

**Een onderzoek in opdracht van
het Ministerie van Veiligheid en Justitie**

Tolken op afstand

wenselijkheid en haalbaarheid

**Maxime Bakker
Marijn Lansink
Pim van Mierlo
Maarten van der Molen
Max Patelski**



Juli 2011

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Inleiding & Achtergrond	5
1.1 Toelichting casus - Tolken op afstand	5
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Relevantie Onderzoek	6
2. Methode & Uitvoering	8
2.1 Introductie	8
2.2 Social science perspective	8
2.3 Respondenten	9
2.4 Instrumenten	10
2.4.1 Interviews	10
2.4.2 Observaties	12
2.4.3 Documenten	12
2.5 Analyse resultaten	12
2.6 Betrouwbaarheid & validiteit	13
3. Bevindingen	15
3.1 Deelvraag 1 – Positie tolk	15
3.2 Deelvraag 2 – Ervaringen	17
3.3 Deelvraag 3 – Belangen	19
3.4 Deelvraag 4 – Voorwaarden	22
4. Conclusies	27
4.1 Deelvraag 1 – Positie tolk	27
4.2 Deelvraag 2 – Ervaringen	27
4.3 Deelvraag 3 – Belangen	28
4.4 Deelvraag 4 – Voorwaarden	28
4.5 Hoofdvraag	29
5. Discussie	30
6. Aanbevelingen	32
Bronnenlijst	33
Bijlage - Observatie	34

Dit jaar hebben we in het kader van onze studie Bestuurs- en Organisationswetenschap kennis gemaakt met het doen van kwalitatief onderzoek. Dit leerproces heeft vorm gekregen in dit onderzoek in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. We hebben onderzoek gedaan naar de wenselijkheid en haalbaarheid van Tolken op afstand in Nederland en hiervoor hebben we een kijkje genomen in de voor ons onbekende wereld van het tolken in gerechtelijke procedures. Met een open vizier zijn we het onderzoek ingestapt. Dit heeft geresulteerd in het rapport dat nu voor u ligt. Het onderzoek hebben we als zeer interessant ervaren en hiermee willen we graag een bijdrage leveren aan de discussie over Tolken op afstand.

Utrecht, juli 2011

Maxime Bakker

Marijn Lansink

Pim van Mierlo

Maarten van der Molen

Max Patelski

In dit rapport is een antwoord geformuleerd op de vraag: *‘Hoe verhouden de belanghebbenden zich tot de wenselijkheid en haalbaarheid van Tolken op afstand?’*. Deze vraag is opgesplitst in vier deelvragen, gericht op de positie van de tolk, ervaringen, belangen en voorwaarden. De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat de haalbaarheid van Tolken op afstand onzeker is. De haalbaarheid hangt onlosmakelijk samen met de wenselijkheid, immers als het Tolken op afstand onhaalbaar lijkt, is het ook niet wenselijk. Gebleken is dat kwaliteit, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid belangrijke voorwaarden zijn voor het slagen van Tolken op afstand.

Aanbevolen wordt dat het Ministerie concrete stappen onderneemt die leiden tot de vergroting van de haalbaarheid van Tolken op afstand. Daarbij is het van belang dat het Ministerie de belangen van alle betrokken partijen zorgvuldig meeneemt en afweegt. Dit valt uiteen in enkele afzonderlijke aanbevelingen:

1. Het verzorgen van opleidingen met betrekking tot het gebruik van de techniek.
2. Het maken van een duidelijke begroting met betrekking tot huidige kosten, alsmede investeringskosten en de te verwachten bezuinigingen.
3. Het onderkennen van de positie van de tolk ten aanzien van de andere partijen en aandacht voor goede voorlichting en de mogelijkheid tot inspraak.
4. Het waarborgen van de kwaliteit en beveiliging van de techniek.

1. INLEIDING & ACHTERGROND

1.1 Toelichting casus - Tolken op afstand

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is al geruime tijd bezig met het onderzoeken van de mogelijkheden voor implementatie van E-justice. Dit programma beoogt *‘de digitale informatievoorziening over het recht van de EU en de lidstaten te verbeteren en het elektronisch rechtsverkeer tussen justitiabelen, juridische beroepsbeoefenaren en rechtsprekende instantie te faciliteren en stimuleren’*. (Van Opijnen, 2009, p. 410)

Eén van de facetten van e-justice betreft het zogenaamde ‘Tolken op afstand’. In veel gerechtelijke procedures, verhoren en verbalen moet een tolk optreden om (ten behoeve van personen die elkaar niet verstaan) het gesprokene sprekend over te brengen van de ene taal naar de andere (Van Meegen, 2006). Het Tolken op afstand betreft de situatie waarin de tolk en degene die getolkt wordt niet fysiek bij elkaar aanwezig zijn, maar door middel van videoconferentie met elkaar in contact gebracht worden. De tolk zal het gesproken woord van degene die getolkt wordt via een directe beeld- en geluidsverbinding kunnen waarnemen en via diezelfde directe beeld- en geluidsverbinding vertolken aan de andere procesdeelnemers.

Tolken op afstand lijkt op telehoren, een reeds bestaande en gebruikte werkwijze om op afstand verdachten te horen via een directe beeld- en geluidsverbinding. De te horen persoon hoeft bij het gebruik van telehoren niet meer fysiek aanwezig te zijn ter zitting, maar kan op de locatie blijven waar hij of zij zich op dat moment bevindt, bijvoorbeeld in een huis van bewaring. De moderne video- en communicatieapparatuur die voor Tolken op afstand is vereist, is daarom in veel rechtbanken en gerechtshoven reeds aanwezig.

De vele reisbewegingen die tolken moeten maken om van hun werkplek naar penitentiaire inrichtingen en rechtbanken overal in het land te komen, zorgen voor een complexe planning van tolken ter zitting – zeker wanneer het tolken in niet-westerse talen betreft. Daarbij zijn de reiskosten hoog. Met het efficiënter organiseren van tolken kan veel tijd en geld worden bespaard. In dat kader heeft het Ministerie de studentonderzoekers gevraagd na te gaan of er bij de belanghebbenden – de partijen die een rol spelen bij het tolken in het algemeen en bij de proef rondom Tolken op afstand in het bijzonder – draagvlak bestaat voor Tolken op afstand en welke voorwaarden zij stellen rondom de ontwikkeling en implementatie van het project Tolken op afstand.

1.2 Probleemstelling

Zoals aangegeven, is het Ministerie van Veiligheid en Justitie op zoek naar een efficiëntere manier van het organiseren van tolkdiensten in gerechtelijke procedures. De vormgeving van het project en het draagvlak zijn hier onlosmakelijk mee verbonden. Het doel van dit onderzoek is het blootleggen van de achterliggende structuren die hierop van invloed zijn en het in kaart brengen van beide aspecten. Hieruit vloeien de hoofdvraag en deelvragen van het onderzoek voort.

De hoofdvraag luidt:

Hoe verhouden de belanghebbenden zich tot de wenselijkheid en haalbaarheid van Tolken op afstand?

Met behulp van vier deelvragen wordt een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd. De deelvragen die zijn opgesteld luiden:

- Wat is de positie van de tolk in verhouding tot de andere partijen?
- Wat zijn de ervaringen met horen op afstand en welke mogelijkheden schept dit voor Tolken op afstand?
- Wat zijn de belangen van de betrokken partijen?
- Welke voorwaarden worden door de belanghebbenden gesteld?

1.3 Relevantie Onderzoek

Het onderzoek kan beschouwd worden als relevant, zowel maatschappelijk als wetenschappelijk gezien. De maatschappelijke relevantie heeft met name betrekking op de achtergrond van het onderwerp. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is al geruime tijd bezig met het onderzoeken van de mogelijkheden en het implementeren van e-justice. Dit beoogt het versterken en vergroten van de (inter)nationale digitalisering in het rechtsbestel. Tegenwoordig staat in bijna alle rechtbanken al apparatuur voor videoconferentie waarmee (ver)horen op afstand mogelijk is. Dit biedt kansen voor Tolken op afstand. Een belangrijke prikkel is het vergroten van de efficiëntie binnen het rechtsbestel en daarmee het omlaag brengen van bepaalde kosten.

Kort samengevat speelt de digitalisering, de internationalisering van de rechtspraak en het vergroten van de efficiëntie binnen het Nederlandse rechtsbestel een rol in het doen van onderzoek naar Tolken op afstand in Nederland. Daarnaast is het Ministerie van Veiligheid en Justitie erg benieuwd naar de opinie van de belanghebbenden, gezien het feit dat hun medewerking de kans van slagen van het project vergroot.

De wetenschappelijke relevantie ligt in het feit dat er naar dit onderwerp nog niet eerder op deze manier onderzoek is verricht. In het buitenland is in verschillende onderzoeken wel aandacht besteed aan de praktische vormgeving van Tolken op afstand. bijvoorbeeld in het internationale Advidicus project (www.Videoconference-interpretation.net/Advidicus.html). Er is echter weinig bekend over de wenselijkheid en haalbaarheid van Tolken op afstand in Nederland. Dit maakt het vanuit een wetenschappelijk perspectief interessant aandacht te besteden aan dit onderwerp en de structuren die hierop van invloed zijn. We hopen met dit onderzoek een bijdrage te kunnen leveren aan de discussie met betrekking tot Tolken op afstand

2. METHODE & UITVOERING

2.1 Introductie

Het type onderzoek dat gedaan wordt hangt samen met het onderwerp. Zo is kwantitatief onderzoek de meest gangbare methode wanneer het gaat om verhoudingen en hoeveelheden. Wanneer betekenisgeving centraal staat – ‘hoe’ in plaats van ‘hoeveel’ – is kwalitatief onderzoek een betere keuze (Silverman, 2010). Kwantitatieve onderzoekers geven de voorkeur aan het meten en analyseren van causale verbanden tussen variabelen, terwijl kwalitatieve onderzoekers juist kijken naar het proces. Zij zijn geïnteresseerd in de totstandkoming en betekenisgeving van sociale processen. In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan de opinie van verschillende partijen met betrekking tot de vormgeving en implementatie van Tolken op afstand. Kwalitatief onderzoek leent zich hier goed voor (Denzin & Lincoln, 1994).

2.2 Social science perspective

In dit onderdeel wordt stilgestaan bij vier verschillende posities zoals die onderscheiden worden door Alvesson & Deetz (2000), oftewel het Social science perspective. Vervolgens wordt de keuze voor het leidende SSP van dit onderzoek toegelicht.

Vragen over de aard van de wereld en de kenbaarheid van de werkelijkheid zijn belangrijk in de wetenschapsbeoefening. Met name in sociale wetenschappen, waaronder Bestuurs- en Organisationswetenschap, spelen deze vragen een rol. Het is belangrijk hier aandacht aan te besteden, omdat opvattingen over de waarheid en kennis het wetenschappelijk handelen kleuren. In principe zijn binnen het vakgebied van Bestuurs- en Organisationswetenschap meerdere typen onderzoek mogelijk die passen bij de vier wetenschapsposities die Deetz onderscheidt. Het is zowel mogelijk om vanuit het positivisme, het interpretivisme, de kritische theorie en het post-modernisme een onderzoek op te starten.

Het *positivisme* heeft als uitgangspunt dat wetenschap als enige bron van kennis geldt en het benadrukt het belang van empirische waarnemingen en logische argumentatie. Een ander aspect is dat volgens het positivisme de waarheid kenbaar is. De *interpretatieve positie* stelt dat veel inzichten in de wereld verloren gaan wanneer men de complexiteit van de wereld reduceert tot wetmatige generalisaties. De interpretatieve theorie ziet het als doel de subjectieve werkelijkheid van de onderzoeksobjecten te leren doorgronden en begrijpen. Er bestaat niet één werkelijkheid, maar deze wordt geconstrueerd door individuen en groepen. Als derde wordt de *kritische theorie* onderscheiden. Deze positie richt zich op het ontdekken en blootleggen van achterliggende machtsstructuren. Zij ziet de wereld als een ‘arena’ waar verschillende krachten op elkaar inwerken en veranderlijkheid en veranderbaarheid een grote rol spelen. Daarnaast is de kritische onderzoeker vaak gericht op de emancipatie van

achtergestelden en de verbetering van organisaties en machtsverhoudingen. Ten slotte het *postmodernisme*, aanhangers van deze positie gaan er vanuit dat de werkelijkheid niet gekend kan worden. De wereld is gefragmenteerd en verschillende culturele betekenissen kunnen naast elkaar bestaan zonder dat daar een waardeoordeel aan wordt verbonden.

Op basis van het bovenstaande is een keuze gemaakt tussen de verschillende social science perspectives. Ten aanzien van de hierboven uiteengezette posities kan geconcludeerd worden dat het positivisme, de interpretatieve benadering en de kritische theorie kunnen worden toegepast in dit onderzoek. Het positivisme is terug te vinden in het feit dat er van een bepaalde waarheid wordt uitgegaan en er een antwoord is te formuleren op de hoofdvraag. Het positivisme gaat ons inziens echter niet diep genoeg om de kern van het onderwerp te raken. De open houding tijdens de interviews en de formulering van de hoofdvraag duiden op de interpretatieve benadering. Centraal staat de betekenis die de respondenten aan het onderwerp geven. Tot slot komt de kritische theorie terug in het feit dat het onderzoek gericht is op achterliggende structuren. Zo wordt extra aandacht besteed aan de positie van de tolk in verhouding tot de andere partijen en het onderwerp.

2.3 Respondenten

De uitkomsten van dit onderzoek zijn in grote mate gebaseerd op interviews die gehouden zijn met betrokken partijen. Het is niet mogelijk alle betrokkenen te interviewen en daarom wordt er gebruik gemaakt van een steekproef. Dit betekent dat er een selectie is gemaakt van respondenten (Punch, 1998). Er bestaat een verschil in het nemen van een steekproef bij een kwantitatief onderzoek en een kwalitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek richt een steekproef zich met name op het aantal en type mensen, dit wordt gebaseerd op kansberekening. Een kleinere groep, de steekproef, moet representatief zijn voor de grotere groep die zij representeren. Bij kwalitatief onderzoek baseert men zich bij de selectie van de respondenten minder op statistische gegevens, maar is de keuze van respondenten een kwestie van correcte argumentatie en juiste redenering. Kortom, er wordt doelbewust een keuze gemaakt voor de verdeling en het type respondenten (Punch, 1998).

Miles & Huberman (in Punch, 1998) onderscheiden verschillende manieren om tot een keuze van respondenten te komen. Om een zo breed mogelijk beeld te ontwikkelen is er in dit onderzoek voor gekozen zoveel mogelijk partijen, die op verschillende manieren bij het onderwerp betrokken zijn, te interviewen. Verder is gekozen om naar verhouding meer tolken te interviewen, gezien het onderzoek zich toespitst op hun positie. De betrokken partijen die geïnterviewd zijn betreffen: tolken, advocaten, rechters, het IND, het OM, het Ministerie van Veiligheid en Justitie, detentiecentra, griffiers, bemiddelingsbureaus in tolk- en vertaaldiensten, een rechtssociologe en ten slotte is er ook gesproken met personen die zich bezighouden met de technische aspecten van Tolken op afstand. De groep is dus grofweg in te delen in tolken, juridische actoren, bemiddelingsbureaus en overige belanghebbenden.

Om de anonimiteit te waarborgen zijn in de resultaten gefingeerde namen gebruikt. De verdachte of cliënt zijn bewust achterwege gelaten aangezien er in dat geval gebruik gemaakt zal moeten worden van een tolk en dat is gezien de kosten en het tijdsbestek niet mogelijk gebleken.

Met de rechtssociologe van de Universiteit van Amsterdam is een open interview gehouden, evenals met een tolk, een persoon van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, een persoon van het bureau BTV en ten slotte met het hoofd van het internationaal videoproject. De open interviews zijn gehouden met partijen die op verschillende manieren belang hebben bij het onderwerp of er een belangrijke mening over hebben (van Thiel, 2006). Op deze manier hebben de open interviews kunnen dienen als brede basis voor de topics die gebruikt zijn in de semi-gestructureerde interviews die zijn gehouden met de overige respondenten.

2.4 Instrumenten

Bij het doen van kwalitatief onderzoek kan gebruik worden gemaakt van meerdere instrumenten om kwalitatieve data te verzamelen. Grofweg zijn drie manieren van dataverzameling te onderscheiden, te weten het houden van interviews, (participerende) observatie en het bestuderen van relevante documenten (Punch 1998). Elk van de drie zal hieronder worden toegelicht.

2.4.1 Interviews

Middels interviews probeert de onderzoeker inzicht te verwerven in de belevingswereld, zienswijze en de wijze waarop personen de werkelijkheid construeren. Het afnemen van een interview betekent meer dan het stellen van vragen en het verkrijgen van antwoorden, met name in kwalitatief onderzoek speelt de manier waarop het interview is opgezet een belangrijke rol. Zo kan een interview voor meerdere doeleinden worden gebruikt, op verschillende manieren worden afgenomen en is de insteek bepalend voor de rest van je onderzoek (Punch, 1998).

Punch (1998) onderscheidt drie typen interviews. Aan de linkerzijde van het spectrum vindt men het strak gestructureerde en gestandaardiseerde interview. Aan de rechterzijde van het spectrum vindt men het ongestructureerde en open interview. Daartussen bevindt zich het semi-gestructureerde interview. De verschillen worden naast de structuur ook bepaald door de diepte van het interview en de vragen die gehanteerd worden. Door deze grote variëteit is het interview een flexibel instrument, dat kan worden aangepast aan de situatie en het type onderzoek.

De respondenten die meewerken aan het onderzoek kunnen in twee categorieën worden ingedeeld. Enerzijds betrokken actoren die na eventuele invoering in hun dagelijks werk direct in aanraking zullen komen met het Tolken op afstand. Anderzijds personen die niet in hun dagelijks werk geconfronteerd worden met Tolken op afstand of technische kennis hebben van het onderwerp. Zoals

in het onderdeel 'respondenten' is beargumenteerd zijn uit beide categorieën respondenten geïnterviewd als 'expert'. Met deze 'experts' is een open interview gehouden, bij de overige respondenten is er gekozen voor een semi-gestructureerd interview.

Het open interview

Een open interview is een ongestructureerd interview waarbij gebruik wordt gemaakt van open vragen en waarbij men probeert dieper in te gaan op de gegeven antwoorden. Het is een manier om meer inzicht te verwerven in de belevingswereld van de respondent. De onderzoeker gaat onbevooroordeeld het interview in en stelt zo weinig mogelijk kaders. De manier van interviewen is afhankelijk van de context en de reacties van de respondent, daarbij is creativiteit en flexibiliteit erg belangrijk. Een open interview heeft dan ook veel weg van een informeel gesprek. Het grote voordeel is het explorerende karakter, waardoor er veel ruimte is voor input van de respondent (Punch, 1998). De interviewer neemt daarbij een '*I don't know mind*' aan, om de respondent te verleiden zo uitgebreid en duidelijk mogelijk te zijn. De open interviews hebben bijgedragen aan gevoel voor belangrijke thema's. Aan de hand van de open interviews is een topiclijst opgesteld die dient als basis voor de semi-gestructureerde interviews.

Het semi-gestructureerde interview

De topiclijst dient als richtlijn voor de interviewvragen, de exacte vragen kunnen per interview verschillen (Punch, 1998). Dit is een voordeel van een semi-gestructureerd interview ten opzichte van een gestructureerd interview, aangezien de interviewer de vragen kan aanpassen en daarmee kan anticiperen op de situatie. Semi-gestructureerde interviews kunnen gebruikt worden om meer inzicht te verwerven in bijvoorbeeld de heersende dilemma's, tegenstellingen en de positie van de respondent (Banister & Burman, 1997). In dit type interview is dan ook de meer kritische insteek van het onderzoek terug te vinden. Een semi-gestructureerde manier van interviewen creëert tot slot, in vergelijking tot een gestructureerd interview, een meer gelijkwaardige relatie tussen de respondent en de interviewer om ruimte te maken voor emoties, openheid en eerlijkheid (van Thiel, 2006).

De topics die zijn opgesteld richten zich onder andere op de positie van de tolk en de verhouding tot de andere partijen. Daarnaast komen eventuele dilemma's, machtsverschillen en belangentegenstellingen aan bod. Ten slotte wordt er ook aandacht besteed aan de voor- en nadelen van het project Tolken op afstand en mogelijke voorwaarden die gesteld worden.

2.4.2 Observaties

Bij het doen van observaties is het belangrijk dat de onderzoeker zo min mogelijk het gedrag en de situatie manipuleert of beïnvloedt. Punch (1998) noemt het doen van observaties het meest neutrale instrument in verhouding tot het houden van interviews en de bestudering van documenten.

Zowel bij kwantitatief onderzoek als bij kwalitatief onderzoek kan gebruik worden gemaakt van observaties. Het verschil is dat het bij kwalitatief onderzoek voornamelijk gaat om ongestructureerde observatie, waarbij van te voren niet is vastgesteld waar men op gaat letten. Daarmee heeft de observant een meer neutrale en open houding (Punch, 1998).

Om een beter beeld te krijgen van de techniek die gebruikt wordt bij telehoren is er gebruik gemaakt van een observatie. Deze observatie heeft plaatsgevonden in de Rechtbank Almelo

2.4.3 Documenten

Documenten kunnen worden gebruikt als instrument bij het doen van kwalitatief onderzoek. (Punch, 1998). In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van bestaande literatuur, deze documenten komen terug in de introductie en de toelichting van de casus.

2.5 Analyse resultaten

Het proces van kwalitatief onderzoek kent grofweg twee onderdelen die het onderzoek compleet en tot een geheel maken. Dit betreft het proces van data verzameling en de data-analyse. Het analyseren van de data vraagt om een actieve en creatieve houding van de onderzoeker. Het is een proces van overzicht aanbrengen, relaties leggen en *'making the invisible obvious'* (Morse & Field, 1996).

Er worden verschillende methoden van data-analyse door Morse en Field (1996) onderscheiden, in dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de thematische methode. Deze methode houdt in dat uit de afgenomen interviews thema's worden gedestilleerd aan de hand waarvan de interviews worden gecodeerd. Deze thema's komen voort uit de interviews en kunnen daarom ook in zekere mate overeen komen met de topics die leidend zijn geweest voor de interviews. Bij thematische analyse gaat het om de verbinding tussen de gedachten en de uitspraken van de respondenten. Het verschil met de *'content analysis'* is dat thematische analyse meer diepgang kent, aangezien niet krampachtig wordt vastgehouden aan de topics maar er ook oog is voor andere onderwerpen (Morse & Field, 1996).

In dit onderzoek heeft eerst elk onderzoekslid alle interviews doorgelezen, waarna in de onderzoeksgroep de interviews zijn besproken en samengevat. Aan de hand hiervan zijn aantekeningen gemaakt en veel voorkomende thema's genoteerd. Deze thema's leggen de verbinding

tussen verschillende onderwerpen in de interviews, maar ook tussen de interviews met verschillende respondenten. Elk thema heeft vervolgens een kleur gekregen aan de hand waarvan de interviews zijn gecodeerd.

Op basis van de wet van Parsimony kan worden vastgesteld dat in het begin misschien nog niet helder is in welke categorieën de codering ingedeeld zal worden, omdat het om complexe afwegingen gaat (Field & Morse, 1996). In eerste instantie zijn dan ook enkele hoofdcategorieën vastgesteld, die later zijn opgesplitst in verscheidene thema's (Glaser & Strauss, in Walsh, 2004). Deze hoofdcategorieën zijn vervolgens leidend geweest voor de deelvragen en betreffen: de positie van de tolk, ervaringen, belangen en voorwaarden. De thema's waarin deze zijn opgesplitst zijn: de positie van de tolk, voorwaarden techniek, voorwaarden kwaliteit, voorwaarden proces, overige voorwaarden, belangen tolk, belangen Ministerie, belangen juridische actoren en ten slotte de ervaringen en mogelijkheden.

2.6 Betrouwbaarheid & validiteit

Dit onderdeel is gewijd aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Beide zijn van belang, aangezien deze de kwaliteit van het onderzoek moeten garanderen. De betrouwbaarheid van een onderzoek richt zich op de inzichtelijkheid en navolgbaarheid van het onderzoeksproces. De validiteit gaat over de inhoud en aannemelijkheid van het onderzoek: meet men wat men wil weten (Silverman, 2010). Ten eerste zal de betrouwbaarheid van het onderzoek worden toegelicht, gevolgd door de validiteit.

De mate van betrouwbaarheid van het onderzoek komt terug in enkele afspraken die van te voren zijn gemaakt. Op deze manier is geprobeerd om het onderzoeksproces zo inzichtelijk mogelijk te houden. Zoals aangegeven zijn de van te voren opgestelde topics leidend geweest voor de semi-gestructureerde interviews. Om de betrouwbaarheid van de analyse te garanderen is duidelijk uiteengezet hoe het proces vanaf de open interviews tot de analyse is ingevuld. Hierbij is aandacht besteed aan de tussenliggende facetten, te weten de keuze voor de respondenten, de topics, de semi-gestructureerde interviews, de hoofdcategorieën, de thema's en het coderen. Kortom, de betrouwbaarheid van het onderzoek is terug te vinden in het methodologisch hoofdstuk.

LeCompte & Goetz (in Field & Morse, 1996) onderscheiden verschillende punten waarbij de validiteit in het geding kan zijn. Ten eerste de positie van de onderzoeker. Een belangrijk punt is dat de achtergrond van de interviewer invloed kan hebben op de reactie van de respondent. De mogelijkheid bestaat dat de respondent het gevoel zou hebben dat zijn of haar antwoorden een reactie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie zou uitlokken. Wij hebben geprobeerd dit te voorkomen door aan te geven dat wij het onderzoek in het kader van onze studie uitvoeren en niet per definitie namens het

Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarnaast wordt de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd.

Ten tweede stellen leCompte & Goetz dat onderzoekers zich bewust moeten zijn van de keuze voor en de achtergrond van respondenten. De argumentatie hiervoor is te vinden in het onderdeel 'respondenten'. Verder zijn we ons bewust van het geringe aantal respondenten, desalniettemin geeft Silverman (2010) aan dat het bij kwalitatief onderzoek eerder gaat om de argumentatie voor het type respondent en dat de kwantiteit van ondergeschikt belang is.

Vervolgens moet men rekening houden met de sociale context van het onderzoek. Kwalitatief onderzoek wordt door tegenstanders vaak aangeduid als subjectief, waarbij de bevindingen te contextgebonden zouden zijn en beïnvloed worden door de interpretatie van de onderzoeker. Kwantitatief onderzoek is daarentegen vaak ook niet zo objectief als het doet voorkomen. Hoewel uit kwantitatief onderzoek statistische gegevens voortkomen, blijft de vraag welke subjectieve keuzes hieraan ten grondslag liggen. Kwantitatief onderzoek is dus niet per definitie een objectief alternatief (Iverson, 2003).

Tot slot, de onderzoeksmethoden. De sturing van de interviews vindt plaats aan de hand van topics. Hierdoor blijft de vrijheid en daarmee de invloed van de interviewer beperkt. Onderzoekers hebben bij de open interviews zo min mogelijk gezegd om de respondent zoveel mogelijk aan het woord te laten. De observatie wordt weergegeven zonder daar een waardeoordeel aan te verbinden. Opgemerkt dient te worden dat zowel de observatie als de interviews worden vormgegeven in woorden en zinnen en daarmee taalafhankelijk zijn. Dit betekent eveneens dat de manier van vragen stellen en notaties je data kleuren. Het is derhalve van belang hier rekening mee te houden en je als onderzoeker voortdurend de vraag te stellen hoe de data te interpreteren en in tekst te vangen (Silverman, in Punch, 1998).

3. BEVINDINGEN

3.1 Deelvraag 1

Wat is de positie van de tolk in verhouding tot de andere partijen?

'Nee, nee, meestal moet je jezelf toch wegcijferen. Ik bedoel, je bent er eigenlijk niet, je bent alleen een spreekbuis, ik weet niet hoe je het anders kunt noemen. Je geeft alleen door wat iemand zegt, dus in feite ben je er niet.' (Toos, 7 juni 2011)

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de positie van de tolk in letterlijke en figuurlijke zin. Daarnaast wordt gekeken naar de positie van de tolk ten opzichte van de organisaties en personen waarmee zij te maken hebben.

3.1.1 De tolk als instrument

Verschillende respondenten omschrijven de tolk als een vertaler die zo objectief mogelijk vertaalt. *'Het uitgangspunt daarbij is dat de tolk objectief in zijn rol zit, dus de tolk bemoeit zich nooit met de inhoud van de gesprekken, hij geeft enkel weer wat er door de verschillende partijen gezegd wordt, zo objectief mogelijk.'* (Bert, 8 juni 2011). Het citaat ter inleiding van dit hoofdstuk geeft goed weer hoe de tolk zich hierbij voelt: de tolk wordt gezien als een instrument en wordt ook zo behandeld. Dat tolken zich zo voelen strookt met de manier waarop ze door andere partijen worden gezien. Richard (24 mei 2011) zegt hierover: *'Ja, dat klinkt onaardig, maar eigenlijk is de tolk een instrument. En de tolk moet niet meer zijn dan dat.'* Dirk (1 juni 2011) ziet de tolk *'...vooral als iets functioneels. Maar veel meer kan ik er niet over zeggen.'* De tolk wordt gezien als een instrument, de tolk komt om te vertalen niet meer en niet minder.

3.1.2 De letterlijke en figuurlijke positie

De tolk lijkt een ondergeschikte positie te hebben in het proces. Toos (7 juni 2011) zegt hier het volgende over: *'Ja ik bedoel, die andere partijen in het geheel hebben de regie in handen. De tolken zijn de enigen die helemaal geen vinger in de pap hebben.'* Vincent (23 mei 2011) denkt dat er niet naar de tolken geluisterd zal worden als zij met bezwaren komen. *'Als jullie nou vinden van alles gehoord en gezien hebbende dat het best goed zou zijn als we dit gaan doen, maar de tolken willen niet, dan gaan we dat niet doen? Lijkt mij niet.'*

De ondergeschiktheid van de tolk uit zich op verschillende manieren. Verscheidene respondenten geven aan dat er bijvoorbeeld geen glaasje water voor de tolk klaar staat. *'Nou dat je bijvoorbeeld een glaasje water krijgt. Daar wordt niet aan gedacht.'* (Trix, 16 mei 2011). Tolken hebben verder last van actoren in de rechtszaal die geen rekening houden met het feit dat er vertaald moet worden. Tanja (26

mei 2011): *'Maar er zijn er ook, op het Gerechtshof in Amsterdam, daar is de akoestiek echt heel verschrikkelijk, en daar moest ik tolken voor een rechter, nou ja die op de TGV naar Parijs zat en dan samen met die slechte akoestiek. (...) dus ik moest tegen haar zeggen van: 'Goh het is een beetje lastig voor mij, kunt u misschien een beetje langzamer spreken?' Die zei gewoon ijskoud van, echt dan val je van je stoel: 'Zo spreek ik nou eenmaal'. Dan denk ik ook, weetje, dan is het voor mij klaar overigens.'* Respondenten geven verder aan de tolk te zien als *'een obstakel'* (Okke, 21 juni 2011); *'het derde wiel aan de wagen'* (Britt, 1 juni 2011). Hannie (15 juni 2011) beaamt dit, zij zegt: *'En wat ik al zeg nou ja, zoals in een rechtszaal zoals hier, daar heeft de tolk gewoon geen prioriteit. Die moet maar gewoon komen en vertalen en verder gewoon z'n bakkes houden.'*

De tolk ziet deze positie ook niet veranderen bij de mogelijke invoering van Tolken op afstand, ze denken dat de eventuele invoering alleen maar bijdraagt aan dit gevoel Tanja (26 mei 2011) zegt hierover *'Ik denk dat de afstand groter is, dan ben je helemaal niemand.'*

3.1.3 Verhoudingen

Volgens respondent Bert (8 juni 2011) is er sprake van een machtsverschil tussen de tolk en de andere actoren, hij zegt hierover: *'In ieder geval is er sprake van een machtsverschil. De tolk faciliteert en maakt vanuit die rol noodzakelijkerwijs onderdeel uit van het proces, maar hij loopt het risico gezien te worden als een machine.'* Respondenten beschrijven hoe het machtsverschil tussen de tolk en andere actoren tot uiting komt in de omgang met tolken. *'De officier houdt meestal totaal geen rekening met de tolk, hij leest gewoon z'n verhaal voor, klaar. En hoe eerder hij aan het einde is hoe beter. De advocaten hebben wat meer oog voor de tolken, maar ook niet heel erg veel.'* (Toos, 7 juni 2011). Irma (17 juni 2011) zegt hierover: *'Als de tolk iets wil aangeven, dan wordt 'ie teniet gedaan. Want op dat moment leading is de rechter. Dus een tolk is altijd ondergeschikt aan degene voor wie hij tolkt.'*

Daarnaast geven verscheidene tolken aan dat ze het idee hebben dat ze niet worden betrokken in de communicatie, zo geeft Tanja aan (26 mei 2011): *'Mijn collega uit het bestuur heeft gesproken met de heren van de Raad van Rechtsbijstand en dan merk je gewoon dat er communicatie is tussen het Ministerie en Concorde. En dan komen wij, als gewoon een soort van derde, 'Hé hoor eens, wij zijn er ook nog!'*

3.2 Deelvraag 2

Wat zijn de ervaringen met horen op afstand en welke mogelijkheden schept dit voor Tolken op afstand?

‘Telefonisch tolken is in Nederland echt helemaal ingeburgerd dat vindt iedereen hartstikke fijn en praktisch’ (Vincent, 23 mei 2011).

Tolken op afstand kenmerkt zich door enkele voorlopers. Voor de beantwoording van deze deelvraag komen de ervaringen met telefonisch tolken, telehoren en Tolken op afstand in het buitenland aan bod. Aan de hand van de beschrijving van deze ervaringen zal zichtbaar worden gemaakt welke (on)mogelijkheden dit schept voor Tolken op afstand.

3.2.1 Telefonisch tolken

Telefonisch tolken betekent dat door middel van een telefonische verbinding de tolk een gesprek tolkt. Hierbij wordt alleen gebruik gemaakt van een audio verbinding. Er bestaan verschillende bemiddelingsorganisaties die de tolken en de klanten bij elkaar brengen. *‘Telefonisch tolken, een dienstverlening die een jaar of tien à vijftien jaar geleden is ontwikkeld, dus daar is behoorlijk wat ervaring mee, de acceptatie daarvan in de markt hebben we goed kunnen zien.’ (Bert, 8 juni 2011)*

Het veelvuldige gebruik van telefonisch tolken wordt daarnaast duidelijk in de aantallen. Zo stelt Vincent (23 mei 2011): *‘Nederland is, geloof ik, het derde land qua omvang met het aantal telefonische tolkdiensten. En dan praten we dus niet over het aantal, dus niet verhoudingsgewijs, maar in absolute zin zijn we de derde afnemer van telefoondiensten.’* Ook de tolken schijnen positief over deze dienst, Vincent vult aan: *‘Dat vinden heel veel tolken zelfs prettig.’*

Ten aanzien van het telefonisch tolken merkt respondent Trix (16 mei 2011) op dat een goede verbinding essentieel is, mobiele telefoons of veel achtergrondgeluid gooien roet in het eten. *‘Er is weleens last met de verbinding. Soms hebben mensen geen vaste telefoonverbinding en bellen ze met hun mobieltje en staan ze ergens op een plek met veel achtergrond geluiden en dat veroorzaakt wel ruis op de lijn.’* Telefonisch tolken wordt door de tolken en anderen gebruikt, positief gewaardeerd en lijkt inmiddels een geaccepteerde werkwijze. De toepassingen lijken echter beperkt, telefonisch tolken wordt bijvoorbeeld moeilijk bij lange gesprekken. Bram (8 juni 2011) van een van de bemiddelingsorganisaties voor telefonisch tolken vertelt: *‘Daar sturen wij zeker op, als gesprekken boven het uur komen dan is een persoonlijke tolk nodig.’*

3.2.2 Telehoren

Een toepassing die veel lijkt op Tolken op afstand is telehoren. Met behulp van telehoren kan een verdachte tijdens zijn verhoor gewoon in de justitiële inrichting blijven. Door middel van een beveiligde videoverbinding wordt contact gelegd tussen de rechter en de verdachte. De advocaat kan zelf een keuze maken waar hij zijn pleidooi houdt. Het gaat dan niet om een lange zitting, zo zegt Henriette (17 mei 2011): *‘De verhoren waar we het nu over hebben, waar nu telehoren wordt toegepast duren nu gemiddeld tien of vijftien minuten.’* Het gaat vaak om simpele verhoren: *‘We doen nu telehoren in vreemdelingenzaken. Het enige wat wij toetsen in vreemdelijngewaringszaken is of de bewaring rechtvaardig is, ja of nee. Dus het zijn in principe redelijk eenvoudige zaken’* (Hannie, 15 juni 2011). Telehoren heeft zich in moeilijke of lange zaken nog niet voorgedaan. Voor het invoeren van telehoren waren een aantal redenen. Menno, zegt daarover: *‘Als we in de literatuur kijken, dan is videoconferentie met name ontstaan in landen met grote geografische afstanden. De afstand is dus vaak een reden.’* Daarnaast noemt Menno nog een andere reden: *‘Een andere reden is het vervoeren van verdachten. Ze zitten in het detentiecentrum en ze moeten naar een rechtbank of centraal punt. Dat kost heel veel geld en daar zittenveiligheidsrisico’s aan. Denk aan de kans op ontsnapping of liquidatie.’* Mogelijk zitten er ook andere voordelen aan telehoren, Tina (23 mei 2011) zegt hierover: *‘Eerst werden ze vaak om zes of zeven uur in een busje naar de rechtbank gereden. Dan zijn ze om zeven uur al aangevoerd, terwijl ze ’s middags om half vier aan de beurt zijn.’* Het lange reizen en wachten is door telehoren dan niet meer nodig.

Twijfels omtrent telehoren richten zich op de kwaliteit, zo geeft Truus (9 juni 2011) aan: *‘Met een videoverbinding zie je de persoon wel, maar alles vertraagd.’* Annelien (24 mei 2011) benoemt haar ervaringen met telehoren in nog scherpere bewoording: *‘Waardeloos. Ja echt waardeloos.(...) Er is altijd wat gedoe met de techniek of het schudden van papier voor de microfoon. En de ervaring leert dat zo gauw er een beeldscherm komt het rommeliger wordt omdat je tegelijkertijd met veel mensen aan het teledingesen bent’.*

Tegenover deze kritische geluiden staan ook positieve, zo beschrijft Hans (23 mei 2011) de techniek van het telehoren als volgt: *‘Het is nu al binnen Nederland zover dat het real life real time en ook lip synchroon werkt. True to life is het Engelse toverwoord dat ze daarvoor gebruiken.’* Wat betreft de beleving kan in ieder geval een wisselend beeld geconstateerd worden.

Tijdens een observatie in de Rechtbank Almelo (Observatie, 24 mei 2010) is de kwetsbaarheid van de techniek zichtbaar geworden. Tijdens een demonstratie van de techniek die gebruikt wordt bij telehoren kwam de verbinding langzaam op gang. Daarnaast werkten de camera’s niet naar behoren. De camera’s zouden mee moeten draaien met beweging in de zaal, dit gebeurde echter niet. We zijn er ons van bewust dat dit een momentopname betreft.

Bij de invoering van telehoren was er de nodige scepsis, zo beschrijft Menno (18 mei 2011): *‘Bij die rechterlijke macht is men nogal sceptisch.’* Het Ministerie heeft op verschillende manieren geprobeerd deze scepsis weg te nemen om telehoren een kans te geven, gewenning bleek daarbij belangrijk. Zo vertelt Henriette (17 mei 2011): *‘We zijn begonnen met het maken van een film (...) ook om de tolk mee te krijgen hebben we afgelopen zomer een paar, ik geloof 16, demonstraties georganiseerd. (...) Na vijf minuten is het dan alweer vergeten dat je tegen een beeldscherm zit te kijken.’*

3.2.3 Tolken op afstand in het buitenland

De invloed van lange geografische afstanden werd al eerder aangehaald. In het buitenland wordt dan ook reeds gewerkt met Tolken op afstand. Trix (16 mei 2011) zegt daarover: *‘In Polen zijn ze bijvoorbeeld heel ver met het tolk gedeelte. In Polen zijn ze van alle Europese landen daar het verst mee. Nu voor tolken hebben ze daar dus opleidingen voor telehoren.’* En om te leren van de situatie in Engeland heeft men met een delegatie een bezoek gebracht aan Londen. Ook Tanja (26 mei 2011) ging mee, maar zij was niet onder de indruk: *‘Ik was daar niet echt enthousiast over, want ik vond gewoon dat het geluid heel slecht was.’*

3.3 Deelvraag 3

Wat zijn de belangen van de betrokken partijen?

Binnen dit onderzoek naar de wenselijkheid en haalbaarheid van Tolken op afstand hebben verschillende actoren eigen, specifieke belangen. Achtereenvolgens worden onderscheiden en geanalyseerd de belangen van de tolk, de belangen van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de belangen van overige juridische actoren.

3.2.1 Belangen van de tolk

Hoewel de kern van de werkzaamheden van de tolk op afstand niet wezenlijk wordt gewijzigd (de tolk blijft – ook op afstand – verantwoordelijk voor een kwalitatief goede vertaling), worden door respondenten de veranderingen voor de tolk in de fysieke omgeving opgemerkt. Respondent Irma (17 juni 2011) geeft het volgende aan: *‘Nouja, inderdaad, op de lange termijn, we weten niet wat het voordeel voor een tolk zou zijn. Want als ik even naar mezelf kijk, ik ben een sociaal wezen, ik vind het wel prettig om een persoonlijk contact met iemand te hebben. (...) En ik denk gewoon menselijk gezien dat het ook wel prettig is als je een wandelingetje kunt maken of persoonlijke betrokkenheid kunt tonen of wat dan ook in plaats van de hele dag in een klinische setting te zitten...’*

Aan de constatering van Irma dat de manier van werken bij het Tolken op afstand erg verschillend is van de oude werk- en tolksituatie, koppelt Ad (1 juni 2011) een fundamentele vraag of tolken uiteindelijk niet zullen bedanken voor het werk. *‘Ik zie het dan als een soort machinewerk van iemand*

die met een camera op een kamer zit en dan misschien wel zes zittingen op een dag doet. (...) Nee, ik weet ook niet of dat goed is, ik kan me voorstellen dat echt goede tolken dan zeggen van bekijk het maar.' Tina (23 mei 2011) vraagt zich bovendien af of je de concentratie kunt vasthouden wanneer wordt getolkt op afstand: *'Nou je moet je ontzettend concentreren als tolk, maar ik denk dat, dat voor iedere procesdeelnemer geldt. En dat houd je gewoon niet lang vol.'* Ook Britt en Bernadette (juni 2011) hebben dezelfde vraagtekens bij de concentratie over een videoverbinding: *'Men zegt ook dat bijvoorbeeld bij online seminars je ook niet heel veel meer dan een uur constant van elkaar kunt vragen te blijven volgen omdat dat gewoon heel vermoeiend is.'*

Ook de financiële implicaties van Tolken op afstand en de daarmee samenhangende reisvergoedingen komen naar voren uit de data. Britt en Bernadette (1 juni 2011): *'En hun problemen zijn dan meestal denk ik ook de prijzen, want dan krijgen ze niet meer vergoed voor hun reiskosten en dat was vaak een grote kostenpost. (...) Ze zijn denk ik bang voor inkomstenverlies.'* Tanja (26 mei 2011) benoemt concreet haar zorgen in financiële zin wanneer men gaat werken met Tolken op afstand. *'Ja, dat zou dan een belangrijk verlies van inkomsten zijn en dat is al geen vetpot. Het wordt steeds al minder en minder kan ik je vertellen.'*

Over het belang van het fysiek aanwezig zijn bij degene die wordt getolkt, zijn de respondenten niet eenduidig in hun opvattingen. Zo geeft Tanja (26 mei 2011) aan dat het van de persoon afhangt, hoe de fysieke aanwezigheid van de tolk wordt ervaren. *'Als dat uit elkaar gehaald wordt. Ja, ik denk, er is natuurlijk altijd contact, maar het is - ja hoe moet ik dat zeggen - het is maar een heel zijdelings contact. Je komt, gaat naast elkaar zitten je tolkt en je bent klaar en je gaat weer weg.'* Britt en Bernadette (1 juni 2011) menen dat de tolken graag bij degene zijn die zij tolken. *'Ja en ik kan me ook voorstellen dat een tolk er moeite mee heeft dat 'ie niet bij de cliënt zelf zit of niet bij de rechter zelf zit. (...) dat zijn wel dingen die ik hoor van tolken.'* Enige relativisering van deze stelling komt van Toos (7 juni 2011), zij geeft aan dat ze als tolk afstand bewaart tot degene die zij tolkt. *'Ja, het maakt het werk minder persoonlijk maar ik ga geen vriendschap aan met een verdachte die je voor tien minuten ziet. (...) Ik vind het af en toe eens leuk om de verhalen te horen, maar meer is het niet.'*

3.2.2 Belangen van het Ministerie van Veiligheid en Justitie

Britt en Bernadette (1 juni 2011) halen het belastinggeld aan dat indirect met iedere activiteit van de overheid is gemoeid. *'(...) dat ook een kant is die we op moeten, aangezien het feit dat er gewoon enorme reiskosten zijn en dat is toch belastinggeld van iedereen en ik denk dat we daar gewoon netjes mee om moeten gaan.'* Onno (23 mei 2011) redeneert in eenzelfde lijn. *'Snap ik dat (...) je dit initiatief neemt en lijkt het me meer dan logisch. Tegelijkertijd ligt de infrastructuur er al (...) hoe meer je daar gebruikt van maakt, hoe beter.'* (...) *En een groot deel van de kosten van tolken, zijn reiskosten. Boze tongen beweren zelfs dat intermediaire bureaus tolken die in Maastricht moeten tolken, vanuit*

Groningen oproepen, omdat de reiskosten dan zo lekker hoog zijn. Nouja, laten we aannemen dat dat incidenten zijn, maar toch gaat het om echt serieus geld. En dat kan je voor een deel voorkomen, dus daarmee kun je de staatskas wel wat ontzien. Feitelijk is het uiteindelijk een open-einde financiering van Justitie, maar we moeten daar desalniettemin slim mee omgaan.’ Bert (8 juni 2011) geeft de voordelen van het Tolken op afstand iets uitgebreider weer. ‘Je bespaart in tijd, want je hoeft minder te plannen, je bespaart in reistijd en reiskosten van een dienst die je inkoop, het is per minuut die je de dienstverlening gebruikt, fundamenteel heel veel goedkoper. Ten opzichte van een tolk inzetten van persoon tot persoon, zal het Tolken op afstand veel goedkoper zijn. (...) Dus daarin ligt een heel belangrijke kans, besparing, dat zie ik ook als het grootste voordeel.’

Niet iedereen is het eens met het aspect kostenbesparing. Irma (17 juni 2011) laat geen onduidelijkheid bestaan over haar visie op de kosten van tolken en mogelijke besparingen door het Tolken op afstand. *‘Nee, dat zie ik niet. Ik denk dat het zelfs duurder wordt. Gebouwen onderhouden, kamers faciliteren, apparatuur faciliteren en onderhouden. Er moeten ook mensen werkzaam zijn in zo’n nieuw gebouw, er moeten mensen zijn die dat begeleiden (...) Kostenbesparing zie ik dus beslist niet.’* In aanvulling op de vraagtekens rond de kosten en besparingen door Tolken op afstand voegt Richard (24 mei 2011) een belangrijk element toe aan de discussie. *‘Maargoed, schaarse capaciteiten zouden verholpen kunnen worden door Tolken op afstand. Dus het gaat niet alleen om geld, maar ook om capaciteit.’*

Menno (18 mei 2011) maakt duidelijk waarom het Ministerie met het project Tolken op afstand aan de slag gaat. *‘Bij ons is het voornamelijk geïnitieerd vanuit Europa. Dus strafrechtelijke samenwerking is een speerpunt van de EU. Heeft te maken met het wegvallen van de binnengrenzen, (...) en nu bij die strafrechtelijke samenwerking is in die verdragen ook opgenomen dat je gebruik kan maken van videoconferentie.’*

Respondent Hans (23 mei 2011) vat een en ander kernachtig samen: *‘Als je tijd en geld wil besparen zijn er talloze mogelijkheden om iets te doen. Tolken op afstand is daar een van. Zolang je de faciliteiten goed maakt en die goed kunt hanteren en bedienen, en dat kan, nou moest ik nog even nadenken over simultaan tolken, maar het kan, dan doe je geen afbreuk aan de kwaliteit van de rechtspraak en dus is het een verbetering. Los of het de beste verbetering is die je in Nederland kunt bedenken, dat weet ik niet, maar dit is ook een verdere verbetering, een verdere kostenbesparing van de rechtspraak.’*

3.2.3 Belangen juridische actoren

Naast de tolken en het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn er een aantal andere spelers in het juridische veld die belangen hebben bij tolken in het algemeen en bij het Tolken op afstand in het bijzonder.

Bert (8 juni 2011) stelt de kwaliteit van dienstverlening voorop. *‘Maar voor de klant, maar ook voor de rechter of advocaat, is het belangrijk hoe de tolk die dienst levert. (...) Als ik met jou in een rechtszaal zit, dan zie ik veel meer omdat ik je live zie, dat is anders dan bij videolink.’* Ad (1 juni 2011) lijkt in dezelfde richting te redeneren als respondent Bert: *‘Uiteindelijk staat de kwaliteit voorop en als dat via een videoverbinding beter te realiseren is dan heb ik daar op zich geen principiële bezwaren tegen.’*

Over het belang van de rechter zegt Bert: *‘Ik denk dat het belang van de rechter niet anders kan zijn, zou moeten zijn, objectief vastgesteld, ondersteuning van de zaak door die tolk. Dus die tolk moet er zijn, dat moet een goede tolk zijn, die moet goed verstaanbaar zijn, die moet goede kwaliteit leveren en die moet waar nodig bijgestuurd kunnen worden, of er moeten vragen gesteld kunnen worden. En ik denk dat die belangen niet per definitie geschaad worden door Tolken op afstand.’*

Truus (9 juni 2011) vreest onduidelijkheid voor de verdachte bij het Tolken op afstand. *‘Ja, ik denk dat het wel voor verwarring zorgt ja.’* En respondent Hans (23 mei 2011) denkt: *‘Ik denk dat er in de gevoelswereld van de gedetineerde iets verandert als de tolk weg is.’* Annelien (24 mei 2011) heeft ook zorgen. *‘Beter hier dan iemand ergens achter een monitor. Ik vind het de kwaliteit niet ten goede komen.’*

De zorg van Willemien (24 mei 2011) strekt zich uit naar de gewijzigde positie van de tolk binnen de juridische setting. *‘Wat ik als groot bezwaar vind van zo'n setting is dat de rechter totaal geen zicht meer heeft op wat een tolk feitelijk doet.’* Richard (24 mei 2011) zegt hierover het volgende: *‘Een rechter heeft belang bij dat hij voortgang heeft in zijn proces. Hij heeft een taalprobleem, de verdachte heeft een taalprobleem, de Officier heeft een taalprobleem, en het belang is dat de tolk het taalprobleem oplost. En zo efficiënt en effectief mogelijk.’*

3.4 Deelvraag 4

Welke voorwaarden worden door de belanghebbenden gesteld?

In dit onderdeel wordt aandacht besteed aan de verschillende voorwaarden die gesteld worden door de betrokken partijen ter implementatie van Tolken op Afstand. Allereerst zullen de voorwaarden omtrent de techniek worden besproken, gevolgd door kwaliteit, proces en de overige voorwaarden.

3.4.1 Voorwaarden techniek

De kwaliteit van de techniek van tolken op Afstand is een veel besproken voorwaarde, zo blijkt uit de interviews. Men stelt dat de verbinding van goede kwaliteit moet zijn. Hans (23 mei 2011) vat dit samen: *‘Als je Tolken op afstand doet, dat betekent dat de faciliteit die je de tolk geeft en de andere*

locaties die de tolk zien en horen dat dat heel goed moet zijn. True to life is dat toverwoord, natuur getrouw levensecht. ' Truus (9 juni 2011) vult daarop aan: *'(...)in ieder geval dat er goede apparatuur voor handen is, zodat er een goede interactie mogelijkheid en zichtbaarheid is bij de mensen aan de andere kant.* ' Richard (24 mei 2011) beaamt met het volgende citaat alles wat hiervoor is gezegd: *'Een goede, veilige en heldere videoverbinding is noodzakelijk. De tolk kan dan gezichtsuitdrukkingen en de lippen zien en de rechter kan het non-verbale contact met de tolk hebben.* ' Okke (21 juni 2011) stelt wel dat de techniek en instructies simpel moeten zijn. *'Zo min mogelijk toeters en bellen, zo min mogelijk cursussen en dat soort dingen, want dan haakt iedereen af. Zo simpel mogelijk, daar moet het accent liggen.'*

De beveiliging van de verbinding blijkt ook een belangrijk aspect. Zo stelt Onno (23 mei 2011): *'Een ander punt is de beveiliging van dat soort lijnen, de vertrouwelijkheid.'* Menno (18 mei 2011) beaamt dit: *'Hoe beveilig je lijnen? zeker in het strafrecht is beveiliging van lijnen een onderwerp van gesprek.'*

Er wordt gesproken over een zogenaamde driepuntsverbinding. In dit geval zullen zowel de rechter als de advocaat met de verhoorde als de tolk zich op verschillende locaties bevinden. Volgens Hannie (15 juni 2011) is het mogelijk om via een 'outbreakpoint' een extra verbinding aan te sluiten, maar dit wordt als erg lastig ervaren omdat men dan niet met zekerheid kan zeggen dat de verbinding voldoende beveiligd is. *'Maar wat wij per se willen garanderen is dat we altijd een beveiligde verbinding hebben.(...) Dat justitie netwerk zit aan zo veel kanten dichtgetimmerd met firewalls en weet ik veel wat, daar kun je bijna niet makkelijk iets ander mee doen. Het is niet zo dat er een vrij liggende lijn is waar je in kan prikken en dan kan je ermee aan de slag.'*

Gerrit (6 juni) staat ook stil bij de legitimatie van de tolk. Hij stelt voor dat men met behulp van een document scanner het tolkenpasje kan controleren gedurende een zitting. Hij zegt hierover: *'Je zou een constructie kunnen bedenken waarbij zoon documentscanner zoals dat zo mooi heet naar de griffier of naar de rechtbank, de tolk zijn registratie doorscant'*.

3.4.2 Voorwaarden kwaliteit

Uit de informatie die is voortgekomen uit de interviews blijkt dat een opleiding of training belangrijk wordt geacht om de kwaliteit te behouden. Er zijn twee verschillende percepties op deze opleiding.

Tina (23 mei 2011) denkt hierbij vooral aan een inhoudelijke opleiding voor tolken waar veel aandacht is voor het leren van de juridische terminologie. Ze zegt hierover: *'Ik denk in ieder geval als men hier op overgaat men de tolken zorgvuldiger moet selecteren en tolken moet nemen die gewend zijn om in een juridische setting te tolken, de juridische terminologie perfect beheersen en procesrecht kennen.'*

In deze cursus zou bijvoorbeeld ook ruimte gemaakt kunnen worden voor de vaardigheid van het simultaan tolken. Hannie (15 juni 2011) geeft aan dat simultaan tolken in de verwachting van de rechter ligt. *'Er wordt door de rechtbank vaak verwacht dat er simultaan getolkt wordt, dus niet consecutief, anders duren zittingen te lang.'* Tina (23 mei 2011) benoemt daarbij dat ze tolken die in bezit zijn van de juiste vaardigheden graag op een dergelijke manier geregistreerd zou willen zien. *'Dus er zal eerst een lijst gemaakt moeten worden al dan niet binnen het register met tolken die in staat zijn juridische terminologie te vertalen. En nou gaan we heel technisch de diepte in. Het BTV register.'*

Naast een inhoudelijke training zien een aantal respondenten ook graag een cursus of oefendag om zich het technische aspect eigen te maken. Bert (8 juni 2011) heeft ervaring met de implementatie van soortgelijke projecten zegt hierover: *'Een training, om tot optimale kwaliteit te komen, is onmisbaar. Alle aanwezigen zullen getraind moeten worden in het werken met de middelen, de videolink, die ze aangereikt krijgen (...) doe dat met alle betrokkenen, vergeet daar niemand in.'* Menno (18 juni 2011) stipt aan dat de ervaringen tot nu toe ook van toepassing kunnen zijn. *'Van ervaringen leren en dat onderdeel maken van opleidingsprogramma's, zodat mensen vertrouwd raken met de techniek en valkuilen kunnen herkennen.'* Trix (16 mei 2011) wil graag een voorlichting of cursus omdat ze nu nog onwetend is over het gebruik van de apparatuur. *'Er moet ook een beetje een opleiding gegeven worden over hoe je met dat systeem werkt en wat allemaal de bedoeling is. Ik neem aan dat ik achter een apparaat met knoppen gezet wordt, en wat is dan precies de bedoeling?'*

3.4.3 Voorwaarden proces

Om het project Tolken op afstand soepel te laten verlopen worden een aantal voorwaarden aan het proces gesteld. Er blijkt behoefte te zijn aan duidelijke uitleg over wat er precies gaat gebeuren, zodat men zich erop voor kan bereiden en weet wat men kan verwachten. Ivo (1 juni 2011) deelt zijn ervaringen op dit gebied: *'Wat ik terug hoorde was dat de meeste toch nog een ander beeld hadden. Ze dachten namelijk dat ze een filmpje zouden krijgen, ze waren dus verbaasd dat er een live verbinding was.'*

Een veel besproken thema binnen de procesvoorwaarden is de regie tijdens een zitting om het verhoor op afstand correct te laten verlopen. Vincent zegt daarover: *'Als je je nou daar maar een beetje aan houdt, aan die afspraken en regels en zorgt dat er inderdaad iemand de regie voert dan zie ik geen enkel nadeel.'* Dirk (1 juni 2011) vult hierop aan: *'Dat stelt wel een aantal eisen waarbij het communiceren belangrijk is. Je kan namelijk niet door elkaar praten, je moet dat dus wel goed aanvoelen. Wat rechters zeggen: dat is eigenlijk heel goed, want nu zijn we gedwongen om goed na te denken. Want anders werkt het niet, alles moet dus netjes en zorgvuldig.'* Truus (9 juni 2011) doet een voorstel om de regie in de handen van de rechter te leggen. *'Zodat ik tegen de rechter kan zeggen, ik*

vraag me af of de boodschap is overgekomen vindt u het goed als ik hem nog in andere woorden probeer duidelijk te maken. Nooit uit jezelf doen, want dan vraagt die rechter zich af wat gebeurt daar.'

Om te voorkomen dat het project juridisch gezien niet voldoet, wordt er geopperd om een protocol op te stellen. Onno (23 mei 2011) voorziet bijvoorbeeld dat men tegen juridische valkuilen zal aanlopen. *'Dan zeg ik kwaliteit, veiligheid, je zult een aantal protocollen moeten hebben en ik denk (...) bijvoorbeeld over de rechten van de verdachte.(...) Mag de verdachte zeggen dat hij liever een tolk in persoon ter zitting naast zich heeft?'* Naast de rechten van de verdachte spelen ook andere zaken een rol, bijvoorbeeld wie invloed heeft op het wel of niet aanzetten van het geluid. Hannie (15 juni 2011) stelt daarover de vraag: *'En hoe doen we dat dan met het geluid? Het geluid in het detentiecentrum moet altijd aanblijven, want we willen altijd horen wat er gezegd wordt. We hebben als voorwaarde dat de rechtbank kan bepalen dat het geluid aan blijft.'*

Niet alleen de procesmatige aspecten zijn van belang, maar er moet ook een afweging worden gemaakt in de verschillende zaken waar gebruik gemaakt mag worden van videoconferentie. Dit is mogelijk niet geschikt voor elke zaak. *'Videoconferentie heeft in het strafrecht het beperkingen je kunt niet alle soorten zaken daarvan in behandeling nemen.'* (Gerrit, 6 juni 2011) . Ook andere respondenten zien het belang van deze afweging. *'Ze moeten kijken of de zaak kan. Als het een mega zaak is, dan moeten ze het niet willen(...)Dan moet je toch niet willen dat je dat met zo 'n videoconferentietje af wil doen. Ik denk dat ze per zaak moeten kijken of het geschikt is ja of nee.'* (Truus, 9 juni 2011)

Naast bovenstaande zaken wordt er veel gesproken over een zekere mate van gewenning die moet optreden om een voorspoedig proces te garanderen. Zo zegt Victor (21 juni 2011): *'Het is iets wat gewenning nodig heeft.'* Vincent (23 mei 2011) vult dit aan: *'Die feiten zijn er niet, er wordt over gekletst en gedaan, van dat project in België met die waardeloze verbinding die het maar niet deed, zo wordt erover gepraat. Totdat mensen hebben kunnen ervaren en het zelf hebben kunnen doen denk ik, krijg je dat beeld niet weg en moet je daar ook niet te veel in investeren. Je moet mensen gewoon de gelegenheid geven om het te ervaren, ga het nou gewoon een keer doen.'*

3.4.4 Voorwaarden Overig

Naast de voorwaarden omtrent techniek, proces en kwaliteit worden er ook overige voorwaarden aan het project Tolken op Afstand gesteld. Zo stelt Hans (23 mei 2011) voor een business plan op te stellen, hieruit moet blijken of het project realistisch is. *'Een haalbaarheidsplan zeg maar. Hierin worden de voorwaarden genoemd waardoor het plan zou kunnen slagen. Het gaat erom welke stappen moeten worden genomen om tolken op afstand te laten slagen. Als dat business plan er komt, dan moet vanaf daar verder worden gekeken of het tolken op afstand haalbaar is.'*

Verder wordt een idee van een draaiboek geopperd, waarin aangegeven kan worden tussen welke plaatsen contact wordt gelegd. Menno (18 mei 2011) maakt een vergelijking: *‘Als je kijkt naar de EU, naar e-justice, we willen dat er op EU-niveau een soort boekingssysteem komt. Zoals je een hotelreserveringssysteem hebt, zo moet je je dat voorstellen. Met zo’n systeem willen we ook videoconferenties regelen.’*

Indien de tolk op afstand zit kan de advocaat geen ‘onderonsje’ hebben met de verdachte of asielzoeker omdat het gesprek over de luidspreker gaat en de tolk geen mogelijkheid heeft om te bepalen wie er wel en niet mee kan luisteren. Richard (24 mei 2011) voorziet problemen omtrent een eerlijk proces voor de verdachte of asielzoeker. *‘De vreemdeling zit op afstand en dus praat met de tolk in de zittingszaal, (...) dat gaat allemaal via de luidsprekers van de zittingszaal, het publiek, de rechters, de Officier, iedereen kan meeluisteren. (...) Dat is slecht voor een eerlijk proces, daar krijgen we nog gedonder mee.’* Richard ziet dit als een belangrijke vereiste omdat het in strijd zou kunnen komen met Europese regelgeving. *‘Wat heel belangrijk is, is dat de procespartijen op een gelijke wijze met een verdachte of een vreemdeling kunnen communiceren. Het beginsel van equality of arms.’*

Er wordt als voorwaarde gesteld dat men veel aandacht moet hebben voor de cultuur en kennis van een verdachte of vreemdeling. Willemien (24 mei 2011) ziet dit als reden om het verhoren van asielzoekers uit te sluiten van het gebruik van videoconferentie: *‘Ja, dat lijkt me dat eigenlijk heel lastig, en ook vervreemdend voor vluchtelingen. Er zitten ook mensen bij die gewoon geen opleiding hebben genoten of een paar jaar lagere school, qua technologie weten ze nog net wat een mobieltje is maar veel meer dan dat daar zijn ze echt totaal niet mee vertrouwd.’*

Tot slot wordt als voorwaarde gesteld dat alle betrokken partijen hun medewerking verlenen. Menno (18 mei 2011) heeft het idee dat sommige betrokkenen nog niet overtuigd zijn van het project en daarom een sceptische houding aannemen. *‘Maar ik zie dat dus wel een beetje als een tijdelijk probleem, je moet er wel veel aandacht voor hebben, want in zo’n cynische, sceptische omgeving is dat al snel een reden om het stil te laten vallen.’*

4. CONCLUSIES

Allereerst zullen de conclusies van de verschillende deelvragen aan bod komen. Vervolgens wordt aan de hand hiervan een conclusie geformuleerd in de vorm van een antwoord op de hoofdvraag.

4.1 Deelvraag 1

Wat is de positie van de tolk in verhouding tot de andere partijen?

Tolken worden binnen het juridische proces als puur functioneel beschouwd. Tolken begrijpen goed dat deze functionele rol zich beperkt tot het vertalen van de tekst. Desondanks zijn de tolken ontevreden over de hen toegedichte positie in de praktijk. Ze voelen zich genegeerd en vergeten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat men geen rekening houdt met een stoel en een glaasje water voor de tolk gedurende de zitting. De verhoudingen tussen tolken en de andere actoren zijn dus scheef. Tolken moeten vechten om gehoord te worden; niet alleen in de rechtszaal, maar ook bij het Ministerie. Zij hebben het gevoel dat ze niet betrokken worden bij de ontwikkeling van Tolken op afstand. Bij het invoeren van Tolken op afstand zal in ieder geval rekening gehouden moeten worden met de inspraak en positie van de tolk.

4.2 Deelvraag 2

Wat zijn de ervaringen met horen op afstand en welke mogelijkheden schept dit voor Tolken op afstand?

De ervaringen met diverse technische ontwikkelingen zijn erg wisselend. Zowel hele goede ervaringen als bijzonder negatieve ervaringen zijn ter sprake gekomen. Voor het invoeren van Tolken op afstand kunnen deze ervaringen een grote bijdrage leveren aan de implementatie. Daardoor kan duidelijk worden welke problemen er spelen en wat de reden is van deze problemen. Zo bestaat er bijvoorbeeld een wisselend beeld van de kwaliteit van de techniek onder andere bij het telehoren. Een aantal van de personen die dagelijks gebruik maakt van het telehoren heeft veel slechte ervaringen met de techniek. Bij het ontwikkelen van Tolken op afstand moet hier dan ook voor gewaakt worden. Waarborging van de kwaliteit van de techniek zal cruciaal zijn voor de implementatie van Tolken op afstand. Ten tweede is het van belang te kijken naar gewenning. De tolkentelefoon heeft de afgelopen jaren het vertrouwen gewonnen van de markt en bij het telehoren blijkt dit ook zo te zijn. Gewenning blijkt hierbij een belangrijke factor te zijn. Ervaringen die we dus mee kunnen nemen uit het verleden zijn oog voor de techniek en tijd voor gewenning.

4.3 Deelvraag 3

Wat zijn de belangen van de betrokken partijen?

De tolk, het Ministerie en de juridische actoren kennen elk hun eigen belangen bij de implementatie van Tolken op Afstand.

Voor de tolk geldt dat bij Tolken op afstand de werkzaamheden meer concentratie vergen waarmee het vermoeiender wordt. De tolk heeft er dus belang bij dat de duur van de vertaalopdrachten beperkt blijven. Ten tweede slaat de ontwikkeling van Tolken op afstand een gat in de financiële situatie van tolken. Doordat de tolk minder hoeft te reizen zal de totale vergoeding voor een klus inkrimpen na de invoering van Tolken op afstand en hij heeft er dus belang bij dat dit op enigerlei wijze worden gecompenseerd. Verder bestaan er verschillende meningen over het belang van de fysieke aanwezigheid van de tolk bij het proces. Opvallend is dat andere actoren het vermoeden hebben dat de tolk hier veel waarde aan hecht. Daarentegen geven de tolken zelf aan dit niet essentieel voor hun werkzaamheden is. Er is dus een discrepantie over het beeld van dit belang.

Het grootste belang van het ministerie van Veiligheid en Justitie is de financiële bezuiniging die Tolken op afstand met zich mee brengt. Respondenten onderkennen dat de financiële aspect niet alleen voor het Ministerie, maar voor de gehele maatschappij van belang is.

Tot slot geven de juridische actoren aan dat voor hen de kwaliteit van de rechtszitting en de vertaalopdracht niet in het geding mag komen. Een goede rechtsgang wordt daarnaast door alle partijen onderkend.

4.4 Deelvraag 4

Welke voorwaarden worden door de belanghebbenden gesteld?

Een veelgehoorde eis is dat de techniek van hoge kwaliteit moet zijn om Tolken op afstand te kunnen implementeren en gebruiken. Wanneer de verbinding niet goed is, kan de tolk zijn werk niet goed doen en dat komt het proces niet ten goede. Daarnaast is een belangrijke voorwaarde van het slagen van Tolken op afstand dat er wordt geïnvesteerd in trainingen en opleidingen. Deze trainingen zijn tweeledig. Enerzijds moeten tolken worden opgeleid in juridische vakjargon en algemene vertaalvaardigheden zoals simultaan tolken. Anderzijds moet iedereen die te maken heeft met de techniek op de hoogte zijn van het correcte gebruik ervan. Om de verhoren vervolgens goed te laten verlopen geven respondenten aan dat het belangrijk is dat iemand de regie in handen neemt. Veel respondenten dichten deze taak aan de rechter toe. Ook wordt als voorwaarde voor een goed lopend

proces genoemd dat de zaken niet te zwaar en te lang zijn. Tot slot is belangrijk dat er een gedragscode komt specifiek voor het Tolken op afstand, waarin vast wordt gelegd wat al dan niet is toegestaan.

4.5 Hoofdvraag

Hoe verhouden de belanghebbenden zich tot de haalbaarheid en wenselijkheid van Tolken op afstand?

Eenzijds zijn de respondenten positief over Tolken op afstand als onderdeel van e-justice. Respondenten benoemen de verwachting dat met Tolken op afstand geld bespaard zal worden, hoewel er ook twijfels bestaan over de mate waarin bezuinigd kan worden. Een van de voorwaarden voor het Tolken op afstand is dat de techniek van onbesproken kwaliteit is en dat er opleidingen worden verzorgd voor iedereen die met de techniek in aanraking komt. Een andere voorwaarde is dat de regie tijdens de zitting duidelijk in handen ligt van één actor.

Anderzijds klinken er ook negatieve geluiden. Vooral tolken hebben het gevoel dat er een beslissing wordt genomen waarbij zij gepasseerd worden. Dat bevestigt de tolk in zijn gevoel dat hij een achtergestelde positie heeft. Daarnaast is het moeilijk de videoverbindingen naar behoren te beveiligen en is er de zorg dat Tolken op afstand afbreuk doet aan de kwaliteit van het proces.

Overwegend komt naar voren dat men niet per definitie negatief is over de implementatie van Tolken op afstand, maar men heeft wel grote twijfels over de praktische toepassing ervan. De wenselijkheid lijkt onlosmakelijk verbonden met de haalbaarheid van het project. Concluderend kan gesteld worden dat Tolken op afstand wenselijk is, als de haalbaarheid in termen van kwaliteit, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid gegarandeerd kan worden. Op dit moment laat het vertrouwen in de haalbaarheid echter nog te wensen over.

5. DISCUSSIE

In ieder kwalitatief onderzoek wordt de onderzoeker voor keuzes gesteld. Deze keuzes kunnen de uitkomsten van het onderzoek beïnvloeden. In dit onderdeel wordt daarom stilgestaan bij een aantal onderwerpen die een overweging en extra aandacht behoeven.

Het project Tolken op afstand komt mede voort uit de wens van het Ministerie van Veiligheid en Justitie om bepaalde kosten terug te dringen. Tolken op afstand zou moeten bijdragen aan een doelmatigere en efficiëntere indeling van capaciteit, geld en tijd. Onder de respondenten heerst echter scepsis of dit wel degelijk het geval is. Onderzoek naar een duidelijk kostenplaatje door het Ministerie van Veiligheid en Justitie is naar onze mening dan ook van groot belang. Als kostenbesparing inderdaad een belangrijke reden is om het project Tolken op afstand in te voeren, dan moet ook duidelijk zijn hoe en onder welke voorwaarden en omstandigheden deze besparingen gehaald kunnen worden.

De keuze voor respondenten is een bewust en weloverwogen proces geweest, onderzoekers hebben getracht een zo gevarieerd mogelijke groep respondenten te vormen. Toch is één specifieke groep buiten beeld gelaten, het gaat hierbij om de verdachte, vreemdeling, oftewel 'de cliënt'. In het onderdeel 'respondenten' zijn enkele argumenten besproken voor het niet betrekken van deze groep. In het belang van 'cliënten' zou eventueel verder onderzoek gedaan kunnen worden naar hun positie in een straf- of vreemdelingenproces in relatie tot het Tolken op afstand. Om de betrouwbaarheid van onze conclusie te vergroten had deze groep meegenomen kunnen worden.

Ten aanzien van vreemdelingen wordt door enkele respondenten tegenstrijdige informatie verstrekt. Enerzijds wordt de humaniteit ter discussie gesteld. Nienke Doornbos (respondent binnen dit onderzoek) heeft in het verleden onder andere onderzoek gedaan naar de rol van de tolk in het verhoor van vreemdelingen. Gebleken is dat asielzoekers vaak geen kennis hebben van hedendaagse technologie en soms nog nooit een mobiele telefoon hebben gezien. Videoconferentie en het Tolken op afstand zouden daardoor voor grote verwarring kunnen zorgen en invloed kunnen hebben op de vertrouwensband tussen de vreemdeling en alle andere procesdeelnemers. Een verzwakking van de vertrouwensband zou kunnen afdoen aan de humaniteit. Tijdens een ander interview (interview Hannie, 15 juni 2011) is daarentegen een onderzoek naar voren gekomen waaruit blijkt dat verdachten juist wel positief zijn over het gebruik van de videoconferentie. De belangrijkste reden hiervoor is dat verdachten door gebruik van de videoconferentie geen lange reizen meer hoeven af te leggen. Ook lange wachttijden worden hen bespaard. Het verhoor van de verdachte kan plaatsvinden in het detentiecentrum waar hij of zij verblijft. De humaniteit hoeft dus niet, zoals eerder gesteld, in

het geding te zijn. Verder onderzoek naar deze kant van het project Tolken op afstand, en dus met name naar de positie van de verdachte is raadzaam.

6. AANBEVELINGEN

In dit onderdeel worden enkele aanbevelingen besproken die voortvloeien uit de bevindingen en de conclusie. Deze aanbevelingen moeten het Ministerie van Veiligheid en Justitie de gevraagde handvatten bieden ter ondersteuning van de implementatie van Tolken op afstand in Nederland.

Ten eerste bevelen wij aan te investeren in **opleidingen** voor iedereen die met de techniek in aanraking komt. Respondenten geven aan zowel trainingen in de technische als praktische toepassing te willen ontvangen om het geheel goed onder de knie te krijgen. Daarbij gaat het om het aanleren van eventuele handgebaren en afspraken en algemene vertaalvaardigheden tijdens het Tolken op afstand in juridische procedures. Daarnaast wil men inzicht in hoe de techniek werkt en het correcte gebruik ervan.

Ten tweede is het **behoud van de kwaliteit** van tolkdiensten in juridische procedures een belangrijk punt. Er blijken grote twijfels te bestaan omtrent de toepassing van de techniek en de werkbaarheid van het proces. Dit zal op een bepaalde manier opgevangen moeten worden. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie zal kritisch moeten zijn wat betreft de huidige techniek en of dit afdoende is om het project op een veilige manier te dragen. Daarnaast moeten duidelijke procesafspraken worden gemaakt, eventueel vormgegeven in een protocol.

Ten derde is een kritische **begroting** van belang. Onder de respondenten heerst de vraag of Tolken op afstand wel geld zal besparen ten opzichte van de huidige situatie. Er wordt met name gewezen op de techniek die in de huidige staat niet afdoende is en dat de kosten voor de verbetering niet zullen opwegen tegen de eventuele baten. Het is zaak hier aandacht aan te besteden en na te gaan of Tolken op Afstand wel daadwerkelijk geld zal besparen.

Ten slotte moet het Ministerie stappen ondernemen in **het onderkennen van gevoelens**. Tolken voelen zich nu niet een gelijkwaardige gesprekspartner en ook andere actoren willen graag betrokken worden bij het project. Het is daarom belangrijk momenten te creëren waarop met de verschillende partijen om de tafel wordt gezeten. Daarnaast is het zaak helder te zijn in de communicatie over wat de partijen te wachten staat. Dit kan worden opgelost door informatiebijeenkomsten te organiseren, ervaringen te delen en eventueel de spelers middels een demonstratie ervaring te laten opdoen met Tolken op afstand.

www.Videoconference-interpreting.net/Avidicus.html, het laatst geraadpleegd op 30 juni 2011

Alvesson, M. & Deetz, S. (2000). Alternative Social science perspectives. Ch 2 in *Doing critical management research*. (pp. 23-47). Thousand Oaks: Sage.

Alvesson, M. & Willmott, H. (1992). Critical Management Studies: an introduction. Ch 1 in *Critical Management studies*. (pp. 1-18). London: Sage

Deetz, S. (1996). Describing Differences in Approaches to Organization Science: Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy. *Organization Science*, 7(2), 191-204.

Denzin, K & Lincoln, S. (1994) Introduction: Entering the field of qualitative research. Ch 1 in *Handbook of Qualitative Research*. (eds.) Thousand Oaks: Sage

Guba, G. & Lincoln, S. (1994). Competing paradigms in Qualitative Research. In Denzin, K. & Lincoln, S.(Eds.) *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117). Thousand Oaks: Sage.

Meegen, van B. (2006). Tolken – Wat zegt u Meneer?. *Trema*, mei 2006 – nr. 5, 199-204

Morse & Field. (1996) Principles of data analysis. Ch 6 in *Nursing research: The application of qualitative approaches*. (pp. 103-123) Cheltenham: Stanley Thornes

Opijnen, van O. (2009). Europese e-justice – Ambitieuus en weerbarstig. *SEW*, 11(173), 410-418

Punch, M. (1998). Collecting qualitative data. Ch. 9 in *Introduction to social research, quantitative and qualitative approaches*. (pp. 168 – 190). London: Sage

Silverman, D. (2010). *Doing Qualitative Research*, 3rd edn. London: Sage

Thiel, van S. (2010). *Bestuurskundig onderzoek, een methodologische inleiding*. (pp. 167 – 169). Bussum: Coutinho

Walsh, D. (2004). Chapter 17: Doing ethnography. In Searle, C. (Eds.) *Reasearching Societe and culture*. (pp. 217-230) Londen: Sage Publications

Yanow, D. (2000). Seeing organizational learning: a 'cultural' view. *Organization*, 7(2), 247-268.

Observatie in een zittingszaal in de Rechtbank Almelo die is ingericht met camera's en apparatuur voor het werken met videoconferentie. Dinsdag 24 mei 2011

Voorafgaand aan het interview dat ik had met een respondent, heb ik de zittingszaal in de Rechtbank Almelo bekeken. Deze zaal is voorzien van moderne camera's en video- en geluidsapparatuur om in gerechtelijke procedures te kunnen werken met videoconferenties. Naast de aanwezigheid van techniek, is rekening gehouden met licht, de indeling en opstelling van de rechtszaal en de juiste achtergrondkleuren. Deze zittingszaal in Almelo dient als proefopstelling en voorbeeld voor inrichting met dezelfde apparatuur van andere zittingszalen in rechtbanken en gerechtshoven in Nederland.

Er werd mij getoond hoe middels een videoconferentie contact in beeld en geluid gemaakt kan worden met een andere rechtbank in Nederland. Twee technische heren waren in de zittingszaal in Almelo aanwezig om de verbinding tot stand te brengen en deze te onderhouden. De vooraf beloofde snelheid van het verbinding leggen viel tegen. Het heeft zeker een aantal minuten geduurd voordat er een verbinding met de Rechtbank Rotterdam tot stand was gekomen. Eenmaal tot stand gekomen, bleef de verbinding stabiel.

Een belangrijk aspect van de videoconferentie is dat alle procesdeelnemers – aan beide zijden van de conferentie – elkaar goed kunnen zien. Het gaat dan om de vreemdeling, zijn of haar raadsman, de Officier van Justitie en één of meer rechters. Eventueel is aan één van beide zijden van de conferentie ook een tolk aanwezig. Omdat alle procesdeelnemers hun eigen plek hebben in de zittingszaal en omstebeurt binnenkomen en het woord voeren, is het van belang dat zij steeds goed in beeld zijn. Hiervoor zijn tal van camera's zichtbaar en onzichtbaar in de zittingszaal aanwezig. Op het moment dat de raadsman opstaat om het woord te voeren, zijn de camera's in staat hem automatisch met zijn gezicht en bovenlijf in beeld te brengen. Hetzelfde geldt voor de situatie waarin de Officier van Justitie of de rechter het woord voert. Bij de demonstratie die ik kreeg op 24 mei jl., werkte dit deel van de techniek echter niet. Toen men mij wilde laten zien hoe de camera's zouden meebewegen met bijvoorbeeld de raadsman die opstaat om het woord te voeren, bleef de camera in de oude positie. De camera filmde hierdoor het middel van de raadsman. Het bleek onmogelijk om de camera's in de juiste positie te brengen, ondanks herhaaldelijke pogingen door de twee heren. Ik hecht er aan te melden dat er geen onwil en naar mijn indruk ook geen onkunde in het spel was bij de demonstratie.

Pim van Mierlo,

24 mei 2011