Kwaliteitsverbeterings- en beschermingsladder (concept v3)

Dit voorbeeld is de uitkomst van de analyse waarbij treden passend, werkbaar en proportioneel moeten zijn voor de stakeholders. De ladder moet passen bij het doel van de klachtenregeling: kwaliteitsverbetering, vertrouwen in het register en bescherming van tolkgebruikers & reputatie van de tolken als groep.

Trede	Maatregel	Karakter	Wanneer passend	Mogelijke voorwaarden / aandachtspunten
Voorfase	**Melding / bemiddeling / mediation**	Herstelgericht / de-escalerend	Bij signalen, communicatieproblemen, misverstanden of klachten waarbij herstel nog mogelijk is en formele behandeling nog niet direct nodig is.	Vrijwillige bemiddeling of mediation; duidelijke afbakening wanneer wordt opgeschaald naar formele klachtbehandeling. Geen sanctie.
0	**Geen maatregel, wel aanbeveling**	Signalerend / lerend	Klacht is gegrond, maar de verwijtbaarheid is beperkt, de situatie is al hersteld of een formele maatregel voegt weinig toe.	Aanbeveling aan tolk, RTGS en/of beroepsgroep; benutten als leerpunt.
1	**Waarschuwing**	Corrigerend licht	Lichte schending van beroepscode, professionele houding of kwaliteit; eerste incident; beperkt risico op herhaling.	Aanbeveling + Reflectie op de situatie; eventueel schriftelijk leerpunt.
2	**Berisping**	Normstellend / corrigerend	Duidelijke en verwijtbare normschending; ernstiger dan een waarschuwing; extra passend als de tolk weinig inzicht toont of de klacht bagatelliseert.	Aanbeveling + Schriftelijke erkenning van leerpunt; eventueel verbeterafspraak.
(3)	***Verbetermaatregel***	*Herstelgericht / ontwikkelgericht*	*Tekortkoming is serieus, maar herstelbaar; verbetering van deskundigheid, houding, reflectie, communicatie of professioneel handelen is nodig.*	*Aanbeveling + Intervisie, supervisie, coaching, scholing, reflectieverslag, verbeterplan of assessment.* ***Kan ook als voorwaarde worden gekoppeld aan trede 1, 2 of 4.***
4	**Zware berisping / berisping met voorwaarden**	Corrigerend zwaar / preventief	Ernstige of herhaalde normschending, maar nog met herstelperspectief; zwaarder dan een gewone berisping, zonder direct registratiegevolg.	Aanbeveling + Verplichte verbetermaatregel, proeftijd, extra scholing, coaching, assessment of periodieke evaluatie. **Bij niet-naleving kan RTGS een aparte registratieprocedure starten.**

Toelichting:
Treden 0 t/m 4 kunnen in beginsel worden verbonden aan de klachtbehandeling door of namens de Klachtencommissie, mits dit reglementair duidelijk is vastgelegd. Treden 5 t/m 7 hebben directe gevolgen voor registratie en beroepsuitoefening en vragen daarom een afzonderlijke juridische basis, duidelijke bevoegdheidsverdeling, passende rechtsbescherming en een expliciete beroepsmogelijkheid. Deze treden zijn daarom alleen als denkrichting opgenomen en niet zonder meer geschikt voor directe invoering.

5*	**Voorwaardelijke beperking of schorsing registratie**	Beschermend / begrenzend	Alleen bij ernstige normschending, herhaling of niet-naleving van voorwaarden, én alleen als hiervoor een aparte, juridisch goed geborgde bevoegdheid en beroepsmogelijkheid bestaat.	Alleen via aparte RTGS-/tuchtrechtelijke route; duidelijke bevoegdheidsverdeling; hoor en wederhoor; beroep; voorwaarden voor herstel/heractivering.
6*	**Tijdelijke schorsing registratie**	Beschermend / uitsluitend	Alleen bij ernstige of herhaalde normschending, onvoldoende herstel, of tijdelijk onvoldoende vertrouwen in professionele beroepsuitoefening.	Schorsing voor bepaalde duur; voorwaarden voor heractivering; alleen bij heldere juridische basis, voorzienbaarheid en beroepsmogelijkheid.
7*	**Beëindiging registratie / doorhaling**	Uitsluitend / beschermend	Alleen bij zeer ernstige normschending, structureel onprofessioneel handelen, ernstige integriteitsschending of afwezig herstelperspectief.	Uitsluitend via aparte, zwaar geborgde route; eventuele termijn voor herregistratie; herregistratie alleen na assessment, scholing of aantoonbaar herstel. **Zeer terughoudend toepassen.**

De zwaarte van de maatregel wordt bepaald aan de hand van vaste criteria zoals:

Criterium	**Vragen**
Ernst van de normschending	Gaat het om beroepscode, kwaliteit, integriteit, veiligheid of vertrouwen?
Gevolgen voor tolkgebruiker	Was er praktische, emotionele, communicatieve of juridische schade?
Verwijtbaarheid	Kon de tolk anders handelen? Waren er verzachtende omstandigheden?
Herhaling	Is sprake van een incident of patroon?
Reflectie en herstelbereidheid	Toont de tolk inzicht en neemt deze verantwoordelijkheid?

Risico op herhaling	Is begeleiding/scholing voldoende of is begrenzing nodig?
Impact op beroepsgroep/RTGS	Is het vertrouwen in het register of de beroepsgroep geraakt?
Proportionaliteit	Staat de maatregel in verhouding tot de ernst en gevolgen?

Voorbeelden / interpretatiehulp

Criterium	**Kernvraag**	**Voorbeelden / interpretatiehulp**
Ernst van de normschending	Gaat het om beroepscode, kwaliteit, integriteit, veiligheid of vertrouwen?	Een eenmalig misverstand over afstemming is minder ernstig dan het schenden van vertrouwelijkheid, machtsmisbruik, intimidatie, structureel te laat komen of bewust afwijken van professionele normen zonder dit te benoemen.
Gevolgen voor tolkgebruiker	Was er praktische, emotionele, communicatieve of juridische schade?	Denk aan gemiste informatie, verlies van regie, onveilig gevoel, verstoring van communicatie, reputatieschade, vertraging in onderwijs/werk/zorg/juridisch proces of uitsluiting van deelname.
Verwijtbaarheid	Kon de tolk redelijkerwijs anders handelen?	Minder verwijtbaar bij overmacht, onduidelijke opdracht of onvoldoende informatie vooraf. Meer verwijtbaar als de tolk signalen negeerde, afspraken kende, bewust grenzen overschreed of geen hulp/collega inschakelde terwijl dat wel mogelijk was.
Herhaling / patroon	Is sprake van een incident of terugkerend gedrag?	Eén incident kan passen bij waarschuwing of verbetermaatregel. Herhaalde klachten over vergelijkbaar gedrag, eerdere waarschuwingen of structurele signalen wijzen eerder richting berisping, voorwaarden of schorsing.
Reflectie (en herstelbereidheid)	Toont de tolk inzicht en neemt deze verantwoordelijkheid?	Positief: erkennen, uitleggen wat geleerd is, excuses waar passend, verbeterplan maken. Negatief: ontkennen zonder onderbouwing, schuld volledig buiten zichzelf leggen, bagatelliseren of geen bereidheid tonen om te leren.
Risico op herhaling	Is begeleiding/scholing voldoende of is tijdelijke begrenzing nodig?	Laag risico: tolk begrijpt het probleem en neemt maatregelen. Middelmatig risico: verbetering nodig via supervisie/intervisie/scholing. Hoog risico: tolk blijft risicovol handelen of mist basisinzicht; dan kan voorwaardelijke of tijdelijke schorsing passend zijn.

Herstelbaarheid	Is de tekortkoming professioneel te herstellen?	Vaardigheidstekort, communicatieproblemen of beperkte reflectie kunnen vaak worden hersteld met scholing, intervisie of supervisie. Ernstige integriteitsschending, misbruik van positie of structureel onbetrouwbaar handelen is minder goed herstelbaar.
Impact op beroepsgroep / RTGS	Is het vertrouwen in het register of de beroepsgroep geraakt?	Zwaarder als gedrag het vertrouwen in tolken of RTGS schaadt, bijvoorbeeld bij publieke incidenten, ernstige vertrouwelijkheidsschending, misbruik van afhankelijkheid of handelen dat de positie van kwetsbare tolkgebruikers raakt.
Proportionaliteit	Staat de maatregel in verhouding tot ernst, gevolgen en herstelkans?	Een zware maatregel vraagt een zware onderbouwing. Beëindiging registratie moet ultimum remedium zijn. Bij twijfel: kies liever een lichtere maatregel met duidelijke voorwaarden en evaluatiemoment.
Procedurele zorgvuldigheid	*Is de maatregel zorgvuldig tot stand gekomen?*	*Zijn hoor en wederhoor toegepast? Zijn feiten voldoende vastgesteld? Is belangenafweging zichtbaar? Is de maatregel gemotiveerd? Is duidelijk of bezwaar/beroep mogelijk is?*
Gelijke behandeling	*Worden vergelijkbare gevallen vergelijkbaar beoordeeld?*	*Gebruik eerdere uitspraken, casuïstiek of besliscriteria om willekeur te voorkomen. Afwijken mag, maar leg uit waarom deze casus anders is.*
Uitvoerbaarheid	*Kan RTGS de maatregel praktisch uitvoeren en controleren?*	*Een verbetermaatregel klinkt passend, maar vraagt opvolging: wie controleert, binnen welke termijn, met welk bewijs? Een sanctie moet niet alleen juridisch kloppen, maar ook uitvoerbaar zijn.*