. Deze zal de klacht bestuderen, de ernst ervan beoordelen en het probleem voorleggen aan de vertaler of projectmanager bij wie het is ontstaan. Iedere klacht leidt per definitie tot een oplossing van onze zijde, in zo kort mogelijke tijd. Die oplossing wordt bepaald aan de hand van de vijf stappen van onze klachtenprocedure:

1. De opdrachtgever wordt telefonisch of per e-mail verzekerd dat zijn of haar klacht direct in behandeling wordt genomen en serieus wordt beoordeeld.
2. We bepalen de meest effectieve en praktische oplossing. Soms heeft een opdrachtgever zelf al wijzigingen aangebracht in de vertaling en vraagt hij alleen om een reactie en een verklaring van het probleem. In dat geval is het zaak te beoordelen of de wijzigingen te rechtvaardigen zijn.
 - Zo ja, dan proberen we de oorzaak van het probleem te achterhalen.
 - Zo nee, dan leggen we dat uit aan de opdrachtgever (met voorbeelden).

Vraagt de opdrachtgever om herziening van de vertaling, dan leggen we de tekst voor aan de oorspronkelijke vertaler en aan een tweede vertaler, met het verzoek aan hen om samen een verbeterde eindversie vast te stellen.

3. We leggen de opdrachtgever de aangepaste versie van de vertaling voor, met een toelichting op de oorzaak van het probleem. Er kan bijvoorbeeld ook sprake zijn geweest van gebrekkige communicatie. Verder formuleren we een voorstel voor maatregelen die moeten voorkomen dat het probleem zich opnieuw voordoet.
4. We zorgen ervoor dat wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke vertaling direct in het EZ-vertaalgeheugen en de terminologielijst van EZ worden verwerkt.
5. Na analyse van de klacht formuleren we een oplossing voor de lange termijn. Mogelijk was bij nader inzien niet de juiste vertaler geselecteerd voor deze opdracht, beschikte hij niet of zij over het juiste referentiemateriaal of is de interne revisiefase in de knel gekomen. Dit zijn stuk voor stuk belangrijke problemen die maatregelen vereisen om herhaling te voorkomen.

Essentiële onderdelen van de klachtenprocedure:

- We melden aan de opdrachtgever dat zijn of haar klacht in behandeling is/wordt genomen.
- We beoordelen of de klacht gegrond is.
- We integreren gewijzigde terminologie in het vertaalgeheugen en de terminologielijst.
- We zenden de opdrachtgever desgewenst een nieuw en herzien exemplaar van de vertaling, waarin eventuele gebreken zijn verholpen.
- We nemen de gewijzigde versie van de vertaling op in het klantarchief (gemarkeerd, "M").
- De klacht en de oplossing worden gemeld bij het algemene meldpunt voor klachten op het gebied van tolken en vertalers: klachtentolkenenvertalen@ind.minvenj.nl.

We registreren ieder klacht plus de afhandeling voor latere referentie.