

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 660

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister van Justitie en Veiligheid over *het weglopen van tolken bij de politie* (ingezonden 25 oktober 2022).

Antwoord van Minister **Yeşilgöz-Zegerius** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 8 november 2022).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het artikel «Tolken verlaten de politie: «Het gaat aan alle kanten mis»»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Het artikel is een zorgwekkend artikel, tolken spelen een belangrijke rol in onze rechtsstaat. De feitelijke situatie komt naar mijn idee echter niet overeen met het geschetste beeld. De politie neemt op het gebied van interceptietolken sinds 1 april van dit jaar diensten af van twee intermediairs. Deze intermediairs zijn geselecteerd na een verplicht Europees aanbestedingstraject. Waar de politie tot 1 april van dit jaar voor een belangrijk deel van haar opdrachten rechtstreeks afspraken kon maken met de individuele tolken, verloopt de uitvraag naar tolkendiensten nu via een intermediair. Meer dan voorheen het geval was verloopt de uitvraag geautomatiseerd. Deze nieuwe werkwijze betreft een volledige verandering van werkwijze en systematiek voor alle betrokken partijen. Na een half jaar herkennen we dat de overgang van werkwijze voor iedereen nog wennen is. Maar in verreweg de meeste gevallen verloopt de werkwijze naar behoren. Dat neemt niet weg dat op onderdelen nog een aantal zaken in het proces of de uitvoering dienen te worden verbeterd. Wordt een gebrek of een fout geconstateerd dan wordt dat opgepakt door het contractmanagement van de politie.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat juist vanwege de aard van de werkzaamheden van taptolken, deze tolken een betrouwbare partner tegenover zich zouden moeten vinden?

<sup>1</sup> de Volkskrant, 25 oktober 2022, «Tolken verlaten de politie: «Het gaat aan alle kanten mis»».

#### Antwoord 2

Ik ben het eens dat deze belangrijke werkzaamheden door betrouwbare partijen moeten worden uitgevoerd. Betrouwbare en gekwalificeerde partners in de tolkdienstverlening is voor de gehele organisatie van justitie en veiligheid zeer belangrijk, maar voor de politie in het bijzonder. Of dat nu de opdrachtnemers of de tolken zijn die ieder voor zich verantwoordelijk zijn voor hun aandeel in de uitvoering van het werk. De gecontracteerde intermediairs Globaltalk en Thebigword B.V. zijn in Nederland gevestigde ondernemingen die voldoen aan alle geschiktheidseisen en zich geconmitteerd hebben aan alle uitvoeringsvoorwaarden die we hebben gesteld. Vanzelfsprekend wordt gemonitord of de voorwaarden ook daadwerkelijk nagekomen worden.

#### Vraag 3

Vindt u dat de overheid zich met de stelselherziening van de beste kant heeft laten zien jegens de tolken en vertalers?

#### Antwoord 3

Aspecten van de stelselherziening zijn juist gericht op de ontwikkeling en versterking van de positie van de individuele zelfstandig werkende tolken en vertalers. Een verbreding van de markt door meer intermediairs op de markt werkzaam te laten zijn en de onderhandelingsposities van tolken zijn hier onderdeel van. Dit komt nu nog niet volledig tot uitdrukking gezien de hybride situatie die is ontstaan. Op basis van de eerste voorzichtige resultaten van de stelselherziening<sup>2</sup> heb ik er wel vertrouwen in dat deze ontwikkeling zich verder doorzet. Aangezien ik heb gemeend dat juist vanwege de hybride situatie de ontwikkeling van tarieven minder snel ontwikkelt dan ik wenselijk acht heb ik tussentijds het minimumtarief naar € 55,- opgehoogd. De overheid voert bij de inzet, kwaliteit en inkoop van tolk- en vertaaldiensten een complexe en omvangrijke verandering uit. Dit betreffen verschillende en gevoelige uitvoeringsprocessen met onvoorspelbare afnames van professionals. Een verandering waarin naar ieders tevredenheid de overheidsbehoefte in balans moet komen met het op de markt aanwezig aanbod. Ik begrijp dat een dergelijk verandering op dit moment als negatief ervaren kan worden. Ondanks de complexiteit van deze verandering ben ik positief gestemd en heb ik er vertrouwen in dat wanneer het stelsel rijksbreed ingevoerd is men de stelselwijziging als positief zal ervaren.

#### Vraag 4

Hoe worden tolken bij de politie voorbereid op de heftige zaken waarmee zij te maken krijgen of ligt deze verantwoordelijkheid volledig bij de tolk? Hoe wordt de anonimiteit gewaarborgd in zaken waarin dat nodig is?

#### Antwoord 4

Ook voor de politie staan vertrouwelijkheid en deskundigheid van de tolk voorop. Onderdeel van de opdracht aan de intermediair is het organiseren van bijeenkomsten voor nieuw toetredende tolken. Tijdens deze bijeenkomsten worden deze tolken onder meer geïnformeerd over de werking van het systeem, de wijze waarop uitwerkingen van vertalingen en registraties plaats dienen te vinden, en de voor bepaalde werkzaamheden benodigde autorisaties. Tijdens deze bijeenkomst wordt ook stil gestaan bij het soort zaken waar tolken zoal voor ingezet kunnen worden. Indien zij dat wensen kunnen tolken (op voorhand) aangeven dat zij op bepaalde zaken niet ingezet willen worden. De anonimiteit wordt gewaarborgd door het afschermen van persoonsgegevens van de tolken. Binnen de overeenkomsten zijn maatregelen genomen waardoor de persoonsgegevens en het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv)-nummer van een tolk niet naar een tolkopdracht waar de tolk voor is ingezet herleidbaar zijn. Een andere maatregel is dat uitsluitend opdrachtnemers die door een overheidsorganisatie zijn gecontracteerd voor de levering van interceptietolken inzicht krijgen in het afgeschermd deel van het Rbtv, waarin zichtbaar is dat tolken met ervaring als politie interceptietolk zijn geregistreerd en als zodanig inzetbaar zijn.

---

<sup>2</sup> Toezegging gedaan tijdens het commissiedebat van 4 november 2021, over de aanbestedingen en de tarieven van tolken en vertalers (1).pdf

Er zijn voorts maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat in bestellingen en facturatie over de geleverde tolkopdrachten geen persoonsgegevens van ingezette tolken voorkomen. De politie zorgt ervoor dat (interceptie)tolken die worden ingezet in onderzoeken naar de georganiseerde misdaad, net als de politiemedewerkers zelf, onder nummer werken. Het nummer is voor derden niet naar het registernummer of de persoonsgegevens van de tolk herleidbaar en is uitsluitend bij de politie en tolk bekend. Dit nummer wordt in onderzoeksdocumenten ten behoeve van een strafzaak gebruikt. Het nummer is voor elke nieuw politieonderzoek instelbaar zodat alleen de direct betrokken politiemedewerkers bij het politieonderzoek kunnen achterhalen wie de desbetreffende tolk is geweest.

Vraag 5

Wat vindt u ervan dat tolken maandenlang niet krijgen uitbetaald volgens het nieuwsartikel? Zijn hierover afspraken gemaakt met de intermediairs? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Thebigword heeft aangegeven dat alle facturen die door de tolken zijn ingediend en waarvan de betalingstermijn is verstreken, inmiddels zijn voldaan, tenzij de bankgegevens niet correct zijn doorgegeven. Hierover is contact met de betreffende tolken. De casus uit het krantenartikel is bij zowel de politie als Thebigword niet bekend. Vanuit deze partijen wordt er alles aan gedaan om contact te zoeken met de betreffende tolk. Ik begrijp de frustratie als betalingen (te) lang op zich laten wachten. In Nederland geldt een wettelijke betaaltermijn van 30 dagen waaraan iedereen dient te voldoen. Wanneer de intermediair zich niet houdt aan deze betaaltermijn, kunnen tolken op basis van de overeengekomen voorwaarden hier actie op ondernemen. De politie heeft overigens aangegeven de komende tijd, daar waar nodig, in de gesprekken met Thebigword aandacht te zullen besteden aan tijdige betalingen.

Vraag 6

Herkent u het signaal dat tolken weigeren met de intermediair Thebigword in zee te gaan of zelfs vertrekken vanwege te lage tarieven en zorgen over gegevensbescherming?

Antwoord 6

Ondanks dat idealiter alle tolken voor alle opdrachtnemers van de rijksoverheid willen werken, staat het een zelfstandig ondernemende tolk vrij om te kiezen voor welke intermediair en onder welke voorwaarden zij met elkaar het werk voor de overheid verrichten. Ik heb geen zicht op redenen waarom tolken zouden weigeren te werken voor Thebigword of daar vertrekken. Wel is bekend dat tolken die gewend zijn om voor en/of met overheidsorganisaties te werken op dit moment een betere positie ervaren richting de intermediairs. Ook is bekend dat de hoogte van de vergoeding of gegevensbescherming hierbij een rol kunnen spelen en dat dit voor tolken een aanleiding kan zijn om te stoppen met hun onderneming. Daartegenover wordt nu ook bekend dat tolken juist niet meer direct willen werken voor overheidsorganisatie omdat het werkaanbod of de voorwaarden bij intermediairs zichtbaar zijn verbeterd.

Vraag 7

Is een afname zichtbaar van gekwalificeerde tolken bij de politie op bepaalde talen?

Antwoord 7

De politie heeft hier geen getalsmatig inzicht in. Wel zien we schaarste in het aanbod van tolken voor enkele talen of dialecten. Een schaarste die zich ook al voor de ingang van het contract met intermediair Thebigword aan het aftekenen was. Zoals ik u begin oktober heb laten weten wordt in overleg met Bureau Wbtv, de intermediairs en het departement aan de hand van de monitoring gekeken hoe het budget van Bureau Wbtv voor de ontwikkeling

van het register effectief ingezet kan worden.<sup>3</sup> Dit wordt gedaan door te kijken naar talen waarin relatief vaak uitgeweken wordt naar een tolk anders dan het gevraagde C1-niveau. In deze gevallen wordt gekeken worden of hier gerichte interventies kunnen plaatsvinden, bijvoorbeeld door middel van opleidingen.

In algemene zin kan wel gezegd worden dat het aantal registraties in het Rbtv nog altijd een stijgende lijn laat zien. Dit geldt zowel voor de inschrijvingen van tolken op C1- als op B2-niveau. Alleen het aantal registraties van vertalers staat gelijk aan het aantal mei 2020.

#### Vraag 8

Wat gaat er volgens de politie niet vlekkeloos aan het werken met aanbestedingen?

#### Antwoord 8

Het werken met aanbestedingen vloeit voort uit de Europese aanbestedingsrichtlijnen. Afgezien van de aanbestedingsprocedure is bij de politie een nieuwe manier van werken via een app ingevoerd die voor zowel de aanvrager van een tolk, de intermediair en de tolk nog wennen is. Geconstateerde gebreken en onvolkomenheden worden opgepakt door het contractmanagement van de politie en zo nodig direct of tijdens het tweewekelijks contractoverleg besproken met de intermediair.

#### Vraag 9

Wat vindt u van het feit dat de politie drie tolken die via Thebigword zijn geregeld heeft weggestuurd omdat ze niet competent genoeg waren? Hoe gaat u dit voorkomen in de toekomst?

#### Antwoord 9

Bij het landelijk tolken bureau Politie wordt het wegsturen van 3 tolken niet herkend. Ook is hier geen concrete klacht over bekend. Gegeven de omvang en uitgestrektheid van de organisatie en het grote aantal opdrachten valt niet uit te sluiten dat deze situatie zich ergens heeft voorgedaan. Voor de politie staat de deskundigheid van de tolk voorop, zeker waar het gaat om interceptietolken. Iedere klacht van politiemedewerkers is en wordt besproken met de intermediairs met als doel de afgesproken kwaliteit van de dienstverlening te borgen en verder te verbeteren. Ook op korpsniveau worden periodiek de prestaties van de dienstverlening door de intermediairs gemonitord en besproken. Wanneer tolken niet voldoen aan de kwaliteit die van het betreffende niveau van de tolk verwacht mag worden, staat het de politie vrij deze weg te sturen en/of bij de intermediair of het Klachteninstituut Wbtv een klacht in te dienen.

#### Vraag 10

Wat vindt u ervan dat Thebigword nieuwe tolken benadert die een tarief van € 80 per uur vragen om ze vervolgens niet in te zetten? Vreest u ook dat deze praktijk als doel heeft om aan te tonen dat Thebigword gekwalificeerde tolken zou kunnen aanbieden zonder deze gekwalificeerde tolken daadwerkelijk in te zetten? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 10

Binnen de vereiste kwaliteits-, integriteits- en uitvoeringsvoorwaarden die de overheid stelt, staat het een intermediair vrij om nieuwe of bekende tolken in te zetten. Hierbij is het aan de intermediair te bepalen welke tolk wordt ingezet, mits de intermediair de contractueel overeengekomen C1-inzet haalt. Hierbij kan het voorkomen dat een intermediair meerdere tolken voor eenzelfde taal in het bestand heeft. Wanneer dit meerdere C1-tolken met de gevraagde expertise betreffen, staat het de intermediair vrij om een tolk te kiezen met voor de intermediair betere voorwaarden. Hierdoor komt het tarief op basis van vraag en aanbod tot stand.

<sup>3</sup> Regels inzake de beëdiging van tolken en vertalers en de kwaliteit en de integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Wet beëdigde tolken en vertalers) | Tweede Kamer der Staten-Generaal

#### Vraag 11

Wat gaat u eraan doen om vaker gekwalificeerde C1-tolken in te zetten bij de politie tegen redelijke tarieven?

#### Antwoord 11

We streven naar een zo hoog mogelijke inzet van C1- tolken, dat is ook belangrijk voor de rechtsstaat. Elke afnameplichtige organisatie is gehouden om voor de dienstverlening initieel een tolk op C1-niveau in te zetten. Intermediairs dienen een bepaald leveringspercentage te halen voor wat betreft de inzet van het vereiste C1-niveau. Dat is een harde kwaliteitseis in alle contracten van de afnemende afnameplichtige organisaties. Wanneer intermediairs dit percentage niet halen zal dit contractueel gezien consequenties hebben. Volledige inzet van C1-tolken is echter niet altijd mogelijk. Er zijn altijd talen die niet te toetsen zijn en ook kan door een piekbelasting de vraag incidenteel hoger zijn dan het aanbod van tolken.

Eerder heb ik met u gedeeld dat op basis van de meest recente cijfers uit de monitoring in 82% C1-tolken worden ingezet.<sup>4</sup> Dit is een stijging ten opzichte van de situatie voorheen, maar in deze cijfers zitten nog niet de leveringsprestaties van de contracten van de politie. Daarnaast gaan vanaf nu alle overheidsorganisaties registertolken inzetten, wat voor de gehele overheid meer kwaliteits- en integriteitswaarborgen zijn. Ik ben daardoor positief over de eerste resultaten. In mijn brief van 3 oktober jl.<sup>5</sup> heb ik uitleg gegeven over de aanpak voor een verhoging van C1-tolken. Deze aanpak geldt ook voor de inzet bij de politie. Daarnaast zal vanaf 1 januari a.s. het verhoogde minimumtarief van toepassing zijn op de tolkdienstverlening en kunnen tolken met opdrachtnemers afhankelijk van vraag en aanbod nog hogere tarieven overeenkomen.

#### Vraag 12

Gaat u Thebigword aanspreken op dit gedrag en beterschap eisen? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 12

Mijn ministerie is in gesprek met de intermediairs en ook de politie overlegt tweewekelijks en zo nodig vaker met de Thebigword. Dit signaal zal daarin zeker worden besproken met als doel het wegnemen van eventuele omissies die afbreuk kunnen doen aan de dienstverlening. Het contractmanagement bij de politie en categoriemanagement bewaken de prestaties en gedragingen van intermediairs. Op het niet naleven van de wettelijk betaaltermijn en het uitblijven van de overeengekomen prestaties worden intermediairs aangesproken en dient er verbetering doorgevoerd te worden.

#### Vraag 13

Gaat de aangekondigde minimale tijdsduur van 30 minuten die u eerder dit jaar aankondigde ook voor tolken die voor de politie actief zijn gelden of alleen voor werkzaamheden die via de openstaande nieuwe aanbestedingen zullen worden verricht? (Kamerstuk 29 936, nr. 63.)

#### Antwoord 13

Ja, deze afspraken gelden voor alle opdrachtgevers binnen het justitie domein voor wat betreft tolkdienstverlening op locatie.

#### Vraag 14

Klopt het dat er alleen klachten tegen C1- en B2-tolken en -vertalers kunnen worden ingediend bij bureau Wbtv en niet tegen andere tolken en vertalers die wel via de intermediairs worden ingezet? Waarom is dit?

<sup>4</sup> Stand van zaken monitoring tolk- en vertaaldienstverlening.pdf

<sup>5</sup> Regels inzake de beëdiging van tolken en vertalers en de kwaliteit en de integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Wet beëdigde tolken en vertalers) | Tweede Kamer der Staten-Generaal

Antwoord 14

Bureau Wbtv neemt klachten in behandeling voor Rbtv-tolken en – vertalers, omdat Bureau Wbtv de beheerder van het register is. Naast de C1 en B2 tolken en de vertalers zijn dat ook enkele Uitwijklijst tolken en vertalers. Daarnaast zijn er afspraken met de IND voor klachten over de zogenaamde IND-tolken. Alle intermediairs zijn gehouden tolken en vertalers in te zetten uit het register. Wanneer dat niet mogelijk is, kan gebruik gemaakt worden van de Noodlijst, zodat ten minste de integriteit gewaarborgd is.

Vraag 15

Erkent u dat de aanbestedingen van tolk- en vertaaldiensten alleen tot concurrentie op de prijs hebben geleid in plaats van concurrentie op de kwaliteit? Zo ja, bent u bereid om de aanbestedingen terug te draaien of in ieder geval concurrentie op de kwaliteit mogelijk te maken?

Antwoord 15

Nee ik erken dit niet. Aanbestedingen bevatten een omvangrijke set aan minimale kwaliteitseisen voor de totale dienstverlening. Bij de gunning zijn de meeste punten te verdienen op de kwaliteitscriteria.

Vraag 16

Hoe vindt u nu zelf dat het gaat sinds de invoering van de marktwerking in dit gedeelte van de publieke sector?

Antwoord 16

Ik begrijp dat een dergelijk verandering op dit moment als negatief ervaren kan worden. Ondanks de complexiteit van deze verandering ben ik positief gestemd dat, wanneer het stelsel rijksbreed ingevoerd is, men de stelselwijziging als positief zal ervaren zoals ik ook in mijn argumentatie op vraag 3 heb aangegeven.

Vraag 17

Welke mogelijkheden zijn er om een marktpartij die zich overduidelijk niet aan de regels en afspraken houdt en de mensen niet eens fatsoenlijk uitbetaalt voortaan te weren uit het stelsel?

Antwoord 17

Via het lokale en centrale contractmanagement worden contract- en leveranciersprestatie bewaakt. Wanneer deze te wensen overlaten worden binnen de contractuele voorwaarden maatregelen genomen voor verbetering, dit kan in een uiterst geval ook leiden tot ontbinding van de overeenkomst. Anders dan de omstandigheden die de Aanbestedingswet stelt rond de uitsluiting van inschrijvers, kunnen marktpartijen niet vooraf uitgesloten worden.

Daarnaast is een voldoende brede markt van verschillende opdrachtnemers nodig om de positie van de zelfstandig ondernemende tolken te verstevigen. Vanuit deze behoefte is marktverbreding dan ook een van de doelstellingen geweest bij de stelselherziening. Natuurlijk worden de prestaties van de verschillende marktpartijen, zoals gezegd, wel nauwlettend in de gaten gehouden.

Vraag 18

Kunt u deze vragen maximaal 24 uur voorafgaand aan de begrotingsbehandeling van Justitie en Veiligheid beantwoorden?

Antwoord 18

Ja.