



De minister van Justitie en Veiligheid

Voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand

T.a.v. dhr. R. de Nas

Postbus 2349

5202 CH 'S-HERTOGENBOSCH

Datum: 6 februari 2024
Van: Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers
Contactpersoon: Dhr. M. Bax
Telefoonnummer: 088 787 1920
E-mail: klachtenwbtv@rvr.org
Ons kenmerk: **16-2023**
Onderwerp: Advies inzake klacht jegens mevrouw [REDACTED]

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht, ingediend tegen mevrouw [REDACTED], ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer [REDACTED] als tolk Nederlands <-> Pools, Rbtv, B2-niveau, tot [REDACTED] 2023 en als tolk Nederlands <-> Pools, Rbtv, C1-niveau, sinds [REDACTED] 2023.

Verloop van de procedure

Op 22 september 2023 heeft de heer [REDACTED] (hierna: klager) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. De klacht is nader onderbouwd per e-mail op 27 september 2023.

Per brief van 27 september 2023 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op 18 oktober 2023 is door beklaagde per e-mail een verweerschrift ingediend.

Naar aanleiding van het verweerschrift heeft de Klachtencommissie enkele schriftelijke vragen aan de klager voorgelegd. De secretaris heeft de antwoorden op deze vragen op 13 november 2023 in ontvangst genomen.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtformulier, ontvangen per e-mail van 22 september 2023;
- Aanvulling op het klaagschrift, ontvangen per e-mail van 27 september 2023;
- Verweerschrift van beklaagde, ontvangen op 18 oktober 2023;
- Schriftelijke vragen van de commissie aan de klager;
- Antwoorden van klager op schriftelijke vragen van de commissie, ontvangen op 13 november 2023.

De klacht is op 22 december 2023 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- mevrouw mr. E. Maalsen, plaatsvervangend voorzitter;
- mevrouw mr. M.H.R. de Boer, lid, en;
- mevrouw J. de Sousa Martins-Bierhoff, Btr.

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer M. Bax als secretaris.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door beklagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Alle stukken zijn ter kennis gebracht van beide partijen. De commissie overweegt als volgt.

Klacht

De klacht is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

Klachtonderdeel A: De tolk heeft tijdens twee verhoren bij de politie niet adequaat getolkt.

Klachtonderdeel B: Beklaagde is tijdens een politieverhoor een één-op-één gesprek met de verdachte aangegaan.

Verweer

Beklaagde heeft een verweerschrift ingediend, welk verweerschrift ter zitting is toegelicht.

Beklaagde geeft aan dat er sprake is van twee tolkopdrachten. Bij de tolkopdracht op 8 augustus 2023 was de kwaliteit van de telefonische verbinding onvoldoende. Daardoor kon zij de partijen niet goed verstaan. Hierdoor moest ze meerdere keren vragen om iets te herhalen. Beklaagde is er vrijwel zeker van dat ze heeft aangegeven dat de techniek onvoldoende functioneerde om het verhoor voort te zetten.

De tweede tolkopdracht vond plaats op 9 september 2023. Ook dit betrof een telefonische tolkopdracht van een politieverhoor. De beklagde had vooraf geen informatie over het verhoor. Het verhoor zelf verliep ook niet ideaal. De verdachte was geëmotioneerd en moest door zijn advocaat (klager) worden overtuigd van het nut van een tolk. Zowel de politievrouw als de verdachte communiceerden via de tolk in plaats van met elkaar.

Daarnaast maakte de verdachte telkens opmerkingen in de richting van de tolk, zoals "begrijpt u dat?" Halverwege de tolkopdracht richtte de verdachte zich anders tot de tolk. Nadat hij gesproken had in de richting van de politieagente benadrukte de verdachte richting de beklagde dat beklagde zijn uitspraken letterlijk moest vertolken en er niet iets anders van moest maken. Beklaagde erkent dat ze toen niet goed heeft gehandeld door op die toevoeging van de verdachte te reageren in plaats van deze eerst te vertolken. Achteraf bezien had de beklagde eerst de uitspraken van de verdachte moeten vertolken om vervolgens pas de verdachte op de werkwijze te wijzen. De beklagde wilde de verdachte erop wijzen dat ze alles vertolkte en dat de verdachte zich in zijn woorden richting de politieagente moest richten.

Beklaagde voert aan dat het de taak van de politie is om het proces zo te begeleiden dat een tolk zich volgens de Gedragscode kan gedragen. Maar ook de politieagente heeft zich niet aan de Gedragscode gehouden. Beklaagde vond het daarom nodig om zelf de verdachte aan te spreken op zijn gedrag.

Beoordeling

Uit de stukken en het verhandelde op de hoorzitting is, voor zover hier van belang, voor de commissie het volgende vast komen te staan:

Klachtonderdeel A: Beklaagde heeft tijdens twee verhoren bij de politie niet adequaat getolkt.

De commissie heeft geen aanwijzingen gevonden dat de tolk niet adequaat zou hebben getolkt tijdens de betreffende diensten. De commissie constateert echter wel dat de beklagde niet adequaat is omgesprongen met de slechte geluidskwaliteit tijdens de dienst op 8 augustus 2023. Aan het begin van de dienst is beklagde akkoord gegaan met de technische staat van de verbinding. Later tijdens de dienst bleek de geluidskwaliteit toch onvoldoende. Beklaagde had de opdrachtgever direct moeten wijzen op de slechte geluidskwaliteit toen ze die slechte kwaliteit constateerde. Dat is niet gebeurd.

Het is de commissie niet duidelijk geworden of de geluidskwaliteit dusdanig slecht was dat de beklagde niet meer voor haar werk in kon staan. In dat geval had ze de opdracht zelf moeten staken.

Klachtonderdeel B: Beklaagde is tijdens een politieverhoor een één-op-één gesprek met de verdachte aangegaan.

Het is voor de commissie vast komen te staan dat beklagde tijdens de tolkopdracht op 9 september 2023 met de verdachte in discussie is geraakt. Beklaagde heeft tijdens de hoorzitting ook erkend dat dit fout was.

De politieagente en verdachte bleven tijdens de tolkopdracht de beklagde namelijk aanspreken. De beklagde heeft een fout begaan door die zinnen niet standaard te vertolken. Hierdoor kon het voorkomen dat de beklagde in een één-op-één gesprek met de verdachte belandde toen de verdachte verzocht om alles letterlijk te vertolken. Door niet eerst het verzoek van de verdachte te vertolken heeft dit de schijn gewekt bij de andere aanwezigen dat de beklagde met de verdachte in gesprek raakte. Dit ondanks de goede bedoelingen van beklagde. Had de beklagde het verzoek eerst getolkt en de verdachte vervolgens in beide talen verzocht om niet via de tolk te spreken, was deze situatie voorkomen. De beklagde lijkt zich hiervan bewust.

De commissie merkt op dat de beklagde zich tijdens de hoorzitting uitlaat over het gebrek aan regie door de politieagente tijdens het verhoor. De commissie wil benadrukken dat dit altijd een taak van de opdrachtgever blijft, in casu de politie, ook wanneer deze taak naar de mening van de tolk niet goed wordt uitgevoerd. Door zelf de verdachte te verzoeken via de tolk te spreken heeft de beklagde niet transparant gehandeld en de regie weggenomen bij de politie. De beklagde kent zich daarmee ten onrechte een grotere rol toe dan die aan de zijlijn.

De commissie begrijpt dat het tijdens de opdracht op 9 september 2023 lastig was voor de beklagde om de Gedragscode te handhaven. Daarom geeft de commissie mee dat de Gedragscode door beklagde meer als leidraad moet worden gezien en niet te rigide moet worden toegepast. Een tolk kan niet verwachten van iedere verdachte dat deze de Gedragscode kent en zich hier strikt aan houdt. Het doel van de tolk is om communicatie tussen de partijen tot stand te brengen.

Advies

De commissie adviseert:

Klachtonderdeel A **gegrond** te verklaren.

Klachtonderdeel B **gegrond** te verklaren.

Het is de commissie duidelijk geworden dat de beklagde zich schuldig heeft gemaakt aan het overtreden van de Gedragscode op de punten zoals hierboven is toegelicht. De beklagde dient transparant te handelen en moet bij problemen tijdens het tolken de opdrachtgever daarover informeren. Daarbij gaat het om zowel slechte geluidskwaliteit als communicatie gericht aan een tolk. Door daar niet open over te communiceren heeft de tolk de regie naar zich toegetrokken.

De commissie adviseert om een **waarschuwing op te leggen** en roept de beklagde op om haar tolkdienst meer vanaf de zijlijn uit te oefenen.

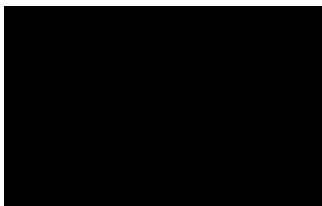
Tot slot

Klager en beklagde zullen van de commissie een afschrift van dit advies ontvangen.

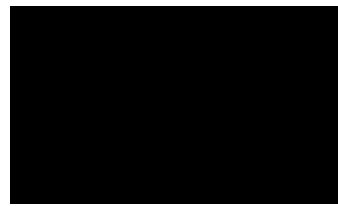
De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele nadere informatie kunt u contact opnemen met het secretariaat van de commissie, bereikbaar onder bovengenoemd telefoonnummer en e-mailadres.

Hoogachtend,
De Klachtencommissie Wbtv



dhr. M. Bax
Secretaris



Mw. mr. E. Maalsen
Plaatsvervangend voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 02-2023)

Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009)

1.1. Algemeen

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

1.3. Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

Tolken en vertalers zorgen ervoor dat hun vrijheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid bij de uitoefening van hun beroep niet in gevaar kunnen komen.

In de uitoefening van hun beroep onthouden zij zich van het tot uitdrukking brengen van een persoonlijke mening.

Voor hun diensten ontvangen zij uitsluitend de met hun opdrachtgever overeengekomen beloning.

4.1. Opdrachtaanvaarding

Het staat tolken en vertalers vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden, behoudens wettelijke verplichtingen. Zij weigeren echter altijd een opdracht indien zich zwaarwegende redenen hiertoe voordoen, waaronder in ieder geval begrepen is wanneer er risico bestaat van belangenverstremming, indien zij het vermoeden hebben dat hun werk zal worden gebruikt voor onwettige en/of oneerlijke doeleinden of indien zij zich ervan bewust zijn dat zij de opdracht niet naar behoren zullen kunnen verrichten, wegens onvoldoende kennis en/of bekwaamheid, werkomstandigheden en/of bedongen afleveringstermijn, dan wel wegens gewetensbezwaren omtrent het onderwerp van de te vertolken situatie of te vertalen tekst. In geval van weigering van een opdracht stelt de tolk of vertaler de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis.

4.3.2 Tolken

Tolken zorgen tijdens het tolken, voor zover redelijkerwijs mogelijk, voor een volledige en doeltreffende communicatie tussen de partijen voor wie zij werken, onder meer door zo nodig actief op te treden om – al dan niet cultureel bepaalde – misverstanden en onbegrip te voorkomen of op te heffen.

Tolken getuigen van respect jegens personen met wie ze beroepsmatig omgaan en onthouden zich daarbij met name van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.

Tolken melden iedere poging tot benadering door derden strekkende tot beïnvloeding van hun optreden onverwijld bij hun opdrachtgever.

Tolken voeren geen voorafgaand dan wel opeenvolgend overleg met anderstalige derden.