

Deontologie, garantie voor kwaliteit en professionalisme

Agnès Feltkamp
Vertaling en kwaliteit // 12.06.2014

Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken

Deontologie en normen streven kwaliteit na.

Bij echte professionals zijn fouten echter uitzonderingen.

Een echte professional kwijt zich van zijn taak **naar beste eer en geweten**

Geweten – moraal – deontologie (ethiek)

Een echte professional kan zich niet voorstellen dat hij een opdracht zou vervullen waarvoor hij niet gekwalificeerd is.

Als hij fouten maakt, is dat onder druk van externe factoren: gebrek aan (opzoek)tijd, de noodzaak om zijn boterham te verdienen. Deze druk verhoogt het risico dat een vertaler fouten maakt.

Bronnen:

- ▶ 3 deontologische codes (codes voor beroepsethiek):
- ▶ Belgische Kamer van Vertalers en Tolken
- ▶ Société française des traducteurs
- ▶ Centre Européen van de Fédération internationale des traducteurs, FIT-Europe.

Allemaal gebaseerd op de Verklaring van Nairobi



Artikel 14 van een visionaire tekst:
Verklaring van Nairobi van de UNESCO
al in 1976 opgesteld !

« En vue d'améliorer la qualité des traductions, les principes et dispositions d'ordre pratique ci-après devraient être expressément mentionnés dans les statuts professionnels évoqués à l'alinéa 7 a) et dans toutes les autres conventions liant les traducteurs aux utilisateurs :



Artikel 14
Convention de Nairobi (UNESCO)

b) tous les documents et informations nécessaires à la compréhension du texte à traduire et à la rédaction de la traduction doivent, dans la mesure du possible, être mis à sa disposition;



Artikel 14
Convention de Nairobi (UNESCO)

c) en règle générale, la traduction doit se faire à partir de l'original, le recours à la retraduction devant être limité aux cas où cela est absolument indispensable;



Artikel 14
Convention de Nairobi (UNESCO)

d) le traducteur doit, dans la mesure du possible, traduire dans sa langue maternelle ou dans une langue qu'il possède comme sa langue maternelle.”



Dit zelfde document beveelt aan dat in alle ondertekenende landen de oprichting van beroepsverenigingen bevorderd zou worden en dat deze verenigingen een deontologische code zouden uitschrijven.



Deontologische codes



BKVT

“Door hun lidmaatschap verbinden de leden van de BKVT zich ertoe de bepalingen van deze code na te leven.”

(De BKVT voorziet dat geschillen of inbreuken behandeld kunnen worden door een arbitrage raad of door een tuchtraad)



BKVT, onder “Verplichtingen”

ART.2 De leden van de BKVTF onthouden zich van alle handelingen die de waardigheid van het beroep kunnen aantasten.

Zij weigeren in het bijzonder elke opdracht te aanvaarden, uit te voeren of te laten uitvoeren waarvan zij niet de kwaliteit kunnen waarborgen.



BKVT, onder “Verplichtingen”

ART.2 (vervolg) Als zij een opdracht aanvaarden, staan zij moreel borg voor de goede kwaliteit van hun werk, zowel voor henzelf als voor de personen die - zonder lid van de BKVT te zijn - door hun bemiddeling een opdracht uitvoeren.



BKVT, onder “Verplichtingen”

ART.2 (vervolg) Ze onthouden zich van het persoonlijk uitvoeren van een opdracht voor een of meerdere talencombinaties waarvoor zij niet door de BKVT aanvaard zijn. . (...)



SFT, art. 1 Principes généraux b) fidélité

Le traducteur s’engage à travailler dans les règles de l’art en restituant fidèlement le message du document qui lui est confié.



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

a. Dans ses relations professionnelles, le traducteur doit respecter la confiance que lui a accordée le donneur d'ouvrage en **s'interdisant notamment d'accepter, d'exécuter ou faire exécuter un travail dont il ne peut garantir la qualité**, ou de confier à des tiers tout ou partie du travail sans en avoir informé le donneur d'ouvrage et recueillir son accord.



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

b. Le traducteur s'interdit toute forme de publicité de nature à induire en erreur et, notamment, de se prévaloir de titres, diplômes et compétences qu'il ne possède pas.



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

c. Le traducteur veille à toujours **réunir les conditions lui permettant de réaliser un travail de qualité**. Il s'engage à travailler dans les règles de l'art, à savoir:

i. traduire uniquement vers sa **langue maternelle** ou une langue cultivée, maniée avec précision et aisance;



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

ii. **disposer des connaissances et des compétences requises** dans le domaine de spécialité de la mission;
iii. **se documenter** en vue d'une parfaite compréhension et restitution des documents à traduire



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

iv. **entretenir et développer ses connaissances** et ses compétences professionnelles en se formant de manière permanente

v. **refuser des délais incompatibles** avec la mission confiée.



SFT, art. 3 Respect des donneurs d'ouvrage

d. Le traducteur s'engage à conseiller ses donneurs d'ouvrage sur les méthodes et les techniques les mieux adaptées à l'accomplissement des missions qu'ils lui confient.



BKVT, onder "Verplichtingen"

Art.4 (...) De leden mogen geen titels of kwalificaties vermelden die niet aan de werkelijkheid beantwoorden. In voorkomend geval stellen ze zich bloot aan eventuele sancties van de Raad van Toezicht en eventuele wettelijke sancties.



BKVT

III. Kwaliteit van het werk

Art. 8 Met het oog op de kwaliteit van hun werk trachten de leden van de BKVT van hun klant een **redelijke leveringstermijn** en/of **redelijke arbeidsvoorwaarden** te verkrijgen.

Ze proberen alle documenten en noodzakelijke **informatiebronnen** te raadplegen die voor het begrijpen van de te vertalen tekst en de uitvoering van hun vertaling noodzakelijk zijn.

Ze dienen hun werk op een **verzorgde** manier af te leveren.






BKVT

III. Kwaliteit van het werk


Indien ze **moeijkheden** tegenkomen waarvoor zij zichzelf niet voldoende bekwaam achten, vragen zij de opdrachtgever hen **geheel of gedeeltelijk van de opdracht te ontslaan** of hun een **gekwalificeerde deskundige** ter beschikking te stellen.



BKVT



III. Kwaliteit van het werk

Ze dienen zich **regelmatig op de hoogte te stellen** over de ontwikkeling van hun beroep en van de hulpmiddelen die ze in het kader van hun voortdurende vorming gebruiken.




BKVT, Art. 9

Ten opzichte van hun opdrachtgevers maken de leden gebruik van of inspireren ze zich op het door de BKVT uitgewerkte modelcontract, waarin de algemene voorwaarden voor de uitvoering van hun opdrachten zijn vastgelegd.



Dit ter beschikking stellen van een modelcontract (of algemene verkoopvoorwaarden) was overigens ook een van de aanbevelingen van de Conferentie van Nairobi.



De deontologische codes gaan nog verder en bevatten andere schatten die de kwaliteit van het werk waarborgen en die opdrachtgevers nauw aan het hart (zouden moeten) liggen.

- de houding ten opzichte van collega's
- vertrouwelijkheid



Wat zegt de deontologie?

- ▶ De leden verbinden zich ertoe met hun collega's goede professionele betrekkingen met een collegiaal en solidair karakter te onderhouden. (BKVT)
- ▶ In de mate van het mogelijke dienen de beëdigde vertalers, tolken en vertalers-tolken hun collega's gebruik te laten maken van de gespecialiseerde kennis die ze verworven hebben en die voor hen nuttig kan zijn bij de uitoefening van hun functie. (LinguaJuris, Den Haag)



Wat zegt de deontologie?

- ▶ Les collègues s'abstiennent de toute forme de concurrence déloyale ou de publicité tapageuse. (ASTTI)
- ▶ Translators and interpreters shall refrain from unfair competition (e.g. predatory pricing) and from public attacks on the reputation and competence of other translators and interpreters. Any criticism of another translator's or interpreter's work must first be expressed directly to the person concerned as objectively as possible. (FIT Europe)



De deontologie

- ▶ Prévoit une juste compensation et, s'il y a lieu, au moins une citation pour toute personne apportant des ressources importantes ou une aide précieuse alors qu'aucun rapport de sujétion avec le donneur d'ouvrage ou le traducteur ne l'y oblige. (Gouadec)



Collega's of concurrenten?

Concurrenten:

- ▶ Delen geen informatie
- ▶ Helpen hun concurrenten niet om beter te werken
- ▶ Proberen tot elke prijs (!) klanten bij hun concurrenten weg te lokken
- ▶ Spreken vooral niet over de kwaliteit van hun concurrenten



Wat ziet de klant?

Bij concurrenten

- ▶ De klant denkt dat hij alles kan krijgen door de leverancier onder druk te zetten, vooral door te spreken over de concurrentie
- ▶ Hij voelt aan dat solidariteit ver te zoeken is en dat er geen waardering is voor de concurrent. Zo krijgt hij geen hoge dunk van het beroep

Bij collega's

- ▶ De klant begrijpt dat elke dienst naar waarde vergoed moet worden
- ▶ Door van ons te horen hoezeer wij een collega waarderen, zal hij er makkelijker op vertrouwen dat de collega goed werk levert: het wordt immers gezegd door iemand die het kan weten!



Voordelen van concurrentie

Voor de tolk/vertaler

- ▶ Hij moet blijven streven naar betere kwaliteit

Voor de klant

- ▶ Extreem lage prijzen
- ▶ Uiterst korte termijnen



Nadelen van concurrentie

Voor de tolk/vertaler

- ▶ Werk onder druk
- ▶ Lager inkomen door de lagere prijzen
- ▶ Motivatie op een lager pitje

Voor de klant

- ▶ De kwaliteit lijdt onder de minder gunstige werkomstandigheden



Wat zegt de deontologie?

- ▶ Ne jamais intervenir dans un domaine où il n'est pas compétent et où il ne peut pas acquérir une compétence suffisante dans des délais compatibles avec les échéances des travaux demandés. (Gouadec)
- ▶ Le traducteur/interprète ne promet jamais ce qu'il sait ne pas pouvoir tenir. (Gouadec)



Voordelen van collegialiteit

Voor de tolk/vertaler

- ▶ Terminologische ondersteuning
- ▶ Morele steun
- ▶ Administratieve ondersteuning (slechte betalings, technieken om betaling te stimuleren)
- ▶ Prijzen blijven op een hoger niveau

Voor de klant

- ▶ Betere kwaliteit



Nadelen van collegialiteit

Voor de tolk/vertaler

- ▶ De kans bestaat dat de collega contactinformatie gebruikt om de klant te "pikken"

Voor de klant

- ▶ Hogere prijzen
- ▶ Minder mogelijkheden om druk uit te oefenen op de leverancier



De deontologie speelt hierop in

Ils font preuve d'une solidarité totale avec les collègues et confrères [...]. (Gouadec)



Collega's zijn collegiaal en solidair

- ▶ Een collega is dan een onontbeerlijke steun voor professionele kwaliteit.
- ▶ Voor de klant is dit professionalisme een pijler van het imago van ons beroep.



Collega's zijn collegiaal en solidair

Wederkerigheid is belangrijk

- ▶ Als de gelegenheid zich voordoet, geven we eens werk door aan een collega – deze zal dan aan ons denken en ons ooit eens de bal terugspelen
- ▶ We moeten het aandurven om een klant die we niet kunnen bedienen door te sturen naar een collega – de collega zal ons dan ook wel eens klanten doorsturen



Collega's zijn collegiaal en solidair

Wederkerigheid is belangrijk

- ▶ Het komt heel professioneel over als je zegt: "Ikzelf ben gespecialiseerd in familierecht, maar mijn collega levert u zeker een uitstekende vertaling van deze handelsovereenkomst."
- ▶ Naar grootste waarschijnlijkheid ontstaat er dan een goede werkrelatie. Dat komt goed van pas als we eens een moeilijkere periode doormaken.



Maar dat is toch evident!

Heel wat slechte vertalingen zouden vermeden worden als de opdrachtgevers zouden bestellen bij professionals die een deontologie respecteren.



Normen

Wie heeft normen nodig? Als alle vertalers hun deontologie zouden respecteren, wordt de kwaliteit dan niet voldoende gegarandeerd?



Normen

- ▶ Tolken en vertalers zijn niet de enige actoren in onze markt.
- ▶ Er zijn ook nog vertaalbedrijven of “vertaaldienstverleners”.



Normen

De norm EN15038 beschrijft het werk van vertaalbedrijven.

Zij hebben behoefte aan een beschrijving van goede praktijken voor de essentie van hun werk, omdat deontologische codes geschreven zijn voor professionals in tolken en vertalen en niet voor de professionals van de verkoop/dienstverlening.



Normen

De norm somt de kwalificaties op waaraan degene die de vertaling uitvoert moet voldoen en een vrij lange lijst van wat best leerdoelen zouden kunnen zijn in een opleidingsinstituut:



De norm EN15038

3.2.2 Vakbekwaamheden van vertalers

Vertalers moeten beschikken over ten minste de volgende bekwaamheden.

- ▶ a) **Vertaalbekwaamheid:** Vertaalbekwaamheid omvat het vermogen teksten te vertalen op het vereiste niveau, (zie 5.4). Daaronder vallen het vermogen de problemen van tekstbegrip en tekstproductie in te schatten, het vermogen doelteksten te leveren die in overeenstemming zijn met de afspraken tussen aanbieder en afnemer (zie 4.4) en het vermogen om het resultaat te verdedigen.



De norm EN15038

- ▶ b) **Taalkundige en tekstuele bekwaamheid** in de brontaal en de doeltaal. Taalkundige en tekstuele bekwaamheid omvat begrip van de brontaal en beheersing van de doeltaal. Tekstuele bekwaamheid omvat kennis van teksttypeconventies voor een zo breed mogelijk scala aan teksten in standaardtaal of in vaktaal, alsmede het vermogen deze kennis toe te passen bij het produceren van teksten.



De norm EN15038

- ▶ c) **Onderzoeksbekwaamheid, vergaring en verwerking van informatie.** Onderzoeksbekwaamheid omvat het vermogen om op efficiënte wijze de aanvullende taalkundige en specialistische kennis te verkrijgen die nodig is om de brontekst te begrijpen en de doelttekst te produceren. Onderzoeksbekwaamheid veronderstelt ook ervaring in het gebruik van onderzoeksmiddelen en het vermogen om geschikte strategieën te ontwikkelen voor een efficiënt gebruik van de beschikbare informatiebronnen.



De norm EN15038

- ▶ d) **Culturele bekwaamheid.** Culturele bekwaamheid omvat het vermogen gebruik te maken van informatie over de 'locale', de gedragsregels en de waarden die kenmerkend zijn voor de broncultuur en de doelcultuur.



De norm EN15038

- ▶ e) **Technische bekwaamheid**. Technische bekwaamheid omvat de vakkundigheid en de vaardigheden die nodig zijn voor een deskundige voorbereiding en productie van vertalingen. Hiertoe behoort ook het vermogen om de technische hulpmiddelen zoals gedefinieerd in 3.3 toe te passen.



De norm EN15038

Bovengenoemde bekwaamheden moeten bij voorkeur zijn verworven op een of meer van de hieronder genoemde manieren:

- ▶ een officieel erkende vertaalopleiding op HBO/WO-niveau;
- ▶ gelijkwaardige kwalificaties op een ander gebied plus minimaal twee jaar aantoonbare vertaalervaring;
- ▶ ten minste vijf jaar aantoonbare beroepservaring op vertaalgebied.



De norm EN15038

Dit zou allemaal heel kort samen te vatten zijn als:

“een professional die gebonden is aan een deontologische code”

Zelfs als de vertaler geen lid zou zijn van een beroepsvereniging, zou hem in elk geval gevraagd kunnen worden een bestaande deontologische code te ondertekenen.



De norm EN15038

Dit zou allemaal heel kort samen te vatten zijn als:

“een professional die gebonden is aan een deontologische code”

Zelfs als de vertaler geen lid zou zijn van een beroepsvereniging, zou hem in elk geval gevraagd kunnen worden een bestaande deontologische code te ondertekenen. Dan is er evenwel geen instantie waarbij een eventuele slechte kwaliteit aangeklaagd kan worden.



57

Auteursrecht

- ▶ De normen schrijven een revisie voor. Dit levert overtreding van het auteursrecht op in de praktijk. Intellectueel auteursrecht is onvervreemdbaar.
- ▶ Als een vertaling gereviseerd wordt, moet de gereviseerde tekst goedgekeurd worden door de oorspronkelijke vertaler!



Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken

58

Dit heeft een aantal voordelen:

- ▶ De vertaler is de eerste om fouten van de revisor op te merken
- ▶ De revisor moet verantwoording afleggen voor zijn revisie
- ▶ De verantwoordelijkheid voor de vertaling ligt dan opnieuw bij de vertaler
- ▶ Vertaler en revisor leren van elkaar
- ▶ Het stimuleert de collegialiteit en wederzijds respect onder collega's



Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken

De klacht van een wanhopige consument

Vertaling geleverd door een vertaalbedrijf dat gecertificeerd is volgens EN15038. Vertaling van onbruikbare kwaliteit. Antwoord van het vertaalbedrijf op de klacht: "de vertaling werd uitgevoerd in overeenstemming met de norm EN15038".



- ▶ Als de leverancier een lid was geweest van een beroepsvereniging, had de consument zich tot deze vereniging kunnen richten
- ▶ Bij de BKVT zou de arbitrageeraad of indien nodig de tuchtraad de consument hebben kunnen bijstaan voor de evaluatie van de kwaliteit, en de opsporing van de oorzaak van de mogelijke gebreken en zelfs een oplossing kunnen voorstellen.



- ▶ Een slechte vertaling is zelden het resultaat van het werk door een bekwame vertaler/revisor, die gewerkt heeft in de beste omstandigheden.
- ▶ In de meeste gevallen is de slechte kwaliteit te wijten aan tijdgebrek – zowel bij de vertaler als de revisor!

- ▶ In onze huidige wereld eist de opdrachtgever steeds kortere termijnen.
- ▶ Daaraan kunnen we nog eens de extreem lage tarieven toevoegen, waardoor vertalers zich genoodzaakt zien grote volumes te verwerken om in hun levensonderhoud te voorzien.
- ▶ Klanten beseffen te weinig hoe sterk de invloed is van een laag tarief op de motivatie van de vertaler.

Certificatie of deontologie?

Een vertaler die zich houdt aan een deontologische code, gaat een persoonlijke morele verbintenis aan, en dit voor al zijn beroepsactiviteiten, ongeacht de klant of het soort vertaling dat hij moet leveren. Hij gaat deze verbintenis ook aan ten aanzien van zijn collega's, bij wie hij zich zal moeten verantwoorden als hij de deontologie niet respecteert. Een klant kan met zijn klachten terecht bij de beroepsvereniging, die kan helpen met bemiddeling-arbitrage-tuchtprocedures.

Certificatie of deontologie?

- ▶ Een vertaler die zich verbindt tot de toepassing van een norm (die zich laat certificeren) hoeft deze norm alleen te respecteren in de gevallen waarvoor hij zich ertoe verbindt. Hij kan zich daar bij de ene klant wel toe verbinden, bij een andere niet. Of hij kan zich ertoe verbinden voor bepaalde vertalingen en niet voor andere.
- ▶ Er is geen andere instantie waar de ontevreden klant zijn klacht kan neerleggen. Het certificerende organisme zal hoogstens nagaan of de procedures gevolgd zijn.

Conclusie

De kwaliteit van vertalingen of tolkwerk wordt het best gegarandeerd door een deontologische code – en toezicht door collega's.

Dienstverleningsnormen zoals EN15038 en de toekomstige ISO-normen dienen gericht te zijn op de meerwaarde die vertaalbedrijven bieden aan vertalingen en tolkwerk.



Bronnen

- ▶ Beroepscode van de Belgische Kamer van Vertalers, Tolken en Filologen
- ▶ Deontologische code van Linguajuris voor Beëdigd Vertalers en Gerechtstolken
- ▶ Beroepscode voor tolken en vertalers ten dienste van het internationale tribunaal voor ex-Yoegoslavië
- ▶ Code de déontologie de l'Association suisse des traducteurs, terminologues et interprètes
- ▶ "Profession : traducteur" (D. Gouadec, Maison du Dictionnaire)
- ▶ Collega's, onder andere Doris Grollmann, voorzitter van Linguajuris, Rita Roggen, vice-voorzitter van de BKVT en docente deontologie



Vragen? Opmerkingen?

secretariat@cbiti-bkvt.org

67



Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken

Dank u voor uw aandacht

Met dank aan Doris Grollmann,
de inspirerende kracht achter deze presentatie

68



Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken



69

CBTIBKVT

Chambre belge des traducteurs et interprètes
Belgische Kamer van Vertalers en Tolken

- ▶ 24, rue Montoyerstraat
1000 Bruxelles / Brussel
- ▶ secretariat@cbiti-bkvt.org
- ▶ www.translators.be



Chambre Belge des Traducteurs et Interprètes | Belgische Kamer van Vertalers en Tolken