

Geachte mevrouw Lely-Schuurman,

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

Verloop van de procedure

Per e-mail van 9 juni 2017 (ontvangen op 9 juni 2017) hebben twee advocaten, de heer mr. (-) en mevrouw mr. (-) (hierna: klagers), een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde in het kader van een tolkdienst.

Bij brief van 12 juni 2017 zijn klager en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Zij zijn door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 25 augustus 2017 een toelichting te geven. Zowel beklaagde als klagers hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Beklaagde heeft per e-mail van 26 juni 2017 een verweerschrift ingediend. Beklaagde werd bijgestaan door mr. (-), advocaat te Breda.

De klacht is op 25 augustus 2017 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. R.M. Peters	voorzitter,
dhr. G.A. Roodenrijs BTr	lid,
mw. mr. M.H.R. de Boer	lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door dhr. J.J.L. Link als secretaris.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

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

De gronden voor de klacht

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

Beklaagde heeft onnodig grievend de werkwijze van klagers in twijfel getrokken en zich daarover jegens een derde grievend uitgelaten (klachtonderdeel A).

Beklaagde heeft haar geheimhoudingsplicht geschonden door uitlatingen te doen over de werkwijze van klagers. Die uitlatingen zijn bovendien onjuist (klachtonderdeel B).

Door de onderlinge samenhang van bovenstaande punten is het vertrouwen van klagers in de beroepsgroep van beklaagde geschaad (klachtonderdeel C).

Toelichting op klacht door klager

De klacht vloeit voort uit een tuchtprocedure van klagers jegens mevrouw mr. (-). In de pleitnota van mr. (-) in die procedure stond het volgende citaat:

"Ik ben er door gesprekken met cliënten en verder onderzoek (bijv. contact met de tolk) ook van overtuigd dat de rechtsbijstand te kort is geschoten.

...

Bij de overname van de dossiers heb ik direct aan het kantoor teruggegeven dat mevrouw aangaf niet daar op bezoek te zijn geweest en nog nooit een advocaat te hebben gesproken van het kantoor van (-). Mevrouw (-) wist niet eens dat (-) de behandelend advocaat was. Van haar man had ze begrepen dat (-) hen zou helpen. Enkele minuten voor de zitting heeft mevrouw (-) voor het eerst ontmoet. (-) had toen meer aandacht voor zijn computer dan voor zijn cliënten. Ik heb destijds de tolk van de zitting, mevrouw (-), benaderd om een en ander te verifiëren. De tolk heeft mij de gang van zaken bevestigd. De tolk noemde de houding (-) minachtend naar cliënten. Zij wilde echter geen verklaring opstellen, omdat ze (-) e.a. nog vaker zal tegenkomen."

De beschreven gang van zaken wordt door klagers betwist. Klagers nemen het beklagde kwalijk dat zij steun heeft verleend aan voor hen diffamerende uitlatingen. Beklaagde heeft de gedragsregels geschonden door zich onnodig grievend jegens derden uit te laten over de werkwijze van klagers. Beklaagde heeft daarmee ook haar geheimhoudingsplicht geschonden.

Klagers hebben een poging gedaan om eerst zelf in contact te komen met beklagde om tot een informele afhandeling te komen. Beklaagde is daar niet op ingegaan waarna de klacht formeel is ingediend bij Bureau Wbtv.

Verweer door beklagde

Beklaagde heeft op (-) juni 2016 getolkt tijdens een zitting bij de politierechter voor mevrouw (-) en haar man. De raadsman was mr. (-).

Op (-) oktober 2016 heeft beklagde getolkt bij de politierechter voor mevrouw (-) en haar man met als raadvrouwe mr. (-).

Eind 2016 werd beklagde gebeld door mr. (-) met het verzoek om een schriftelijke verklaring af te leggen. Beklaagde heeft aangegeven dat niet te willen doen en ook verder niet betrokken te willen worden bij deze situatie. Zij heeft verder niets meer van mr. (-) vernomen.

Beklaagde heeft op (-) oktober 2016 na afloop van de zitting gesproken met mr. (-). Toen ze daarnaar werd gevraagd heeft beklagde haar mening gegeven. Beklaagde geeft aan dat zij zich beter had kunnen onthouden van haar persoonlijke mening. Het was niet handig van haar om haar subjectieve mening te geven. Hoewel ze haar mening heeft gegeven als individu en niet in de uitoefening van haar beroep als tolk, had zij zich daarvan moeten onthouden. Beklaagde heeft zich niet uitgelaten over mr. (-).

Beklaagde heeft echter geen vertrouwelijke informatie openbaar gemaakt waarvan zij in haar werk kennis heeft genomen. Haar persoonlijke mening bevatte geen vertrouwelijke informatie of iets dat haar in het kader van de uitoefening van een opdracht is toevertrouwd. Zij heeft daarmee haar geheimhoudingsplicht niet geschonden.

Ontvankelijkheid

Beklaagde voert aan dat mr. (-) niet ontvankelijk is in haar klacht. Beklaagde heeft mr. (-) nooit gezien of gesproken en heeft zich dan ook nooit over mr. (-) uitgelaten. De uitlatingen waarover wordt geklaagd betreffen enkel de houding van mr. (-).

Iedere belanghebbende kan een klacht indienen over een bij Bureau Wbtv geregistreerde tolk en/of vertaler. De pleitnota van mr. (-), die ten grondslag ligt aan

deze klacht, kan volgens klagers zo gelezen worden alsof beklaagde ook uitspraken heeft gedaan over de werkwijze van mr. (-). De bedoeling van deze klachtprocedure is om duidelijkheid te krijgen over wat er precies is voorgevallen. De commissie acht mr. (-) daarom wel degelijk ontvankelijk in haar klacht.

Beoordeling van de klacht

De commissie beschouwt de klacht als **gedeeltelijk gegrond**. Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

Beklaagde heeft in haar verweer aangegeven mr. (-) nooit gezien of gesproken te hebben. Zij heeft zich dan ook nooit op enige wijze uitgelaten over mr. (-). Er zijn verder geen andere aanwijzingen dat beklaagde zich wel heeft uitgelaten over mr. (-). Nu niet is komen vast te staan dat beklaagde zich heeft uitgelaten over mr. (-), acht de commissie de klacht – voor zover deze betrekking heeft op mr. (-) – **ongegrond**.

De commissie stelt verder vast dat beklaagde wel tegenover een derde heeft gesproken over mr. (-). Beklaagde heeft erkend dat zij na afloop van een zitting bij de politierechter haar mening over (-) heeft gegeven aan mr. (-) – hoewel zij zich de exacte bewoordingen niet meer kan herinneren.

De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of er hiermee sprake is van schending van de geheimhoudingsplicht dan wel van enige andere inbreuk op de Gedragscode.

Gelet op hetgeen uit de stukken en het verhandelde tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, is komen vast te staan dat beklaagde zich – op negatieve wijze – heeft uitgelaten over klager. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen welke informatie door beklaagde is gegeven aan mr. (-) die haar – in het kader van de uitoefening van haar beroep – is toevertrouwd. Beklaagde heeft in ieder geval opgemerkt dat klager – naar haar gevoel – bijzonder weinig aandacht had voor zijn cliënte en dat hij direct in zijn laptop dook.

De waarneming van de interactie tussen de advocaat en zijn cliënt –waar je als tolk bij betrokken bent- valt niet onder “toevertrouwde informatie” in de zin van de Gedragscode Wbvtv. Beklaagde heeft weliswaar haar mening gegeven tegenover een derde – over de waardering daarvan hierna meer – maar dit kan niet worden beschouwd als schending van de geheimhoudingsplicht met betrekking tot hetgeen haar in het kader van een opdracht was toevertrouwd.

De kern van het verwijt is het doen van uitlatingen tegenover een derde betreffende de interactie tussen een advocaat en zijn cliënte, welke waarnemingen beklaagde heeft kunnen doen doordat zij beroepshalve bij die interactie aanwezig was. Nu niet is komen vast te staan dat die uitlatingen informatie bevatten die haar in het kader van de beroepsuitoefening was toevertrouwd, gaat het (zoals boven vermeld) te ver om hier te spreken van schending van de geheimhoudingsplicht. Niettemin valt ook het tegen een derde vertellen van waarnemingen over houding en interactie onder de vertrouwelijkheid die de tolk moet betrachten, ook indien die vertrouwelijkheid niet valt onder de geheimhoudingsplicht. Het schenden van deze vertrouwelijkheid kan het vertrouwen in de beroepsgroep aantasten, dat is in strijd met de gedragscode.

Beklaagde heeft in de uitoefening van haar beroep bepaalde observaties gedaan die zij heeft gedeeld met mr. (-). Daarmee is er sprake van schending van de vertrouwelijkheid. Anders gezegd heeft beklaagde zich schuldig gemaakt aan roddelen. Met het schenden van de vertrouwelijkheid heeft beklaagde zich niet gehouden aan artikelen 1.1 (“vertrouwen”), 1.3 (“persoonlijke mening”) en 4.3.2 (“respect”) van de Gedragscode Wbvtv. Een advocaat moet erop kunnen vertrouwen dat hij in alle vertrouwelijkheid met zijn cliënt kan spreken met de bijstand van, en in aanwezigheid

van, een bij de opdracht betrokken tolk. Dat geldt niet alleen over de inhoud van hetgeen wordt besproken maar ook – zoals in dit geval – over de observaties die de tolk doet tijdens zijn werkzaamheden.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klachtonderdelen A, en samenhang daarmee, onderdeel C, ten aanzien van mr. (-) **gegrond** te verklaren en voor het overige (onderdeel B) ten aanzien van mr. (-) **ongeground** te verklaren. Voorts adviseert de commissie om de hele klacht ten aanzien van mr. (-) **ongeground** te verklaren.

Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat beklaagde is tekortgeschoten in de wijze waarop zij haar werkzaamheden heeft uitgevoerd. Met de uitlatingen die zij heeft gedaan buiten de feitelijke tolkwerkzaamheden om heeft zij zich niet gehouden aan de artikelen 1.1, 1.3 en 4.3.2 van de Gedragscode Wbtv. De ernst van deze tekortkoming is beperkt. Bovendien heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat klager (-) als gevolg van deze tekortkoming nadelige gevolgen heeft ondervonden. De commissie weegt ten gunste van beklaagde bij haar advies over de afdoening van de klacht voorts mee dat beklaagde de tekortkoming heeft erkend en erkent dat zij het achteraf gezien anders had moeten aanpakken. De commissie adviseert Bureau Wbtv daarom te volstaan met het gegrond verklaren van de klacht op voormelde punten en daar geen sanctie aan te verbinden.

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.M. Peters
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 03-2017)

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.

1.4. Geheimhouding

Tolken en vertalers nemen volledige geheimhouding in acht, behoudens wettelijke verplichtingen, jegens alle niet bij een opdracht betrokken personen of instanties. Deze geheimhouding heeft betrekking op alles wat hun in het kader van een opdracht is toevertrouwd, ongeacht of dit door de opdrachtgever of een derde is gedaan. Zij leggen medewerkers aan wie zij werkzaamheden uitbesteden gelijke geheimhouding op. Indien zij derden betrekken bij de uitvoering van de werkzaamheden, waarborgen zij de geheimhouding naarmate de inbreng van die derden dat vereist. De geheimhoudingsplicht blijft gelden na beëindiging van de opdracht.

1.6. Te gelde maken van verkregen informatie

Tolken en vertalers onthouden zich ervan gegevens dan wel informatie waarvan zij in de uitoefening van hun beroep kennis hebben gekregen, ten eigen voordeel te gebruiken. In het bijzonder mengen zij zich niet in de zakelijke contacten tussen een opdrachtgever en diens cliënten.

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.