

Aan de Burgemeester van de Gemeente Den Haag
Postbus 12620
2500 DL Den Haag

12 JAN 2023

Ontvanger

2 januari 2023

KLACHT

Weledelgestrenge heer,

Op woensdag 10 augustus 2022 heb ik telefonisch contact gezocht met uw Afdeling Bevolking/Akten en Verklaringen met een vraag over de inschrijving van een beëdigd vertaald Griekstalig Geboortebewijs dat door een cliënte van mij/inwoner van uw gemeente, de dag ervoor aan u is overgelegd teneinde haar inschrijving in het GBA te Den Haag te bewerkstelligen.

Gemeld Geboortebewijs werd, althans volgens mijn cliënte, door uw medewerker aan de balie geweigerd omdat de vertaling van de titel luidde: ""Geboortebewijs" en niet: "Geboorteakte". Volgens uw medewerker zou deze vertaling niet alleen onjuist zijn, maar in elk geval ook onvoldoende om een inschrijving in het GBA te kunnen doen, overigens onder overlegging van alle overige daarvoor benodigde officiële documenten.

Sinds 2014 hebben bij de Gemeente Den Haag alleen al zich al vele tientallen cliënten van mij zonder enig probleem ingeschreven met gelijklopende, naar mijn professionele mening als universitair geschoold jurist en linguïst plus vertaler, nauwkeurig en juist uitgevoerde beëdigde vertalingen van mijn hand. Deze vertalingen voldoen, wederom naar mijn persoonlijke mening, aan alle voorschriften en dragen als titel de enige correct vertaling van het Griekse woord "Pistopoiitiko" (= Geboortebewijs), namelijk het Nederlandse woord "Geboortebewijs".

Net als in de Nederlandse taal bestaat er in het Grieks een verschil tussen het woord "bewijs" (of certificaat) en het woord "Akte" (in het Grieks Praxi). Het onderhavige document betrof echter geen (afschrift van een) akte, maar een bewijs/certificaat en dient dus ook als "bewijs" vertaald te worden. Honderden gelijklopende vertalingen van mij (en van duizenden van mijn collega vertalers) worden sinds jaar en dag ingediend en geaccepteerd bij alle Nederlandse Gemeentes, in de overige gebieden van het Koninkrijk der Nederlanden en, voorzien van apostille, tot in België, Suriname en Zuid-Afrika aan toe.

Mijn telefoontje van 10 augustus jongstleden naar uw afdeling Bevolking werd dan ook gepleegd om te achterhalen:

- a) Of bij uw Afdeling er inderdaad een ambtenaar werkzaam is die meent zich te moeten/kunnen uitlaten over de inhoudelijk wijze waarop een beëdigd vertaler een vertaling heeft uitgevoerd en daarbij ook nog de naar zijn/haar mening juiste vertaling aandraagt,
- b) Welke andere reden er zou kunnen bestaan dat opeens een (Grieks) geboortebewijs in vertaling wordt geweigerd zonder nadere opgave van redenen en op grond van welke Besluit of Wet een dergelijke administratieve wijziging van beleid zou kunnen zijn doorgevoerd, zodat ik in het vervolg mijn cliënten vóóraf kan informeren dat een Geboortebewijs (door de Gemeente Den Haag) niet meer wordt geaccepteerd. Zo doende

worden zij niet op onnodige kosten gejaagd of ik verricht ik tevergeefs werk waarvoor ik niet kan worden beloond en waardoor ook nog eens mijn goede naam bezoedeld wordt door plotselinge al dan niet op de Wet berustende beleidswijzigingen van uw gemeente.

Na op bovengemelde datum in uw telefoonmenu hartelijk te zijn verwelkomt door uw huidige Burgemeester himself die mij vertelde dat zijn medewerkers mij graag direct verder zouden helpen en na vervolgens en uiteraard lange tijd in de wacht te hebben gestaan, nam uw telefoniste vervolgens geen genoegen met een korte uitleg van de reden van dit zakelijke telefoontje en weigerde beslist mijn verzoek om te worden doorverbonden, zoals in het verleden gewoonlijk wel gebeurde, maar verzocht mij vriendelijk doch volhardend om eerst dit hele bovenstaande verhaal, inclusief de persoonlijke gegevens van mijn client (!) te vertellen en de vertaal-technische en juridische consequenties van een en ander aan haar uit te leggen. Vervolgens werd ik in de wacht gezet in de verwachting te worden doorverbonden met de juiste afdeling/verantwoordelijke persoon of leidinggevende.

Na geruime tijd keerde de telefoniste terug aan de lijn en meldde "dat ik zou worden teruggebeld". Op mijn uitleg dat mijn cliënte niet zolang kan wachten en dat het hier gaat om een zakelijke communicatie en een korte vraag/antwoord werd niet ingegaan. Op mijn vraag of tenminste kon worden aangegeven wanneer ik zou worden gebeld en of er een indicatie van een dagdeel kon worden gegeven, omdat ik als vertaler ook andere verplichtingen heb, werd slechts gemeld dat dit binnen 5 werkdagen zou gebeuren. In de praktijk met bijna altijd een weekend ertussen dus minimaal een week later. Op mijn vraag of er dan tenminste met een zichtbaar en herkenbaar Haags telefoonnummer zou worden gebeld, kreeg ik te horen dat dit, zoals bij bijna de gehele Nederlandse overheid, een anoniem nummer zou zijn, hoewel het kinds eenvoudig is om wel een Gemeente Den Haag label aan uw (alleen uitgaande) gesprekken te verbinden, zodat de geadresseerde niet gedwongen wordt om in de daaropvolgende 5 werkdagen in arren moede elk anoniem telefoontje maar te beantwoorden. Er werd mij een referentie nummer van ons contact gegeven en er werd opgehangen. Dit hele gesprek heeft 21 minuten en 54 seconden moeten duren, die ik graag aan mijn professionele activiteiten had willen besteden, gewoon om geld te verdienen, al vindt u dat waarschijnlijk vreemd.

Gedurende de daaropvolgende 5 werkdagen werd ik helaas niet teruggebeld vanaf enig anoniem telefoonnummer van de gemeente Den Haag, hoewel, zoals als ik later in mijn telefonische contacten met uw collega's vernam, u mijn telefoonnummer (zonder mijn toestemming) in uw systemen heeft opgenomen en mij daaraan herkent en kunt identificeren.

Daarom stelde ik mij 14 dagen later op woensdag 24 augustus opnieuw in verbinding met uw Gemeente. Ik werd door een andere telefoniste opnieuw genoodzaakt het hele voorgaande verhaal te herhalen (hoewel u dus mijn telefoonnummer en de gegevens plus notities van het gesprek kon achterhalen). Op mijn klacht dat ik niet binnen 5 werkdagen was teruggebeld zoals beloofd, vertelde de anonieme telefoniste dat de terugbel periode 10 dagen was en dat ik op maandag 22 augustus was teruggebeld. Uiteraard kon ik haar bewering eenvoudig weerleggen, aangezien ik op de gemelde dag helemaal niet ben gebeld, nog anoniem, nog met nummerherkenning, door helemaal niemand en zeker niet door de Gemeente Den Haag of haar Burgemeester.

Op mijn aandringen dat ik nu toch werkelijk iemand wilde spreken, werd weer kort medegedeeld dat ik zou worden teruggebeld, en dit keer binnen 10 werkdagen, of wel 2 weken. Op mijn vraag naar haar naam, kreeg ik een blijkbaar valse naam op, omdat ik later vaststelde dat niemand van de overige telefonistes deze naam kende.

Op 30 augustus belde ik opnieuw, aangezien de tijd drong voor mijn client en ik er niet meer op

durfde te vertrouwen dat ik inderdaad zou worden teruggebeld, laat staan binnen de laatstelijk aangegeven periode van 10 werkdagen. Opnieuw mocht ik mijn hele verhaal vertellen aan een mij onbekende persoon, die op de betreffende afdeling werkzaam was. Excuses voor de vertraging werden wel gemaakt, maar resulteerde niet in een directe verbinding met de verantwoordelijke leidinggevende van de Afdeling Bevolking. Het zal u niet verbazen dat "ik zo spoedig mogelijk zou worden teruggebeld. "Misschien niet meer vandaag, maar toch zeker morgen". Er was een notitie gemaakt dat er spoed moest worden betracht...

7 september belde ik opnieuw, verschillende malen in de wacht gezet en diverse malen verbroken, met geen ander resultaat dat ik zou worden teruggebeld,
12 september wederom gebeld.
13 september hetzelfde verhaal van mij, maar ook van de Burgemeester via de telefoniste.

Half september, ruim een maand na dato werd ik zowaar toch gebeld door een mannelijke medewerker van de Gemeente die aangaf verantwoordelijk te zijn. Opnieuw mocht ik het hele verhaal uit de doeken doen. Hij verzekerde mij dat mijn cliënte het vertaalde Griekse geboortebewijs, gewoon met de (enige juiste) titel geboortebewijs mocht indienen en dat hij zwoer dat hij bij mij terug zou komen na een onderzoek wat er precies was gebeurd en waarom mijn vertaling was geweigerd.

Mijn cliënte had echter inmiddels al de hoop opgegeven, haar opdracht aan mij geannuleerd en bij een andere vertaler geregeld dat het Griekse woord "geboortebewijs" eenvoudig, maar onjuist werd vertaald als "geboorteakte". Met deze akte had zij zich inmiddels ingeschreven, waarop ik uiteraard de door haar aan mij betaalde vergoeding voor mijn vertaling heb terugbetaald. Door de vertraging die is veroorzaakt door de Gemeente Den Haag en haar vlotjes belovende Burgemeester komt de schade die ik daardoor geleden heb, nog buiten de vele uren aan telefoontijd, voor rekening van uw gemeente. Of lijkt u dat niet redelijk?

Nodeloos om nog te vertellen dat ook uw medewerker mij uiteindelijk niet heeft teruggebeld met uitleg over het hoe en waarom. Zijn doel was blijkbaar slechts om dit brandje te blussen en te zorgen dat een lastige klant zou inbinden en verder geen problemen zou veroorzaken.

Daarna heb ik nogmaals gebeld op 26 sept en 28 sept (2 keer) in de hoop dat deze medewerker toch nog het eergevoel en de eigenwaarde zou hebben om mij te antwoorden. Weer lang wachten, weer hetzelfde verhaal vertellen, maar niet worden doorverbonden, zelfs niet met de betreffende verantwoordelijke medewerker die mij immers gebeld had. Ook niet nadat ik had aangegeven dat ik het beu was om aan het lijntje en voor de gek te worden gehouden door een aantal gemeentelijk ambtenaren, wiens salaris ik betaal en waarvan ik verwacht, eis en het recht heb, binnen een gevoeglijke redelijke tijdspanne een juist en ter zake doend antwoord te ontvangen en niet te worden voorgelogen. Kortom: oprotten, lastige burger!

Met een beroep op de Wet WOB verzoek ik en zo nodig sommeer ik u nu om mij schriftelijk, en NIET telefonisch te informeren wat rechtens geldig is met betrekking tot de aan Nederlandse gemeentes over te leggen geboorteaktes cq. geboortebewijzen c.q. certificaten, alsook om te vertellen of en zo ja waarom uw baliemedewerker in eerste instantie de vertaling van een beëdigd vertaler om inhoudelijke redenen heeft geweigerd.

Daarnaast vraag ik u de geleden schade ad 35 € aan mij per omgaande te vergoeden. Uiteraard ben ik door uw toedoen de gemelde cliënte voor altijd kwijt, wat ik u en uw Burgemeester zeker niet in dank afneem. Tenslotte zal een excuus voor het optreden van uw medewerkers of liever gezegd het gebrek daaraan, op zijn plaats zijn, hoewel ik uit jarenlange ervaring met dergelijke misstappen van

de overheid niet verwacht dat enig publiek ambtenaar ooit zijn/haar fouten toegeeft of daarvoor excuses aanbiedt.

Tenslotte deel ik u mee dat ik deze zaak zal najagen tot in de hoogste instanties indien ik geen of geen duidelijk of een onvolledig, schriftelijk antwoord van u ontvang waartegen ik, zo nodig, administratie beroep zal instellen. Ik vind uw gedrag ongehoord en alle perken te buiten gaand. Ik wens u in 2023 dan ook veel beterschap en herstel van een aantal ziektes waaraan uw gemeente kennelijk in ernstige vorm lijdt zoals: opzettelijke onbereikbaarheid, grove onverschilligheid en neerbuigendheid jegens de burger, naast een ongezonde grote dosis werkschuwheid.

Deze brief zal tevens aangetekend worden verzonden.

Hoogachtend,

