



03-2021 Klachtencommissie Wbtv

Geachte heer De Nas,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht, ingediend tegen (-) (hierna: beklagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv nummer (-) als (-).

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 19 maart 2021 heeft de rechtbank (-), middels (-), een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) (klacht 03-2021) over gedragingen van beklagde, te weten het zich binnen de rechtbank niet houden aan coronaregels en onheuse bejegening van bodes.

Bij brief van 30 maart 2021 is beklagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en is hem gevraagd een verweerschrift in te dienen. In antwoord daarop heeft beklagde per e-mail van 13 april 2021 een verweerschrift, inclusief verschillende bijlagen, ingediend.

Op 28 april 2021 heeft de rechtbank, middels (-), de klacht aangevuld met een verklaring van de bij het voorval betrokken bodes. Deze verklaring is gedeeld met beklagde.

Bij e-mail van 29 april 2021 zijn klager en beklagde door de commissie uitgenodigd om in het kader van een (digitale) hoorzitting op 11 mei 2021 een toelichting te geven.

Per e-mail van 6 mei 2021 heeft beklagde aangegeven dat (-) ter hoorzitting zal optreden als gemachtigde van beklagde.

Per e-mail van 7 mei 2021 heeft beklagde aanvullende stukken ingediend, te weten e-mailcorrespondentie met het Tolkenbureau van het Openbaar Ministerie (-).

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- 1. een brief van klager, middels (-), met daarin een omschrijving van de klacht d.d. 19 maart 2021;*
- 2. het verweerschrift van beklagde, d.d. 13 april 2021 met daarbij de volgende bijlagen: bijlage 1 – verklaring huisarts d.d. 12-04-2021; bijlage 2 – brief uitslag coronatest d.d. 8 februari 2021;*
- 3. een aanvulling van de klacht door klager, te weten een verklaring opgesteld door de betrokken bodes d.d. 28 april 2021;*
- 4. een door beklagde aangeleverde aanvullende verklaring, te weten correspondentie tolkenbureau d.d. 7 mei 2021.*

De klacht is op 11 mei 2021 (digitaal) behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. R.M. Peters, voorzitter
dhr. G.A. Roodenrijs BTr, lid,

dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg, lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door mw. mr. T. Mennen 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 zijdens klager en beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Alle stukken zijn ter kennis gebracht van partijen. 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:

Op 26 februari 2021 heeft beklaagde zich gemeld bij de Rechtbank (-) ten behoeve van het uitvoeren van een tolkopdracht. Na binnenkomst heeft beklaagde zich niet gehouden aan de geldende coronamaatregelen/adviezen door zijn mondkapje niet consequent te dragen en door aanwezig te zijn ondanks klachten die op Corona zouden kunnen wijzen. Door de rechter-commissaris is derhalve besloten dat beklaagde de zitting niet zou gaan tolken, echter zou zijn tolkenbriefje wel worden afgetekend. In reactie daarop heeft beklaagde zich agressief gedragen jegens de bodes en de griffier in deze zaak. Tevens heeft beklaagde zijn vuist gebald en tegen het plexiglas van de bodebalie aan geslagen. Beklaagde is verzocht de rechtbank te verlaten.

Verweer door beklaagde

In zijn verweerschrift van 13 april 2021 merkt beklaagde op dat hij zich in het geheel niet kan vinden in de klacht van klager. Beklaagde geeft aan de geldende coronamaatregelen niet te hebben overtreden daar hij geen coronaklachten vertoonde maar enkel een hoest- en/of nies-bui heeft gekregen waarmee hij zelf bekend is. Ten aanzien van zijn reactie op het nieuws dat van zijn tolkdiensten zou worden afgezien geeft beklaagde aan zich niet agressief te hebben gedragen en niet op het plexiglas te hebben geslagen, enkel te hebben geklopt. Hij zegt dat hem onvoldoende is medegedeeld de reden waarom hij niet zou gaan tolken en dat hem onvoldoende gelegenheid is geboden zijn situatie rondom het hoesten en/of niezen uit te leggen.

Hoorzitting

Op de digitale hoorzitting hebben partijen hun standpunten toegelicht zoals blijkt uit het bijgaande verslag.

Beoordeling

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier, waaronder de geschreven verklaring van de bij het voorval betrokken bodes, en van hetgeen door klager en door beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht.

Voor de commissie is komen vast te staan dat beklaagde op 26 februari 2021 voor een tolkdienst naar de Rechtbank (-) is afgereisd en daar binnen een hoest- dan wel nies-bui heeft gekregen die enige aandacht trok. Op het moment dat beklaagde gevraagd werd naar corona-gerelateerde klachten heeft beklaagde aangegeven dat hij geen corona had maar kon hierbij geen negatieve testuitslag van een coronatest overleggen.

Na overleg is door de rechter-commissaris besloten om beklagde vanwege die verschijnselen niet te laten tolken en ter plekke een ander als tolk te beëdigen. Wanneer dit wordt medegedeeld aan beklagde heeft deze geëmotioneerd gereageerd en heeft hij zijn verbazing duidelijk proberen te maken. Hij heeft daarbij met stemverheffing gesproken. Toen naar zijn mening hem onvoldoende aandacht werd gegeven heeft hij op kennelijk dwingende wijze de aandacht proberen te trekken van de bodes door met nadruk op het plexiglas te kloppen. Hij wilde de officier van justitie spreken. Naar de mening van klager heeft er op dat moment een scène plaatsgevonden waarbij er is gewaarschuwd dat de beveiliging zou worden gebeld als beklagde het gebouw niet vrijwillig zou verlaten. De commissie sluit niet uit dat beklagde de hem medegedeelde reden voor zijn vervanging (corona-achtige verschijnselen) heeft opgevat als een verdenking dat hij corona had.

Ten aanzien van het zich niet houden aan corona-regels overweegt de commissie het volgende.

Gezien de geldende maatregelen en adviezen rondom het coronavirus is het niet ondenkbaar dat een hoest- en/of nies-bui de aandacht trekt, zeker wanneer deze in een publieke ruimte plaatsvindt. In het algemeen geldt het hedendaags gebruik om gasten, klanten, bezoekers, etc. te vragen naar hun gezondheid middels de zogeheten 'gezondheidscheck'. Bij twijfel mag er gevraagd worden naar een negatieve testuitslag om op die manier vast te kunnen stellen of de betreffende persoon een risico met zich meebrengt.

De commissie overweegt dat het op de weg van beklagde lag om, ter voorkoming van een geëscaleerde situatie, zijn gezondheidsklachten toe te lichten.

De commissie is van mening is dat beklagde had kunnen vermoeden dat zijn gezondheidsklachten bij anderen ongerustheid zouden oproepen. Hij had op dat moment geen schriftelijke bewijzen om die ongerustheid tegen te spreken. Uit de wijze waarop beklagde heeft gereageerd nadat hem werd medegedeeld dat van zijn tolkdiensten zou worden afgezien, blijkt dat hij de begrijpelijke ongerustheid over zijn verschijnselen niet serieus nam. De commissie onderschrijft dat beklagde niet doelbewust met corona-gerelateerde klachten naar de rechtbank is gekomen en zelf niet in twijfel trok of hij mogelijk geïnfecteerd was met het virus, maar dat doet aan het voorgaande niet af.

De commissie acht het niet serieus nemen van de ongerustheid in dit geval wel in strijd met het van tolken te verwachten respect jegens personen met wie ze beroepsmatig omgaan, daar de commissie van mening is dat beklagde had kunnen vermoeden dat zijn gezondheidsklachten bij die personen ongerustheid zouden oproepen. Hij had op dat moment geen schriftelijke bewijzen om die ongerustheid tegen te spreken. Uit de wijze waarop beklagde heeft gereageerd nadat hem werd medegedeeld dat van zijn tolkdiensten zou worden afgezien, blijkt niet dat hij deze ongerustheid serieus nam.

Over de gedragingen van beklagde ten aanzien van personen, werkzaam bij de rechtbank, overweegt de commissie het volgende.

De opstelling van beklagde ten aanzien van de verwijten ten aanzien van zijn gedrag bevestigt naar de mening van de commissie dat er op 26 februari 2021 een voorval heeft plaatsgevonden waar op zijn minst een grimmige sfeer is ontstaan doordat beklagde geëmotioneerd zijn standpunt duidelijk heeft proberen te maken. Dat de betrokken bodes en griffier dit als agressief en/of aanvallend hebben ervaren acht de commissie aannemelijk. De commissie trekt deze conclusies in het bijzonder uit de schriftelijke verklaringen aan zowel klagers kant als die van beklagde en tevens wat er op de hoorzitting door beide partijen naar voren is gebracht.

Beklaagde heeft zich laten leiden door zijn eigen inzicht bij het niet volledig volgen van de geldende coronamaatregelen en adviezen. Door enige miscommunicatie en onbegrip aan kant van beklaagde kwam de mededeling dat hij op dat moment niet mocht tolken harder aan bij beklaagde. Beklaagde had moeten begrijpen, en heeft blijkens zijn verklaringen ook daadwerkelijk begrepen, dat zijn gedragingen op de bodes intimiderend zouden over kunnen komen en dat hij mogelijk meer geëmotioneerd heeft gereageerd dan de bedoeling was. Dat heeft hem echter niet van deze gedragingen weerhouden

Op grond van de stukken en hetgeen is besproken en toegelicht op de hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – heeft de commissie moeten concluderen dat de handelwijze van beklaagde ten aanzien van voorkomen van ongerustheid over zijn gezondheidstoestand benevens zijn gedragingen ten aanzien van de bodes, in strijd zijn met de houding van respect jegens personen met wie hij beroepsmatig omging, die de Gedragscode Wbtv aan beëdigde tolken en vertalers voorschrijft.

Dit gebrek aan respect is naar de mening van de commissie verbonden aan een situatie, waarin communicatie en emotie elkaar doorkruist kunnen hebben. De commissie zal een reactie aanbevelen die daar rekening mee houdt en die bij kan dragen aan het herstel van vertrouwen tussen klager en beklaagde.

Advies

Het advies van de commissie over deze klacht luidt om de klacht gegrond te verklaren. Met inachtneming van het vorenstaande wil de commissie aanbevelen, om naast de gegrondbevinding, beklaagde een waarschuwing te geven: ook bij onenigheid met een opdrachtgeven of andere betrokkene vereist de professionaliteit van de tolk een respectvolle bejegening van die ander.

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 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.

Het advies is gegeven aansluitend aan de hoorzitting. Omdat mr. Peters buiten staat is dit advies mede te ondertekenen is de schriftelijke vastlegging van het advies getekend door drs. Van de Langenberg en door de secretaris.

Hoogachtend,
de Klachtencommissie Wbtv

mw. mr. T. Mennen
secretaris

dhr. drs. S.J.A.M. van den Langenberg
lid

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 03-2021)

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.

4.3. Vakuitoefening

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.