

Geachte mevrouw Lely-Schuurman,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) u over een klacht die is ingediend tegen mw. (-) (hierna: beklaagde), tolk Nederlands <-> (-), vertaler Nederlands -> (-),(-)-> Nederlands, Nederlands -> (-) en (-) -> Nederlands (Wbtv nr. (-)).

1. Verloop van de procedure

Bij brief van 25 mei 2016, ontvangen op 1 juni 2016, heeft de heer (-) (hierna: klager), een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde.

Bij brief van 2 juni 2016 zijn klager en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Zij zijn, nadat eerdere hoorzittingen door omstandigheden geen doorgang konden vinden, door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 16 september 2016 een toelichting te geven. Partijen hebben een aantal schriftelijke reacties nagezonden.

De commissie heeft bij de voorbereiding van de behandeling van de klacht op grond van art. 10 van het Reglement Klachtencommissie Wbtv besloten om dhr. (-), teamleider van de politie, schriftelijk enkele vragen te stellen over hetgeen is voorgevallen tijdens het taponderzoek waarop de klacht ziet. De heer (-) heeft de vragen op 30 juni 2016 schriftelijk beantwoord.

Tijdens de hoorzitting op 16 september 2016 is gebleken dat de gemachtigde van beklaagde nog niet over alle stukken van het klachtdossier beschikte. Bovendien werd besloten de behandeling van een samenhangende klacht van beklaagde tegen klager aan te houden omdat sprake was van enkele onduidelijkheden. De hoorzitting is vanwege deze omstandigheden in overleg met partijen verdaagd. Op 7 oktober 2016 is de hoorzitting hervat. Klager is verschenen met gemachtigde mw. mr. (-). Beklaagde is verschenen met gemachtigde mw. mr. (-).

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

dhr. mr. R.G.A. Beaujean	voorzitter,
mw. mr. M.H.R. de Boer	lid,
mw. F. Timmer	lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door dhr. J.J.L. Link, secretaris van de commissie en de heer F. Kabbouti, notulist.

De verslagen van de hoorzittingen zijn als bijlage bij dit advies gevoegd.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen door en namens klager en beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

2. De gronden voor de klacht

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

- a) Beklaagde heeft klager belemmerd in de uitvoering van zijn maatschappelijke taak om als beëdigd registertolk te helpen bij de opsporing

van criminele activiteiten door leugens en laster te verspreiden over zijn persoon.

- b) Beklaagde heeft zich misdragen door klager middels intimidatie aan te zetten tot het schenden van de gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv, waarbij zij heeft geëist een eerder gemaakte afspraak met de rechtbank Amsterdam te annuleren zodat zij ongestoord een andere dienst kon aannemen voor de politie in Antwerpen.
- c) Beklaagde heeft zich misdragen door zichzelf de rol toe te dichten van coördinator binnen het onderhavige onderzoek waarbij zij een collega getracht heeft te intimideren middels berichten via Whatsapp opgesteld in de (-) taal.

2.1 Inleiding

In de periode maart-april 2016 namen partijen als taptolk deel aan het opsporingsonderzoek (-) van politie (-). Beklaagde had in dit taponderzoek een coördinerende rol. Zij benaderde klager op 4 maart 2016 met de vraag of hij aan dit onderzoek wilde deelnemen. Nadat klager aan het taponderzoek was toegevoegd, benaderde beklagde nog drie andere tolken: mw. (-), dhr. (-) en ten slotte, op 4 april 2016, mw. (-). Op enig moment raakten de verhoudingen tussen klager, beklagde en de andere tolken die in het taponderzoek werkzaam waren verstoord met als gevolg dat de politie de samenwerking met klager in het desbetreffende taponderzoek beëindigde.

2.2 Toelichting op klacht door klager

Op 21 maart 2016 werd beklagde uitgenodigd voor een ander taponderzoek in Antwerpen. Beklaagde liet op 1 april 2016 rond 15:00 uur aan klager weten dringend naar Antwerpen te moeten en verzocht klager om mw. (-) in te werken op 4 april om 13:00 uur. Klager gaf aan dat wel te willen doen maar die middag om 14:00 uur weg te moeten vanwege een zitting bij de rechtbank Amsterdam.

Beklaagde verzocht hem zijn afspraak bij de rechtbank in Amsterdam te annuleren, zodat hij mw. (-) kon inwerken. Klager heeft geweigerd dat te doen. Vanaf dat moment heeft beklagde een vijandige houding tegen klager aangenomen. Ook heeft zij de andere in het onderzoek werkzame taptolken tegen hem opgezet. Door te dreigen samen met de andere tolken uit het onderzoek te stappen, heeft beklagde de teamleider, dhr. (-), ertoe bewogen klager weg te sturen.

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht verschillende transcripties overgelegd van gesprekken die hij met beklagde via Whatsapp voerde. Ter hoorzitting heeft klager toegelicht dat beklagde in een van de Whatsapp-berichten opmerkt "Ik heb carte blanche om wie ik maar wil eruit te gooien." Klager ervaarde dit als intimiderend. Het kwam op hem over als dat hij moest doen wat er tegen hem werd gezegd. De coördinerende rol van beklagde houdt in dat zij voor de politie het eerste aanspreekpunt is en niet dat zij haar collega-tolken opdrachten kan geven.

2.3 Verweer door beklagde

Beklaagde geeft aan door de politie te zijn benaderd om taptolkwerkzaamheden te verrichten voor het opsporingsonderzoek. Aangezien het onderzoek te groot was voor één tolk werd haar gevraagd de tolkdiensten te coördineren. De coördinator kwam met een tolkenlijst en vroeg haar welke tolken er konden worden aangesproken voor deelname als taptolk aan het onderzoek. Beklaagde heeft eerst klager benaderd. Toen bleek dat er meerdere tolken ingezet moesten worden verzette klager zich daartegen. Hij begon discussies te voeren waarin hij aangaf waarom de andere tolken naar zijn mening niet goed genoeg waren.

Vanaf het moment dat dhr. (-) bij het onderzoek kwam uitte klager openlijk zijn antipathie jegens hem. Klager zorgde voor een slechte sfeer op de werkvloer en de samenwerking met hem bleek onmogelijk. Verschillende tolken, waaronder beklaagde, hebben klager op zijn gedrag aangesproken. Dat verergerde de situatie.

Klager weigerde informatie met beklaagde te delen uit de door hem verwerkte gesprekken, die zij in de dagelijkse briefing aan het team door moest geven. Hij belde de teamleden zelf en wisselde geen woord met de andere tolken.

Beklaagde merkt op dat zij niet samen met de andere tolken heeft gedreigd om uit het onderzoek te stappen als klager zou aanblijven. De beslissing om in het taponderzoek niet langer gebruik te maken van klager was er een van bedrijfsmatige aard en is door dhr. (-) zelf genomen naar aanleiding van de gesprekken die hij had gevoerd met de aanwezige tolken, de coördinatoren in het opsporingsonderzoek (-), zijn eigen bevindingen en die van zijn collega uit (-).

Beklaagde heeft ter hoorzitting haar coördinerende rol in het taponderzoek toegelicht. Zij bundelde alle informatie uit de verschillende taplijnen en droeg zorg voor briefing aan de rechercheurs. Daarnaast hield ze de tolktijden bij. De planning van de tolkdiensten was niet haar verantwoordelijkheid, maar ze hield dit wel in de gaten. Ze vroeg de in het onderzoek werkzame tolken om hun beschikbaarheid aan haar door te geven. Wanneer zij niet aanwezig was, zorgde dhr. (-) voor de briefing aan het opsporingsteam.

Klager had aanvankelijk aangegeven op 4 april 2016 de hele dag beschikbaar te zijn en is vervolgens ook de hele dag ingepland. Pas na de planning heeft klager aangegeven die dag om 15:00 uur een andere opdracht te hebben aangenomen bij de rechtbank Amsterdam. Indien hij bij zijn opgave van beschikbaarheid had aangegeven dat hij die middag niet beschikbaar zou zijn dan zou daarmee rekening zijn gehouden. Klager maakte er een probleem van om mw. (-), die op 4 april 2016 voor het eerst aanwezig was, te moeten inwerken. Beklaagde heeft klager gevraagd in het vervolg op tijd aan te geven wanneer hij niet beschikbaar is, en zijn opgegeven beschikbaarheid na te komen.

2.4 Reactie van de heer (-)

Dhr. (-) licht in zijn reactie op schriftelijke vragen van de commissie toe dat beklaagde – voor zover het gaat om de vertaling van (-) tapgesprekken – een coördinerende rol had in het opsporingsonderzoek. Zij had de opdracht gekregen de voortgang en kwaliteit te monitoren van de te vertalen tapgesprekken. Daarnaast kreeg zij de opdracht om belangrijke gesprekken direct door te geven aan de tactisch coördinator van het onderzoek en zo nodig toe te lichten tijdens de operationele briefing. Vanwege de grote hoeveelheid aan te vertalen gesprekken werd besloten naast beklaagde vier extra tolken te vragen, waaronder klager. Klager was dagelijks aanwezig. De tactisch coördinator zou klager hebben gevraagd hem bij afwezigheid van beklaagde op de hoogte te houden van ontwikkelingen op de tap.

Volgens dhr. (-) was er op enig moment sprake van een dusdanige wrijving tussen de taptolken dat een onwerkbaar situatie was ontstaan. Dhr. (-) heeft daarover de aanwezige tolken klager, beklaagde en dhr. (-) gehoord. Dhr. (-) verklaarde dat klager onacceptabel gedrag vertoonde. Hij zou de tolkopdracht onmiddellijk beëindigen als hij nog langer met klager moest samenwerken. Klager zou verschillende misplaatste opmerkingen hebben gemaakt en zich bezig houden met pesterijen (waaronder het niet afgeven van zijn toegangspas aan dhr. (-)). Beklaagde merkte op dat zij ongewenst was bejegend door klager. Hij zou meermalen dicht bij haar hebben gestaan en met zijn hand door haar haren hebben gewreven. De samenwerking zou volgens beklaagde zeer slecht lopen. Klager zou kennelijk niet willen accepteren dat beklaagde de “coördinatie” in het onderzoek had. Beklaagde gaf aan dhr. (-) te kennen

dat zij, evenals de overige tolken, zou stoppen met de tolkopdracht als klager verbonden zou blijven aan het onderzoek.

In een ander taponderzoek zou beklaagde volgens beklaagde soortgelijke problemen hebben veroorzaakt. Toen dhr. (-) vervolgens contact opnam met de tapcoördinator van dat onderzoek werd dit bevestigd. De tapcoördinator had opgemerkt dat besloten was klager niet langer in te zetten om zo de rust tussen de tolken te bewaren.

Klager zou tegenover dhr. (-) hebben verklaard dat hij het gevoel had dat er een groep werd gevormd om hem uit het onderzoeksteam weg te krijgen. Hij ontkent zich schuldig te hebben gemaakt aan het plaatsen van ongepaste opmerkingen en pesterijen. Om te voorkomen dat het opsporingsonderzoek door de onderlinge wrijvingen verdere vertraging zou oplopen, nam dhr. (-) de bedrijfsmatige beslissing om de samenwerking met klager te beëindigen. Hij zou daarbij aan klager te kennen hebben gegeven dat klager wat hem betreft wel in een ander onderzoek zou mogen tolken.

3. Beoordeling van de klacht

De commissie beschouwt de klachtonderdelen **a** en **b** als **ongegrond** en klachtonderdeel **c** als **gedeeltelijk gegrond**. Zij overweegt daaromtrent als volgt.

De commissie stelt voorop dat uit de stukken en het verhandelde ter hoorzitting is komen vast te staan dat de politie een situatie heeft laten ontstaan waarin één taptolk, beklaagde, min of meer vrij spel kreeg in zowel de taptolken die zij in het taponderzoek om zich heen verzamelde als de wijze waarop de werkzaamheden werden ingepland en verdeeld. Daarnaast kreeg beklaagde van de politie een coördinerende rol bij het uitwisselen van informatie uit de tapgesprekken met het opsporingsteam. Omdat klager, anders dan beklaagde, alle dagen van het onderzoek in de tapkamer aanwezig was, kreeg ook hij een grotere rol in het onderzoek. De onderlinge rolverdeling was niet duidelijk. Ook over meer praktische zaken zoals aanvangstijden en toegangspassen heerste onduidelijkheid. Over die rolverdeling en praktische zaken ontstond onenigheid en mede daardoor wrijving.

De commissie heeft ter hoorzitting de aandacht gevestigd op een reactie van de Nationale politie naar aanleiding van een op 24 september 2016 uitgezonden VPRO-radioprogramma Argos over de afnameplicht als bedoeld in art. 28 Wet beëdigde tolken en vertalers. Hieruit volgt dat de Nationale politie de zogenaamde "sneeuwbalmethode" afkeurt. Deze methode houdt in dat reeds voor de politie werkzame taptolken zelf nieuwe tolken aanbrengen. Als bekend wordt dat die methode is gevolgd, worden zowel de betrokken politie-collega's als de tolken daarop aangesproken. De collega's voor het niet volgen van de geëigende procedure en de tolken voor het negeren van de gedragscode.

Door de regie over het taptolken op voornoemde wijze uit handen te geven met als gevolg dat de onderlinge verhoudingen zodanig verstoord raakten dat besloten werd klager uit het taponderzoek te verwijderen, heeft de politie naar het oordeel van de commissie in de onderhavige situatie onzorgvuldig gehandeld. Zij verwijst in dit verband naar haar eerdere adviezen over de klachten nrs. 2015-02, -03, -04 en -05.

Klachtonderdeel a

Uit de beschikbare stukken en het verhandelde ter hoorzitting is niet komen vast te staan dat de teamleider (-) de samenwerking met klager heeft beëindigd op grond van (door of door toedoen van beklaagde) verspreide leugens en laster omtrent klagers persoon. Voor zover bedoeld is hierover te klagen, faalt het klachtonderdeel.

Uit het klachtdossier en de mondelinge toelichtingen ter hoorzitting volgt wel dat de samenwerking tussen klager en zijn collega's in het taponderzoek stroef verliep. De wrijving die tussen klager en beklaagde ontstond, liep zo hoog op dat de situatie escaleerde. Dhr. (-) heeft vervolgens op basis van zijn eigen onderzoek en bevindingen de bedrijfsmatige beslissing genomen om klager uit het onderzoek te verwijderen. Bij die beslissing zal hebben meegespeeld dat zowel beklaagde als dhr. (-) aan dhr. (-) kenbaar hadden gemaakt zij – en ook de andere tolken – hun tolkwerkzaamheden zouden beëindigen als zij nog langer moesten samenwerken met klager. Wat daar ook van zij, niet kan worden gezegd dat aan de beslissing van dhr. (-) leugens en laster over klager ten grondslag hebben gelegen.

Deze patstelling had naar het oordeel van de commissie kunnen worden voorkomen als de politie de regie over de tolkwerkzaamheden vanaf het begin af aan zelf in handen had gehouden en de betrokken tolken goed had geïnformeerd over de gemaakte afspraken met betrekking tot de planning, rolverdeling en praktische zaken.

Klachtonderdeel b

Uit de stukken van het klachtdossier – in het bijzonder uit de Whatsapp-berichten die klager en beklaagden elkaar stuurden – en het verhandelde ter hoorzitting is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat beklaagde klager onder druk heeft gezet om een tolkopdracht bij de rechtbank Amsterdam te annuleren. Beklaagde weerspreekt dit klachtonderdeel stellig. Uit de Whatsapp-gesprekken volgt enkel dat beklaagde nadrukkelijk aan klager vraagt haar in het vervolg op tijd in kennis te stellen van zijn verhindering. Van intimidatie is in zoverre geen sprake.

In een Whatsapp-bericht van 24 maart 2016 aan klager merkt beklaagde op: "Ik heb carte blanche om wie ik maar wil eruit te gooien." De opmerking volgt op het bericht van klager dat het werk van een andere in het taponderzoek werkzame tolk moest worden overgedaan omdat er niets van klopte. Hoewel de opmerking van beklaagde niet is gericht op het functioneren van klager kan de commissie zich wel voorstellen dat deze opmerking *achteraf bezien* – met de ervaring dat de politie de samenwerking met klager in het taponderzoek heeft beëindigd – door hem als intimiderend werd ervaren. Dat klager zich destijds door dit bericht geïntimideerd voelde, acht de commissie evenwel niet aannemelijk.

Klachtonderdeel c

Dhr. (-) heeft op vragen van de commissie toegelicht dat beklaagde een coördinerende rol had in het taponderzoek. Zij had de opdracht gekregen de voortgang en kwaliteit te monitoren van de te vertalen tapgesprekken. Daarnaast kreeg zij de opdracht om belangrijke gesprekken direct door te geven aan de tactisch coördinator van het onderzoek en zo nodig toe te lichten tijdens de operationele briefing.

De coördinerende rol van beklaagde ging echter verder dan dat. Zij hield naar eigen zeggen de toltijden van haar collega's bij en hoewel de planning van de tolkdiensten niet haar verantwoordelijkheid was, hield zij dit wel in de gaten. Ze vroeg aan de in het onderzoek werkzame tolken om hun beschikbaarheid aan haar door te geven. Uit de stukken (waaronder de Whatsapp-berichten) komt verder naar voren dat beklaagde een belangrijke rol had bij de selectie van taptolken die ten behoeve van het opsporingsonderzoek werden aangetrokken. Ook het Whatsapp-bericht "Ik heb carte blanche om wie ik maar wil eruit te gooien" laat zien dat beklaagde zich een grotere rol toedicht dan in een taponderzoek passend is. De commissie verwijst in dit verband naar hetgeen zij hiervoor heeft overwogen met betrekking tot de "sneeuwbalmethode".

De commissie concludeert dat de politie beklaagde (te)veel ruimte heeft gegeven en dat beklaagde verantwoordelijkheden op zich heeft genomen die niet bij haar rol als taptolk passen. Naar het oordeel van de commissie zou de coördinerende rol van een taptolk zich moeten beperken tot het verzamelen en doorgeven van relevante

informatie uit het taponderzoek aan het opsporingsteam. Dat beklaagde kennelijk die ruimte is gegeven en dat de situatie mede daardoor is geëscaleerd, is weliswaar primair aan de politie te wijten. Dat neemt echter niet weg dat beklaagde bij het benutten van die ruimte ook zelf een verantwoordelijkheid heeft. Naar het oordeel van de commissie is beklaagde – met name bij het selecteren van tolken en inplannen van tolkwerkzaamheden – te ver gegaan in haar coördinerende rol. In zoverre acht zij dit klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond.

4. Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klachtonderdelen **a** en **b ongegrond** te verklaren en klachtonderdeel **c** als **gedeeltelijk gegrond**. Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat beklaagde als taptolk te ver is gegaan in de uitoefening van haar coördinerende rol. Dat dit zover heeft kunnen komen, is evenwel mede te wijten aan haar opdrachtgever, de politie. De commissie adviseert Bureau Wbtv daarom te volstaan met het gedeeltelijk gegrond verklaren van klachtonderdeel c. Zij beveelt geen verdere maatregel(en) aan. Wel adviseert zij beklaagde om er in de toekomst voor te waken dat zij niet meer in een soortgelijke situatie terechtkomt en zich steeds bewust te zijn van de grenzen van haar verantwoordelijkheden.

De commissie maakt van de gelegenheid gebruik om een algemene aanbeveling te doen aan het Bureau Wbtv. Zij adviseert het Bureau om met de Nationale politie – als opdrachtgever van taptolken – in gesprek te gaan over de zogenaamde “sneeuwbalmethode” en te bezien of het mogelijk is te komen tot transparante algemene uitgangspunten voor de coördinerende rol van taptolken binnen een taponderzoek teneinde misverstanden daarover – zowel bij taptolken als bij de opsporingsdienst – in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De commissie beveelt aan daarin vooral aandacht te doen uitgaan naar de mate waarin de regie over (a) de tolken die in het onderzoek worden ingezet, (b) de planning en verdeling van de werkzaamheden en (c) de informatie-uitwisseling met het opsporingsteam kan worden overgedragen aan één of een beperkt aantal van de in het onderzoek werkzame taptolken.

5. Tot slot

Klager en beklaagde 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, dan wel wordt, 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

J.J.L. Link
secretaris

mr. R.G.A. Beaujean
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 03-2016)

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

1. Algemene beroepsattitude

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.

3. Collegialiteit

3.3. Wederzijdse ondersteuning

Tolken en vertalers verlenen elkaar zoveel mogelijk ondersteuning. Desgevraagd verwijzen ze een opdrachtgever naar een voor een specifieke opdracht deskundige en bekwame collega indien die opdracht hun niet past.

4. Beroepsuitoefening

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.

5. Geschillen

Geschillen worden bij voorkeur beslecht bij minnelijke schikking. Tolken en vertalers spannen zich in ieder geschil in een minnelijke regeling te treffen.