



Rapport

Datum: 1 december 2003
Rapportnummer: 2003/446

Klacht

Verzoeker, een asielzoeker van Azerbeidjaanse nationaliteit, klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zijn klacht over een gedraging van een met name genoemde tolk tijdens het nader gehoor op 18 augustus 1999 in het kader van zijn asielaanvraag heeft behandeld.

In dat verband klaagt hij erover dat de IND:

- op advies van de Klachtenadviescommissie Tolken zijn klacht ongegrond heeft verklaard:
- niet heeft vastgesteld dat het ontstaan van de communicatiestoornis tijdens het nader gehoor tenminste deels ook aan de tolk te wijten was, en
- hem niet de mogelijkheid heeft geboden om zijn asielaanvraag toe te lichten in een nieuw nader gehoor.

BEOORDELING

1. Op 18 augustus 1999 werd verzoeker, een Azerbeidzjaanse asielzoeker, een nader gehoor afgenomen door een contactambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in het kader van zijn asielverzoek. Bij dit nader gehoor was een tolk in de Russische taal betrokken. In verband met problemen tussen verzoeker en de tolk brak de contactambtenaar het nader gehoor na enige tijd af. Verzoekers asielmotieven zijn in het nader gehoor niet aan de orde gekomen.

Naar aanleiding van een hierover door verzoeker ingediende klacht, bracht de Klachtenadviescommissie Tolken (verder: de commissie) op 3 november 2000 advies uit aan de IND. De commissie adviseerde om de klacht ongegrond te verklaren. Voorts deed de commissie de aanbeveling om de tolk te wijzen op mogelijke negatieve effecten van haar non-verbale gedrag en haar dit als aandachtspunt mee te geven voor haar werkzaamheden als tolk.

Bij brief van 26 januari 2001 verklaarde de IND de klacht ongegrond. De IND volgde daarmee het advies van de commissie en nam voorts de aanbeveling over.

2. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de IND op advies van de commissie de klacht ongegrond heeft verklaard. Voorts klaagt hij erover dat de IND niet heeft vastgesteld dat het ontstaan van de communicatiestoornis tijdens het nader gehoor tenminste deels aan de tolk te wijten was.

3. Uit het rapport van het nader gehoor komt onder meer naar voren dat verzoeker kort na het begin van het nader gehoor aangaf dat hij wilde weten waar de tolk vandaan kwam. Als de tolk uit Armenië kwam, wilde hij haar niet. Hierover ontstond een discussie met de

contactambtenaar, die onder meer aangaf dat het niet noodzakelijk was voor het gehoor dat verzoeker de afkomst van de tolk te horen kreeg. Verzoeker gaf verder aan dat de tolk in zijn ogen niet neutraal was. Hij wilde een tolk die zijn woorden letterlijk vertaalde, bij voorkeur de tolk die bij het gesprek met Vluchtelingenwerk aanwezig was geweest. Aan het einde van het gehoor gaf hij in het Engels onder meer te kennen dat hij meende dat sommige dingen die hij zei, niet juist door de tolk werden vertaald. De contactambtenaar gaf onder meer aan dat volgens hem de tolk gewoon vertaalde wat werd gezegd.

Omdat de contactambtenaar vond dat het geen zin had om het gesprek op deze wijze voort te zetten, brak hij het gesprek af.

4. De commissie heeft verzoekers klacht aldus begrepen dat hij erover klaagde dat de tolk niet neutraal was geweest en twee keer had geweigerd om mededelingen van verzoeker te vertalen. De commissie ging tijdens de hoorzitting ter behandeling van de klacht na wat de gang van zaken was geweest tijdens het nader gehoor op 18 augustus 1999 aan de hand van verklaringen van verzoeker, de tolk en de contactambtenaar. Uit het verslag van de hoorzitting komt onder meer naar voren dat verzoeker op het nader gehoor was voorbereid door Vluchtelingenwerk. Een medewerker van Vluchtelingenwerk had hem verteld dat door de IND soms tolken worden gevraagd die een voor een betrokkene vijandige partij vertegenwoordigen en dat betrokkene in zo'n geval de tolk kan wraken. Verzoeker was geadviseerd daarom te proberen zo snel mogelijk achter de afkomst van de tolk te komen. Voorts komt uit het verslag naar voren dat verzoeker na de introductie van de contactambtenaar de tolk vroeg naar haar naam dan wel haar etnische afkomst. De contactambtenaar legde toen uit dat die etnische afkomst niet terzake deed. Verzoeker bleef er echter aan vasthouden dat hij de afkomst van de tolk wilde weten. De tolk begreep dat haar aanwezigheid als neutraal intermediair door verzoeker ter discussie werd gesteld en niet langer werd gewenst. De contactambtenaar deelde verzoeker daarop mee dat indien hij de tolk niet wilde, het gehoor zou worden beëindigd en dat verzoeker dan kon vertrekken. Daarop werd het gehoor beëindigd.

Verzoeker heeft tegenover de commissie onder meer nog verklaard dat hij zich tijdens het nader gehoor opgejaagd had gevoeld door het antwoord van de tolk op zijn vraag naar haar naam. De tolk had geantwoord dat hij dat niet hoefde te weten. Volgens verzoeker was vanaf dat moment de houding van de tolk veranderd en waren haar vertalingen niet meer neutraal geweest, maar hadden een emotionele lading gehad. Verzoeker kon zich niet meer herinneren welke van zijn mededelingen niet door de tolk waren vertaald; dit had zich twee keer voorgedaan. Voorts verklaarde verzoeker onder meer dat hij, ondanks het feit dat hij gaandeweg problemen kreeg met de vertaling, had geprobeerd verder te gaan met het nader gehoor. Hij wilde dat in al de documenten die in de asielprocedure in het Nederlands zijn opgesteld, alles zo precies mogelijk kwam te staan. Volgens verzoeker was het nader gehoor op een gegeven moment afgebroken, niet door zijn toedoen. Verzoeker gaf verder nog aan dat hij tijdens het nader gehoor zelf had ingegrepen in het Engels door zich direct te richten tot de contactambtenaar.

De tolk heeft tegenover de commissie onder meer verklaard dat zij zich niet meer kon herinneren dat zij twee keer iets niet had vertaald, maar aangezien een weigering iets te vertalen een overtreding van de gedragscode zou zijn geweest, dacht zij dat ze niets had geweigerd te vertalen.

De contactambtenaar heeft tegenover de commissie onder meer verklaard dat hij duidelijk had gemaakt aan verzoeker dat het niet zijn recht was om de afkomst van de tolk te weten, maar dat verzoeker er toch op was blijven staan. Daarna had hij een korte pauze in het nader gehoor ingelast - dit staat niet in het rapport van nader gehoor vermeld - en bij een senior-medewerker om advies gevraagd wat te doen. Deze had geadviseerd om verzoeker voor te houden dat het nader gehoor zou worden beëindigd als verzoeker niet zou meewerken. De contactambtenaar had dit vervolgens aan verzoeker meegedeeld. Voorts antwoordde de contactambtenaar op de vraag van de commissie dat hij geen woord Russisch verstaat. Tegenover de commissie heeft de contactambtenaar aangegeven dat hij niets had gemerkt van irritaties tussen de tolk en verzoeker, behalve het hameren van verzoeker op de afkomst van de tolk.

5. De commissie overwoog zich goed te kunnen voorstellen dat in het onderhavige geval communicatiestoornissen waren ontstaan. De commissie achtte het waarschijnlijk dat verzoeker door verschillende omstandigheden op het verkeerde been was gezet. De commissie was echter van oordeel dat niet was gebleken dat dit - deels - aan de tolk te wijten was. Weliswaar was het de commissie tijdens de hoorzitting gebleken dat de tolk een sterk non-verbaal gedrag vertoont, maar er waren volgens de commissie onvoldoende feiten en omstandigheden om te kunnen vaststellen dat de tolk niet neutraal had vertaald, of anderszins had gehandeld in strijd met de voor tolken geldende gedragscodes. De commissie meende dat de voorbereiding van verzoeker op het nader gehoor door een medewerker van Vluchtelingenwerk, die verzoeker had geadviseerd er zo snel mogelijk achter te komen wat de afkomst van de tolk was, een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van misverstanden kon zijn geweest.

De commissie adviseerde dan ook om de klacht van verzoeker over de tolk ongegrond te verklaren.

6. De ontstane discussie over de herkomst van de tolk speelde zich met name af tussen verzoeker en de contactambtenaar.

Verzoeker kon zich daarnaast ten overstaan van de commissie niet meer herinneren welke van zijn mededelingen niet door de tolk waren vertaald. Dit had zich in elk geval slechts twee keer voorgedaan. De contactambtenaar heeft voorts tegenover de commissie aangegeven dat hij niets had gemerkt van irritaties tussen de tolk en verzoeker, behalve het hameren van verzoeker op de afkomst van de tolk.

Het is dan ook niet aannemelijk dat de gang van zaken die ertoe leidde dat het gehoor voortijdig werd afgebroken, met name het gevolg is geweest van een gedraging van de tolk.

Dat de commissie de aanbeveling heeft gedaan om de tolk te wijzen op mogelijk negatieve effecten van haar non-verbale gedrag en haar dit als aandachtspunt mee te geven, maakt het voorgaande niet anders.

Wel mag worden aangenomen dat, zoals de tolk ook bij de commissie heeft verklaard, er wantrouwen was ontstaan tussen verzoeker en de tolk. Daar de tolk slechts tot taak heeft om de vertaling te verzorgen en niet om het gesprek te leiden, kan het de tolk niet worden aangerekend dat zij geen stappen heeft ondernomen om dit wantrouwen weg te nemen. Zoals de tolk bij de commissie heeft verklaard: "daar is de contactambtenaar voor".

Gezien het voorgaande waren er voor de IND dan ook geen redenen om het advies van de commissie niet over te nemen. De IND heeft de klacht dat het ontstaan van de communicatiestoornis tenminste deels aan de tolk te wijten was, op dit punt ongegrond kunnen verklaren.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

7. Voorts klaagt verzoeker erover dat de IND hem niet de mogelijkheid heeft geboden om zijn asielaanvraag toe te lichten in een nieuw nader gehoor.

8. Het nader gehoor is een essentieel onderdeel van de asielprocedure. Tijdens het nader gehoor krijgt de asielzoeker de gelegenheid om aan te geven op welke gronden zijn verzoek om toelating als vluchteling is gebaseerd. In de meeste gevallen vormt het nader gehoor voor hem de enige gelegenheid in de asielprocedure om zijn asielmotieven mondeling toe te lichten. Het dient er tevens toe om de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, zoals voorheen de staatssecretaris van Justitie, in de gelegenheid te stellen om, vanuit diens eigen verantwoordelijkheid, te onderzoeken of iemand terecht een beroep doet op het Vluchtelingenverdrag. Mede op basis van het van dit nader gehoor opgemaakte rapport wordt beslist of betrokkene al dan niet als vluchteling tot Nederland wordt toegelaten. In een eventueel daaropvolgende procedure van bezwaar en beroep speelt het asielrelaas eveneens een belangrijke rol bij de beoordeling van de asielmotieven.

Gelet op het belang van het nader gehoor in de asielprocedure, mag naar het oordeel van de Nationale ombudsman een asielzoeker slechts in bijzondere gevallen een nieuw nader gehoor worden onthouden wanneer een eerste nader gehoor niet is voltooid.

9. De minister heeft in reactie op dit klachtonderdeel als zijn standpunt naar voren gebracht dat het aan verzoeker zelf te wijten was geweest, voor zover hij in zijn belangen was geschaad, omdat hij aan het nader gehoor van 18 augustus 1999 geen medewerking wilde

verlenen.

Hierbij ziet de minister echter over het hoofd dat het tijdens het nader gehoor aanwezig zijn of ontstaan van wantrouwen tussen een asielzoeker en een tolk een omstandigheid is die zich kan voordoen gezien de aard van dat nader gehoor. Een contactambtenaar kan dan ook, zoals ook in dit geval, tot de conclusie komen dat er sprake is van zodanig wantrouwen tussen de asielzoeker en de tolk dat het beter is om het nader gehoor niet voort te zetten. Als gespreksleider kan hij nagaan wat de reden is van het wantrouwen en pogen om dit wantrouwen weg te nemen, teneinde het gehoor toch te kunnen voortzetten. Als dat volgens de contactambtenaar niet kan, is het aan de IND om te beoordelen of de betrokkene opnieuw in de gelegenheid dient te worden gesteld om nader te worden gehoord over zijn asielmotieven.

10. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was geen sprake van een zodanig bijzonder geval dat verzoeker een nieuw nader gehoor kon worden onthouden. Daarbij is in dit geval onder meer van belang dat de contactambtenaar niet is nagegaan waarom verzoeker de afkomst van de tolk wilde weten en waarom dit voor hem zo belangrijk was. Eerst tijdens de hoorzitting van de commissie is dit naar voren gekomen en begrepen als belangrijke oorzaak van de ontstane communicatiestoornis. Er is dan ook niet nagegaan of verzoeker zijn wantrouwen kon laten varen. Voorts is verzoeker niet voor de keus gesteld of hij het nader gehoor al dan niet wilde voortzetten en is hem niet aangegeven welke consequenties zijn keuze zou kunnen hebben. De contactambtenaar heeft daarover bij de commissie aangegeven dat de beslissing over het wel of niet meer horen niet bij hem lag, maar dat het in die omstandigheden niet verstandig was om het gesprek voort te zetten. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat het voor verzoeker onvoldoende duidelijk was dat wanneer hij niet zou meewerken, hij ook nooit meer zou worden gehoord over zijn asielmotieven, ook al heeft de contactambtenaar hem in algemene bewoordingen gewezen op het feit dat als hij niet meewerkt de gevolgen voor zijn rekening zijn.

11. Gezien het voorgaande heeft de IND niet juist gehandeld door verzoeker niet in de gelegenheid te stellen om opnieuw te worden gehoord over zijn asielmotieven. Dat verzoeker tijdens de hoorzitting in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschrift

nogmaals in de gelegenheid is gesteld om zijn asielaanvraag toe te lichten, zoals de minister nog heeft aangevoerd, maakt dit niet anders.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is niet gegrond, behalve ten aanzien van het onthouden van een nieuw nader

gehoor aan verzoeker. Op dit punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 27 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B., ingediend door de heer mr. J.H. Brouwer, advocaat te Apeldoorn, met een klacht over een gedraging van Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de toenmalige staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de inmiddels aangetreden minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 18 augustus 1999 werd verzoeker een nader gehoor afgenomen door een contactambtenaar van de IND in het kader van zijn asielverzoek. Bij dit nader gehoor was een tolk in de Russische taal aanwezig voor de vertaling van hetgeen verzoeker verklaarde.

In verband met problemen tussen verzoeker en de tolk heeft de contactambtenaar het nader gehoor na korte tijd afgebroken. Verzoekers asielmotieven zijn niet in het nader gehoor aan de orde gekomen.

Het van dit nader gehoor opgemaakte rapport luidt als volgt:

“...Ik heb aan (verzoeker; N.o.) gevraagd of hij de strekking van mijn woorden in de vertaling van de tolk goed heeft kunnen begrijpen. Ik heb hem verzocht het mij te willen zeggen als mijn vragen niet voldoende duidelijk zouden zijn.

(Verzoeker; N.o.) deelde mede dat hij de tolk goed had begrepen en naar waarheid op mijn vragen zou antwoorden.

1a. CURSIEF GEDRUKTE ZINSNEDEN:

Indien er in het rapport zinsneden voorkomen die cursief gedrukt zijn, dan kunnen dit zijn:

- vragen welke door mij aan betrokkene zijn gesteld tijdens het interview.
- opmerkingen welke door mij tijdens het interview aan dit rapport worden toegevoegd.
- Verwijzingen naar het eerste rapport van gehoor.

2 Verificatie en aanvullingen op eerste gehoor

Het eerste gehoor is niet door de hulpverlening met mij doorgenomen. Bij mijn interview heb ik documenten moeten tekenen zonder dat ik wist wat er in stond. De volgende dag zouden de documenten die ik tekende vertaald worden, maar dat is nooit gebeurd. Ik wil weten wie de tolk is geweest in Zevenaar en wie mijn tolk hier is.

Waarom wilt u dat weten?

Ik wil weten waar mijn tolk vandaan komt. Als mijn tolk uit Armenië komt dat wil ik de tolk perse niet.

Het is niet noodzakelijk voor het gesprek dat u de afkomst van de tolk te horen krijgt. Wij hebben een tolk in uw taal en deze zal zich uitsluitend bezig houden met de vertaling van wat er gezegd wordt.

VVN heeft mij verteld dat Justitie verplicht is om mij te vertellen wat de afkomst van de tolk is.

Wie heeft u verteld dat wij verplicht zijn om iets te vertellen over de afkomst van de tolk? Ik weet niet wie mij heeft geholpen bij VVN. Ik weet nu ook niet met welke man ik spreek. Ik weet niet wie u bent.

Misschien is het u ontgaan, maar ik heb mij aan het begin van het interview gewoon voorgesteld. U weet niet wie u heeft verteld dat wij verplicht zijn om iets te vertellen over de afkomst van de tolk?

De namen van de mensen met wie ik bij VVN heb gesproken heb ik niet onthouden. Het was wel hier op Schalkhaar. Ik heb de namen niet onthouden omdat ik het niet noodzakelijk vond om deze te onthouden. Ik heb niet gezegd dat er iemand van VVN heeft gezegd dat ik het recht had om de afkomst van de tolk te weten.

Wat ik niet begrijp is dat u zegt een probleem te hebben in uw eigen land en daarom gevluucht bent. Op het moment dat u hier mag vertellen wat uw problemen zijn gaat u moeilijk doen over etnische afkomst enzo.

Ik had problemen vanwege mijn afkomst. Ik wil niet dat de tolk van de voormalige Sovjet-unie afkomstig is en helemaal niet iemand die Armeens is of op enige wijze betrokken is bij Armenië.

U heeft gevraagd om een tolk in de Russische taal. Wij hebben voor u een tolk in uw taal geregeld. Wanneer u niet meewerkt aan een onderzoek naar uw asielaanvraag zijn de gevolgen voor uw rekening.

Jullie zijn emotioneel. Wat de ambtenaar van Justitie betreft in Zevenaar en hier heb ik geen opmerkingen, maar de tolk is in mijn ogen niet neutraal.

Wat wilt u zeggen met uw opmerking dat deze tolk niet neutraal is?

Ik wil zeggen dat de tolk alleen mijn woorden moet vertalen.

Ik heb u verteld dat deze tolk er alleen is om uw woorden te vertalen.

Ik wil een tolk die letterlijk vertaalt wat ik ga zeggen en niets met Armenië te maken heeft en niets met de voormalige Sovjet Unie. Ik wil de tolk die bij het gesprek bij VVN aanwezig was.

Als u niet wilt werken met deze tolk in de Russische taal, dan kunnen wij niet veel voor u doen. Op deze wijze heeft het geen zin om dit gesprek door te laten gaan. De gevolgen zijn geheel voor uw eigen rekening.

Ik heb niet gezegd dat de tolk niet afkomstig zou mogen zijn uit de voormalige Sovjet Unie.

I want to say something to you in English. I think that something is not correct translated. I did not say that I did not want a translator from Armenia or the Sovjet Union. I said that I do not want a translator from Armenia or Russia.

Ik weet niet waarom u denkt dat het niet juist vertaald is. De tolk heeft het gewoon vertaald.

Op dit moment heb ik het gesprek afgebroken...”

2. Bij brief van 31 augustus 1999 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de IND over de betreffende tolk, met als bijlage een verklaring van verzoeker van 19 augustus 1999 (in vertaling) over de gang van zaken bij het nader gehoor op 18 augustus 1999. In de brief lichtte de gemachtigde de klacht toe en bracht hij voorts naar voren dat verzoeker nader en vooral inhoudelijk gehoord wilde worden over zijn asielmotieven.

Bij brief van 19 januari 2000 legde de IND de klacht voor advies voor aan de Klachtenadviescommissie Tolken (verder te noemen: de commissie; No).

3. Op 18 februari 2000 vond een hoorzitting van de commissie plaats, waarvan het navolgende verslag is opgemaakt:

“...1. Inleiding

De voorzitter heet allen welkom. Aansluitend introduceert de voorzitter de ter zitting aanwezige personen en schetst de te volgen procedure: de betrokkenen zullen worden gehoord op basis van de stukken en wat tijdens de hoorzitting door de partijen ter toelichting op de klacht naar voren wordt gebracht. De commissie treedt onafhankelijk van de IND op en beslist in het geheel niet over de gegrondheid van de onderliggende asielprocedure. Op grond van haar bevindingen ten aanzien van de klacht over de tolk zal de commissie een advies uitbrengen aan de IND. De IND beslist in hoeverre het advies van de commissie zal worden gevolgd en welke consequenties zij daaraan verbindt.

De heer R. is aanwezig als tolk t.b.v. de hoorzitting en zal alles vertalen t.b.v. klager (hierna: klager).

De hoorzitting zal op geluidsband worden opgenomen. De heer R. wordt verzocht niet simultaan te vertalen.

Beoordeling van de klacht geschiedt op basis van alle beschikbaar gekomen informatie, waaronder begrepen de bevindingen van de commissie ter zitting.

Allereerst zullen alle betrokkenen gehoord worden, aansluitend bestaat gelegenheid om (kort) op- en aanmerkingen te maken naar aanleiding van elkaars verklaringen.

De voorzitter checkt of klager dhr. R. kan verstaan en begrijpen. Deze geeft aan dat dit het geval is.

2. Verklaringen van de klager op vragen van de commissie.

Op 18 augustus 1999 vond er een nader gehoor plaats. De voorzitter vraagt de klager te vertellen wat er op die bewuste dag gebeurd is.

Klager wil allereerst alle aanwezigen van de commissie begroeten en tegelijkertijd bedanken voor het feit dat ze hier bijeen zijn gekomen om naar zijn verhaal te luisteren en

om kennis te nemen van wat hij te melden heeft.

Vervolgens vertelt klager dat het nader gehoor rustig begon in een goede sfeer en goed liep maar dat hij op een gegeven moment een opgejaagd gevoel kreeg.

De voorzitter vraagt waarom de klager zich opgejaagd voelde tijdens het nader gehoor. De klager antwoordt dat hij op het nader gehoor werd voorbereid door VVN. Door de medewerker van VVN werd gezegd dat er soms tolken gevraagd worden door de IND die een voor de betreffende asielzoeker vijandige partij vertegenwoordigen en dat je in zo'n geval de tolk kan wraken. Hem werd geadviseerd daarom te proberen zo snel mogelijk achter de afkomst van de tolk te komen.

Vóór hem had de VVN medewerker een vergelijkbaar geval gehad: een Azerische asielzoeker die eveneens een klacht had ingediend wegens het optreden van de tolk. De tolk zou dingen verkeerd hebben vertaald.

De voorzitter vraagt de klager wanneer het voorbereidende gesprek plaatsvond. De klager meldt dat het voorbereidend gesprek enkele dagen voor het nader gehoor plaatsvond. De klager kan zich de naam van de VVN medewerker niet meer herinneren.

Klager verklaart dat de contactambtenaar tijdens een pauze in het gehoor contact opnam met de medewerker van VVN. Later werd tegen klager gezegd dat de VVN medewerker de dingen die hij tegen klager had gezegd niet had mogen zeggen.

Mw. H. (lid klachtenadviescommissie Tolken; N.o.) vraagt klager of hij zich nog kan herinneren dat hij tijdens het gesprek onrustig werd of zich opgejaagd voelde omdat hij dacht aan de woorden van de VVN medewerker en dat hij graag wilde weten waar de tolk vandaan kwam. Of dat er iets gebeurde tijdens het gesprek waardoor die onrust veroorzaakt werd.

Klager geeft aan dat de tolk zich niet heeft voorgesteld. Klager vond de tolk nogal een geëmotioneerd persoon en dat viel hem meteen op. Op een gegeven moment vroeg hij aan de tolk haar naam en zei antwoordde op nogal abrupte wijze: "Dat hoef jij niet te weten" en dat vond hij nogal negatief klinken en daardoor voelde hij zich meteen al opgejaagd.

Na het gehoor is er ook contact geweest met Vluchtelingenwerk en daar hebben ze klager geholpen bij het indienen van een klacht. Mevrouw H. vraagt of er toen ook is gesproken over de mogelijkheid van het nemen van een tolk van een andere afkomst. Klager antwoordt dat wel degelijk over deze mogelijkheid is gesproken. Tijdens het gesprek bleek dat VVN wel op de hoogte is van dit soort situaties maar de IND niet. Volgens de VVN medewerker zet de IND vaak eigen mensen als tolken in.

Klager legt de situatie verder uit:

Nadat hij informeerde naar de naam van de tolk merkte hij al gauw dat de houding van de tolk veranderde en dat de vertalingen ook niet meer neutraal te noemen waren. De klager geeft aan dat er wat emotionele beladenheid in de vertalingen van de tolk te bespeuren was. Een aantal keren heeft de tolk gezegd dat als klager zo door zou gaan, hij beter terug kon keren naar huis en een aantal keren heeft de tolk gezegd dat ze bepaalde delen niet zou gaan vertalen.

Op de vraag aan klager of de tolk dit heeft gezegd, antwoordt klager dat dit precies is wat de tolk tegen hem heeft gezegd. Hij was verbaasd door de gang van zaken, hij heeft dit soort mededelingen wel eens eerder gehoord in AC Zevenaar waar hij een Nederlands document ter ondertekening voorgelegd kreeg. En tegen hem werd gezegd dat als hij dit niet zou ondertekenen, hij problemen zou krijgen. Hetzelfde gebeurde in het 2e gehoor. Toen werd hem ook te kennen gegeven dat als hij niet zijn medewerking zou verlenen dit alleen maar ten nadele van zijn asielaanvraag zou werken.

Mw. H. vraagt of dit op eigen initiatief van de tolk is gezegd of dat zij op dat moment iets van de contactambtenaar vertaalde. Wat betreft de mededeling over de terugkeer naar huis kan klager zich nog wel het woord "lopen" herinneren. Dit woord heeft de contactambtenaar tegen hem gezegd tijdens het nader gehoor. En een ander punt is dat de tolk twee keer heeft geweigerd bepaalde mededelingen van hem te vertalen.

De tolk heeft tegen hem gezegd dat ze dat niet zou gaan vertalen. En ze vroeg hem ook hoe hij bepaalde dingen weet.

Mw. H. vraagt wat de tolk niet heeft vertaald. Op dit moment weet de klager niet meer wat zijn mededeling was. Maar als het is opgenomen op een bandje dan is het wel te traceren. Deze situatie deed zich twee keer voor tijdens het nader gehoor. De eerste keer werd er iets gezegd waarna zij wilde stoppen of het nader gehoor wilde onderbreken. En de tweede keer weigerde de tolk zijn mededeling te vertalen. En ook heeft zij gezegd dat ze nog nooit zo iemand als hij heeft gezien. Dat vond hij onterecht. Zij is dus buiten haar boekje gegaan. De tolk dient zich strikt te houden aan wat er gezegd wordt en dient er niks zelf aan toe te voegen van wat zij zelf vindt.

De voorzitter vraagt of de klager dit tegen de tolk heeft gezegd. Klager heeft toen wel gezegd wat hij van de tolk verwachtte en klager merkte toen dat de IND-medewerker boos op hem werd.

Mw. H. vraagt waardoor klager zijn verhaal niet kon doen. Klager antwoordt dat hij, ondanks het feit dat hij gaandeweg problemen kreeg met de vertaling, probeerde verder te gaan met het nader gehoor. Het nader gehoor werd op een gegeven moment afgebroken en dat kwam dus niet door zijn toedoen. Klager probeerde verder te gaan en zich niet zoveel aan te trekken van wat er mis ging met de vertaling. Hij wil dat in al de documenten die in de asielprocedure in het Nederlands zijn opgesteld alles zo precies en duidelijk

mogelijk komt te staan. Door de ontstane problemen tijdens het nader gehoor met de vertolking is hij bang dat het niet precies genoeg genoteerd werd. Ook omdat de tolk enkele malen weigerde om te vertalen. Tijdens het nader gehoor heeft klager zelf ingegrepen in het Engels door zich direct te richten tot de contactambtenaar. Mw. H. vraagt waarom hij dit niet eerder heeft gedaan. Klager antwoordt dat hij dit niet heeft gedaan omdat hij zelf geen Engels spreekt. Nog voor het einde van het nader gehoor heeft hij geprobeerd de contactambtenaar te laten merken dat hij moeite heeft met de wijze waarop het nader gehoor wordt afgenomen. In zijn stukken staat ook genoteerd dat hij geweigerd zou hebben om bijgestaan te worden door een tolk uit de voormalige Sovjet Unie, maar dit is anders. Hij heeft toen aangegeven dat hij liever een tolk heeft die niet uit Armenië komt of uit Rusland. Maar dat wilde de tolk niet vertalen en klager probeerde het uiteindelijk, op het moment dat de deur open ging, tegen de contactambtenaar te zeggen. Aan het eind van het nader gehoor toen hij de deur open deed om te gaan heeft hij dit medegedeeld. Klager wil de contactambtenaar bedanken dat hij de woorden toch genoteerd heeft.

Er werd tijdens het nader gehoor tegen klager gezegd dat het niet uitmaakt van welke nationaliteit de tolk is want de tolk dient neutraal te zijn. Maar klager wil vertellen dat zijn broer die in AC Zevenaar is gehoord een andere ervaring heeft gehad. Zijn broer zag in de kamer van de contactambtenaar een politieke landkaart met daarop Nagorni Karabach in dezelfde kleur als de rest van Armenië. Dus je kon daaruit niet anders dan concluderen dat Nagorni Karabach een integraal deel van Armenië vormt. Tegelijkertijd weet hij dat Nederland Nagorni Karabach ook niet als onafhankelijke staat heeft erkend. Zijn broer vond het nogal vreemd en vroeg aan de contactambtenaar hoe hij aan die landkaart kwam. Het antwoord was dat dat een cadeau was voor de IND van iemand die Armeens is. Dus dat wil zeggen, zo stelt klager, dat het feit dat iemand Nederlands is geen voldoende waarborg biedt voor zijn neutraliteit.

De voorzitter vraagt klager of dat eerste gehoor van zijn broer voor of na zijn gehoor plaatsvond.

De klager geeft aan dat dit drie of vier uur later dan zijn gehoor plaatsvond.

Mw. H. vraagt wanneer het nader gehoor van zijn broer heeft plaats gevonden.

De klager geeft aan dat het nader gehoor van zijn broer een dag later plaatsvond. Uiteindelijk zei de contactambtenaar dat hij het gevoel kreeg dat er moeilijk met hem te communiceren was. En dat zijn nader gehoor opnieuw zou worden afgenomen.

De voorzitter vraagt aan de klager of de discussie met de tolk nog problemen opleverde voor wat betreft de taal zelf.

Klager geeft aan dat de tolk de taal goed beheerst en zijn klacht geen betrekking heeft op haar taalkundige kwaliteit.

Maar klager is wel van mening dat de kennis van de taal op zich nog geen waarborg is voor goede professionele kwaliteiten van de tolk.

3 .Verklaringen van de tolk op vragen van de commissie

De tolk wordt gevraagd wat haar reactie op de klacht is. De tolk betreurt enerzijds dat zij voor de commissie moet verschijnen, anderzijds is zij blij dat zij de gelegenheid heeft om de zaak nader toe te lichten.

Op 18 augustus 1999 heeft het gehoor plaatsgevonden. De tolk vertelt dat ze de strekking van het verhaal op papier heeft gezet.

De tolk vertelt haar verhaal: Zoals gebruikelijk werd betrokkene geleid naar de kamer waar het gehoor plaats zou vinden. Nadat de IND contactambtenaar, dhr. V., de klager had gewezen waar hij plaats moest nemen en de contactambtenaar zich had voorgesteld, begon hij met de gebruikelijke introductie van het nader gehoor waarin hij onder andere vertelde wat de functie van de tolk zou zijn. En wat er aan de orde zou komen en in welke volgorde. Hierna stelde de contactambtenaar de vraag of klager de tolk goed kon volgen en alles wat tot dan toe gezegd was goed had begrepen. Klager heeft hierop bevestigend geantwoord. Daarna werd klager gevraagd of zijn intakegesprek met behulp van een tolk en Vluchtelingenwerk gestart kon worden. Klager vroeg toen naar de etnische afkomst van de tolk. De contactambtenaar legde daarop uit dat deze vraag niet ter zake deed en herhaalde de taak van de tolk. Klager nam geen genoegen met de uitleg van de contactambtenaar en beweerde dat hij het recht had de etnische afkomst van de tolk te weten. Op de vraag waar hij het recht vandaan haalde, antwoordde hij dat VVN hem hiervan op de hoogte had gesteld. De contactambtenaar vroeg toen welke medewerker dat aan hem had verteld. Klager gaf hier geen antwoord op. De contactambtenaar maakte de etnische afkomst van de tolk niet aan klager bekend omdat hij het ook niet wist. Klager bleef hameren op zijn recht en weigerde daarmee feitelijk de medewerking aan het verdere gehoor. Hierna wendde hij zich rechtstreeks in het Engels tot de contactambtenaar. Inhoudelijk kwam het erop neer dat klager geen tolk uit de voormalige Sovjet Unie wilde. De tolk begreep dat haar aanwezigheid als tolk als neutraal intermediair door klager ter discussie werd gesteld en niet langer werd gewenst. De contactambtenaar deelde aan klager mee dat als hij de tolk ter plekke niet wilde het gehoor dan afgelopen was en dat klager dan kon vertrekken. En het gehoor werd beëindigd.

Mw. B. (lid klachtenadviescommissie Tolken; N.o.) vraagt de tolk of zij zich kan herinneren dat zij tweemaal iets niet heeft vertaald.

De tolk geeft aan dat dat een overtreding van de gedragscode voor tolken zou opleveren. Zij denkt daarom dat ze het niet heeft gedaan en ze kan zich niet herinneren dat ze dat gedaan zou hebben. Ze kon met betrokkene niet discussiëren. Als betrokkene iets aan haar had gevraagd, zou ze dat meteen gemeld hebben aan de contactambtenaar.

Mw. B. vraagt of de tolk zich ongemakkelijk heeft gevoeld over de situatie tijdens het nader gehoor. De tolk geeft aan dat zij het gevoel heeft gekregen dat zij als tolk niet gewenst was toen klager bleef hameren op haar afkomst. Zij heeft het gevoel gekregen dat zij ergens van verdacht werd maar zij wist niet waarvan. Want later heeft klager in een brief verklaard dat zij een Armeense afkomst zou hebben. Iemand die in Azerbeidzjan heeft gewoond, moet weten hoe Armeniërs eruit zien. Haar uiterlijk is niet Armeens en haar accent ook niet. Haar achternaam is evenmin Armeens. Klager heeft in het begin gezegd dat hij haar naam wilde weten, maar dat is tijdens het gehoor niet gezegd. Waarschijnlijk wilde hij niet haar naam weten maar haar etnische afkomst. Als hij om haar achternaam had gevraagd had zij die gewoon gegeven.

Mw. B. geeft aan dat dat niet gemeld is in het verslag. De tolk geeft aan dat volgens de regels bij het eerste intakegesprek en het nader gehoor de naam van de betrokken tolk in het rapport van gehoor komt.

Mw. B. vraagt of zij zich beschuldigd voelde maar niet wist waarvan. De tolk geeft aan dat zij wantrouwen voelde. Dat was aan het einde van het gesprek toen het gesprek niet verder ging maar het alleen maar over de etnische afkomst van de tolk ging. Zij herinnert zich nog dat klager persé de tolk wilde hebben die hij tijdens het gesprek met VVN had gehad.

Mw. B. geeft aan dat het wel vaker voorkomt dat tijdens een nader gehoor een asielzoeker wil weten van welke etnische afkomst de tolk is en ze vraagt zich af waarom de tolk niet voorbereid is op dit soort vragen en er toch een discussie van 1 1/2 a 2 uur over is gevoerd. Zij vraagt aan de tolk wat haar verklaring hiervoor is. De tolk geeft aan dat ze al vanaf 1994 tolkt, onder andere voor Azerische en Armeense cliënten, en dat er tot nog toe geen incident geweest was waarbij ze ongewenst is verklaard. In het onderhavige geval heeft de discussie over dit onderwerp naar haar gevoel niet meer dan 10 tot 15 minuten geduurd.

Mw. H. vraagt zich af of in al die jaren niet naar haar naam is gevraagd. De tolk geeft aan dat ze haar naam altijd doorgeeft tijdens een nader gehoor. Klager heeft in zijn brief gezet "de onbekwaamheid van de vrouwelijke tolk". Misschien wilde hij wel een mannelijke tolk. De tolk is blij dat ze een vrouw is en getrouwd is, maar gebruikt haar meisjesnaam.

Dhr. H. (lid klachtenadviescommissie Tolken; N.o.) vraagt waarom zij niet aan klager heeft gevraagd of hij niet wilde ophouden met het hameren op haar afkomst. Hij vraagt zich af waarom een dergelijke discussie niet heeft plaatsgevonden. De tolk geeft aan dat een dergelijke discussie niet heeft plaatsgevonden omdat ze de gedragscode voor tolken goed kent en zelf alleen voor de vertaling is en niet om het gesprek te leiden. Daar is de contactambtenaar voor.

Dhr. H. vraagt de tolk hoe ze aan de contactambtenaar heeft gecommuniceerd hoe het gesprek vast liep.

De tolk geeft aan dat de contactambtenaar dat begreep door de vraag over de afkomst van de tolk.

4. Verklaringen van de contactambtenaar op vragen van de commissie

Mw. H. vraagt aan de contactambtenaar hoe de discussie is gegaan. De contactambtenaar geeft aan dat hem wel duidelijk werd dat klager erop stond dat de afkomst van de tolk bekend zou worden. Hij heeft toen duidelijk gemaakt dat dat niet noodzakelijk was voor dit gesprek, maar klager beweerde dat het zijn recht was en bleef erop staan. De contactambtenaar heeft toen aangegeven dat het niet zijn recht was en dat het er niet toe doet, maar de klager bleef er toch op staan. Daarna heeft de contactambtenaar een korte pauze ingelast - dit staat niet in het rapport vermeld - en heeft toen advies gevraagd van een senior medewerker wat men met zo'n zaak aan moet. De senior medewerker gaf toen aan dat de contactambtenaar klager vervolgens gezegd heeft dat het gehoor zou worden beëindigd als klager niet mee zou werken. De contactambtenaar heeft vervolgens aan klager aangegeven dat het ophoudt als hij niet meewerkt. Dit is zo vastgelegd in het rapport.

Dhr. H. vraagt hoe het Russisch is van de contactambtenaar. Deze antwoordt dat hij geen woord Russisch verstaat.

Mw. H. geeft aan dat er in het rapport vermeld staat dat hij klager heeft gewezen op het feit dat als hij niet meewerkt de gevolgen voor zijn rekening zijn. Zij vraagt zich af of het voldoende duidelijk was voor klager dat als hij niet zou meewerken hij ook nooit meer gehoord zou worden omtrent zijn asielverzoek.

De contactambtenaar antwoordt dat de beslissing over het wel of niet meer horen niet bij hem ligt. Maar hij heeft wel aangegeven dat het in deze omstandigheden niet verstandig is om het gesprek voort te zetten.

Mw. H. meldt dat de contactambtenaar in zijn bericht aan (...) (tolkencoördinator) heeft aangegeven dat de tolk geen zin meer had in het samenwerken met klager omdat hij bij voorbaat al zoveel wantrouwen tegen haar had. Op de vraag of dit iets is wat de tolk tijdens het gesprek heeft gezegd of pas naderhand, antwoordt de contactambtenaar dat klager erop bleef staan dat hij de afkomst van de tolk wilde weten. Hij heeft toen een pauze ingelast - dit was bij de wit regel in het rapport van gehoor - en nagevraagd bij een collega hoe in zo'n situatie te handelen. Aan het eind hebben ze in de wachtkamer gestaan waar de tolk nog in het Engels heeft gepraat. Ze gaf toen aan dat als het bij voorbaat al zo stroef liep, dat ze dan beter het gesprek niet meer konden voortzetten. De contactambtenaar is na het inlassen van de pauze niet meer terug gegaan naar de hoorkamer maar heeft in de

wachtkamer gestaan.

Mw. H. vraagt hoe lang dit al met al heeft geduurd. De contactambtenaar durft dit niet met zekerheid te zeggen, maar 1 1/2 uur lijkt hem heel lang.

Mw. B. geeft aan dat in de brief van klager staat dat er sprake is van een conflictdialogoog tussen hem en de tolk waaraan de contactambtenaar niet deelnam. Zij heeft daaruit opgemaakt dat de contactambtenaar daarbij wel aanwezig was maar niet bij het gesprek betrokken was. Zij heeft daaruit ook begrepen dat het dus niet vertaald werd in het Nederlands. Zij vraagt zich af of de contactambtenaar zich daar iets van kan herinneren. Deze zegt zich enigszins te verbazen over het feit dat dit in de brief vermeld staat. Bij zijn weten is dit niet gebeurd.

Dhr. H. vraagt de contactambtenaar of hij niet iets gemerkt heeft van wederzijdse irritatie van elkanders optreden. De contactambtenaar antwoordt dat hij niet iets bijzonders heeft opgemerkt, behalve het hameren van klager op de afkomst van de tolk.

Mw. B. merkt op dat de contactambtenaar in het rapport heeft aangegeven dat het niet noodzakelijk is voor het gesprek dat klager de afkomst van de tolk te horen krijgt. Op een vraag daarnaar antwoordt de contactambtenaar dat hij niets heeft gezegd over geheimhoudingsplicht of over de houding van de tolk. Hij heeft een aantal malen benadrukt dat de tolk onafhankelijk is en er alleen is om te vertalen en er niet zit vanwege haar afkomst.

Dhr. H. heeft nog een vraag over het feit dat klager een klacht heeft over het niet adequaat vertaald zijn van zijn woorden en hij heeft verzocht om de laatste woorden hierover in de computer te verbeteren omdat er een verkeerde vertaling zou zijn geweest. Dhr. H. vraagt of de contactambtenaar hier iets van heeft gemerkt.

De contactambtenaar geeft aan dat klager in de wachtruimte heeft aangegeven dat hij geen tolk wilde uit de voormalige Sovjet-Unie. Vervolgens heeft klager gezegd dat er iets niet goed is vertaald. Hij gaf aan dat hij geen tolk wilde met verwantschap met de voormalige Sovjet-Unie, dus geen tolk uit Rusland. Hij zou niet hebben gezegd dat hij geen tolk uit Armenië wilde. Maar de tolk heeft dit wel zo vertaald; de contactambtenaar heeft dat ook zo opgenomen in zijn rapport. Toen is klager in het Engels begonnen tegen de contactambtenaar. De tolk gaf vervolgens aan dat het wantrouwen zo groot geworden was dat ze het gevoel had dat ze niet meer nodig was.

Klager heeft nog een vraag over de gang van zaken tijdens het gesprek in de pauze. Er wordt gezegd dat er na de pauze niet meer teruggekomen is in de hoorkamer. Klager geeft aan dat zij wel zijn teruggekomen want anders kon de contactambtenaar ook niet de deur open doen om hem te laten gaan. Het gesprek duurde ook niet 10 à 15 minuten lang. Klager geeft aan dat het 1 1/2 uur duurde.

Op de vraag aan de tolk om hierop te reageren geeft de tolk aan dat ze zich niets meer kan herinneren. De contactambtenaar kan niet met grote stelligheid zeggen dat ze na de pauze niet meer terug zijn geweest in de hoorkamer maar hij kan zich wel herinneren dat klager hem in het Engels heeft toegesproken en dat hij gezegd heeft dat de tolk niet goed vertaald zou hebben dat hij geen tolk uit de voormalige Sovjet-Unie wilde hebben. Dit is in de wachtkamer gezegd. De deur die hij open hield voor klager was de deur naar buiten.

Klager geeft aan dat je geen computer hebt in de buurt van een deur die naar buiten uitkomt. Hij zag dat wat hij gezegd had niet genoteerd werd in de computer. Klager stelt heel zeker te weten dat het laatste gedeelte van het gesprek in de hoorkamer plaats vond, want de contactambtenaar had nog telefonisch contact met een mevrouw. Daar hebben ze nog ongeveer een half uur gepraat. Klager weet niet waarom de contactambtenaar nu anders verklaart.

De voorzitter vraagt of klager nog andere opmerkingen heeft.

Klager merkt nog op dat hij had begrepen dat de contactambtenaar naar de VVN medewerker ging die hem had voorbereid op het gesprek.

Mw. H. vraagt hoe hij weet dat de contactambtenaar bij de VVN is geweest. Klager antwoordt dat hij dit weet omdat de tolk en de contactambtenaar naar hem toekwamen met een mededeling dat zij contact hadden opgenomen met VVN.

Zij verlieten allemaal de hoorkamer voor een pauze. Klager wil graag weten wat de contactambtenaar tegen zijn collega heeft gezegd.

De voorzitter grijpt in en geeft aan dat het niet gaat om klacht tegen het optreden van de contactambtenaar maar tegen het optreden van de tolk.

Er is dus een verschil van mening over wat er gebeurde tijdens de pauze en hoe er nog een gebeurtenis daarna heeft plaats gevonden.

Klager wil toch weten of de contactambtenaar kon zeggen dat hij naar huis kon gaan als hij de afkomst van de tolk wilde weten.

De tolk heeft net gehoord dat zij na de pauze teruggekeerd zijn naar de hoorkamer en dat de contactambtenaar telefonisch contact had met een mevrouw. Zij vraagt hoe klager weet dat de contactambtenaar telefonisch contact had met een mevrouw.

Klager zegt dat de naam van de mevrouw genoteerd is. Deze begint met een M.

De tolk geeft aan dat klager doet alsof dat gesprek tijdens het nader gehoor heeft plaatsgevonden. Dit gesprek heeft echter pas naar aanleiding van de klacht

plaatsgevonden.

De voorzitter vraagt de contactambtenaar te reageren op de discussie over de gang van zaken in de pauze en of hij in de buurt is geweest van de computer.

De contactambtenaar is er van overtuigd dat zowel die Engelse zin als het daaraan voorafgaande in de wachtkamer is uitgesproken. Maar of dat na de pauze plaatsvond, durft hij niet precies te zeggen. Na die Engelse zin heeft de contactambtenaar deze in de computer getypt en is er door klager niets inhoudelijks meer gezegd.

Klager wil als laatste het volgende kwijt: de essentie van de klacht is dat de tolk 2x geweigerd heeft om dingen te vertalen. Het ging hem niet zozeer om haar naam of de afkomst maar om het feit dat zij de dingen 2x weigerde te vertalen.

De tolk zegt tot slot het heel erg jammer te vinden dat klager haar geen kans heeft gegeven om zijn asielrelaas te tolken en wenst klager veel geluk in zijn verdere asielprocedure en bedankt de commissie die haar de gelegenheid heeft gegeven om haar standpunt toe te lichten.

De voorzitter sluit de hoorzitting af...

4. Op 3 november 2000 bracht de commissie het navolgende advies uit aan de IND.

“...Op 19 augustus 1999 heeft (verzoeker; N.o.), bij u bekend onder hogergenoemd dossiernummer, bij de IND regionale directie Noord-Oost een klacht ingediend over het optreden van bovengenoemde tolk tijdens zijn nader gehoor op 18 augustus 1999.

Bij brief van 19 januari '00 heeft de IND de klacht voor advies voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie Tolken (hierna: de commissie).

Door u bekende omstandigheden heeft de klachtbehandeling door de commissie veel langer geduurd dan wenselijk is. De commissie betreurt dit.

Beoordeling van de klacht

In het kader van het onderzoek naar de klacht zijn de bij de klacht betrokken personen uitgenodigd om tijdens een hoorzitting op 18 februari j.l. hun visie op de klachtomschrijving te verduidelijken. Op de hoorzitting waren klager, de betrokken IND-medewerker, alsmede de beklagde tolk, mevrouw A., aanwezig.

Het verslag van de hoorzitting treft u bijgaand aan.

Naar aanleiding van de verklaringen tijdens de hoorzitting en de overige informatie die de commissie ter beschikking staat, overweegt de commissie als volgt.

Naar de commissie begrijpt betreft de klacht het volgende:

De tolk was niet neutraal. Ze weigerde twee keer mededelingen van klager te vertalen.

Klager heeft tijdens de hoorzitting verklaard zich tijdens het gehoor opgejaagd gevoeld te hebben. Dit gevoel zou zijn veroorzaakt door het antwoord van de tolk op zijn vraag naar haar naam. Zij antwoordde op die vraag: "Dat hoef jij niet te weten" en dat vond hij negatief klinken. Vanaf dat moment veranderde de houding van de tolk en waren haar vertalingen niet meer neutraal, maar hadden een emotionele lading. De tolk zou een aantal keren hebben gezegd dat als klager zo door zou gaan hij beter kon terugkeren naar huis. Ook zou ze hebben gezegd dat ze bepaalde delen niet zou gaan vertalen. Dit laatste zou zich twee keer hebben voorgedaan. Klager kan zich niet meer herinneren om welke mededelingen van hem het hier ging.

De tolk zou bovendien hebben gezegd dat ze nog nooit iemand als klager heeft gezien. Toen klager zei wat hij van een tolk verwachtte, namelijk dat deze zich strikt beperkt tot het vertalen van wat gezegd wordt, merkte klager dat de IND-medewerker boos en geïrriteerd werd.

Klager heeft verklaard dat hij op het nader gehoor is voorbereid door VVN. De medewerker van de VVN zou hem hebben verteld dat door de IND soms tolken gevraagd worden die een voor de betreffende cliënt vijandige partij vertegenwoordigen en dat de cliënt in zo'n geval de tolk kan wraken. Hem zou zijn geadviseerd daarom te proberen zo snel mogelijk achter de afkomst van de tolk te komen.

Klager heeft verklaard dat hij tijdens het nader gehoor heeft aangegeven dat hij liever een tolk heeft die niet uit Armenië of Rusland komt. De tolk zou dat echter niet hebben willen vertalen. Klager heeft dit aan het einde van het nader gehoor rechtstreeks aan de contactambtenaar meegedeeld.

De tolk heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat klager na de introductie van de contactambtenaar heeft gevraagd naar haar etnische afkomst. De contactambtenaar heeft toen uitgelegd dat dit niet ter zake doet. Klager nam hiermee geen genoegen en stelde dat hij er recht op had de etnische afkomst van de tolk te weten. De VVN had hem dat verteld. Klager bleef op zijn recht hameren toen de contactambtenaar zijn vraag niet beantwoordde en wendde zich uiteindelijk in het Engels tot de contactambtenaar. Het kwam erop neer dat klager geen tolk uit de voormalige Sovjet Unie wilde. De tolk begreep dat haar aanwezigheid als neutraal intermediair door klager ter discussie werd gesteld en niet langer werd gewenst. De contactambtenaar deelde klager mee dat als hij de tolk niet wilde het gehoor dan was afgelopen en dat klager dan kon vertrekken. Daarna werd het gehoor beëindigd.

De tolk heeft verklaard zich niet meer te kunnen herinneren dat zij twee keer iets niet heeft vertaald, maar aangezien een weigering iets te vertalen een overtreding van de gedragscode zou zijn, denkt ze dat ze niet heeft geweigerd te vertalen.

De contactambtenaar heeft verklaard dat hij niets heeft gemerkt van irritaties tussen tolk en klager, behalve het hameren van klager op de afkomst van de tolk.

De commissie kan zich goed voorstellen dat in het onderhavige geval communicatiestoornissen zijn ontstaan. De commissie acht het waarschijnlijk dat de klager door verschillende omstandigheden op het verkeerde been is gezet. De commissie is echter van oordeel dat niet is gebleken dat dit - deels - aan de tolk te wijten is. Weliswaar is het de commissie tijdens de hoorzitting gebleken dat de tolk een sterk non-verbaal gedrag vertoont. Er zijn echter onvoldoende feiten en omstandigheden om te kunnen vaststellen dat de tolk niet neutraal heeft vertaald, of anderszins heeft gehandeld in strijd met de voor tolken geldende gedragscode. De commissie meent dat de voorbereiding van klager op het nader gehoor door een VVN-medewerker een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van misverstanden kan zijn geweest. Deze medewerker zou volgens klager hem onder andere hebben geadviseerd te proberen er zo snel mogelijk achter te komen wat de afkomst van de tolk is.

Advies

De commissie adviseert u de klacht over mevrouw A., tolk in de Russische taal, ongegrond te verklaren.

De commissie brengt evenwel het volgende onder uw aandacht.

Zoals hierboven reeds aangegeven is het de commissie tijdens de hoorzitting gebleken dat de tolk een sterk non-verbaal gedrag vertoont. Non-verbaal gedrag kan, zeker in een gehoorsituatie, een bepaalde (negatieve) uitwerking hebben op de cliënt en misverstanden veroorzaken.

Hoewel in het onderhavige geval niet is komen vast te staan dat non-verbaal gedrag van de tolk het verloop van het nader gehoor heeft beïnvloed, dient het naar het oordeel van de commissie wel aanbeveling de tolk te wijzen op haar soms storende non-verbale gedrag en haar dit als aandachtspunt mee te geven bij haar werkzaamheden als tolk...”

5. Bij brief van 26 januari 2001 deed de IND de klacht als volgt af:

“Op 19 augustus 1999 heeft uw cliënt, (verzoeker; N.o.), dezerzijds bekend onder bovengenoemd dossiernummer, een klacht ingediend over het optreden van bovengenoemde tolk tijdens het nader gehoor van uw cliënt. De klacht behelsde dat de tolk niet neutraal was en dat zij twee keer geweigerd zou hebben mededelingen van uw cliënt te vertalen.

Onderhavige klacht is op 19 januari 2000 voor advies voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie Tolken. Op 18 februari 2000 vond er een hoorzitting van de Klachtenadviescommissie Tolken plaats inzake deze klacht. Op 3 november 2000 heeft de Klachtenadviescommissie Tolken haar advies uitgebracht. Een afschrift van het advies en van het verslag van de hoorzitting is u inmiddels door de Klachtenadviescommissie Tolken toegezonden.

Tijdens de hoorzitting van de Klachtenadviescommissie Tolken is naar voren gekomen dat er onvoldoende feiten en omstandigheden zijn om vast te kunnen stellen dat de tolk niet neutraal heeft vertaald, of anderszins heeft gehandeld in strijd met de voor tolken geldende gedragscodes. Niet is gebleken dat eventuele communicatiestoornissen tijdens het nader gehoor van uw cliënt te wijten zijn aan de tolk. De Klachtenadviescommissie Tolken meent dat de voorbereiding van klager op het nader gehoor door een VVN-medewerker een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van misverstanden kan zijn geweest. Deze medewerker zou klager onder andere hebben geadviseerd dat hij moest proberen er zo snel mogelijk achter te komen wat de afkomst van de tolk is. De Klachtenadviescommissie Tolken adviseert gezien het vorenstaande de klacht over het optreden van de tolk ongegrond te verklaren. Ik volg dit advies onverkort en beschouw de klacht als ongegrond.

De Klachtenadviescommissie Tolken heeft aansluitend op het advies de aanbeveling gedaan om de tolk te wijzen op mogelijke negatieve effecten van haar non-verbale gedrag en haar dit als aandachtspunt mee te geven voor haar werkzaamheden als tolk. Deze aanbeveling zal ik eveneens volgen. De betreffende coördinator tolken zal hierover een gesprek met de tolk aangaan.”

6. De IND zond deze brief per abuis aan een medewerker van Vluchtelingenwerk. Eerst op 8 februari 2002 zond de IND op verzoek van de gemachtigde (van 6 februari 2002) de klachtafhandelingsbrief aan de gemachtigde.

B. Standpunt verzoeker

Zie onder Klacht.

C. Standpunt Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

Bij ongedateerde brief, door de Nationale ombudsman ontvangen op 15 augustus 2002, reageerde de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie als volgt op de klacht:

“Bij besluit van 26 augustus 1999 is de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT) ingesteld (...). Het betreft een adviescommissie zoals bedoeld in artikel 9.14 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.). Conform artikel 9.15 Awb is de KACT belast met het horen van personen die een klacht over een tolk hebben. Inzake de klacht van (verzoeker; N.o.) over mevrouw A., tolk in de Russische taal, is de KACT om advies gevraagd, die hierop zowel (verzoeker; N.o.), als de tolk, als de ambtenaar die het nader

gehoor heeft afgenomen, hebben gehoord. Een kopie van het verslag van de hoorzitting en het advies van de KACT zijn reeds in uw bezit.

Ik ben van oordeel dat het advies van de KACT zorgvuldig tot stand is gekomen. Derhalve is er geen aanleiding om het advies van de KACT niet op te volgen. De gemachtigde van (verzoeker; N.o.) heeft geen concrete redenen aangevoerd waarom het advies niet overgenomen kon worden. Ik acht dit onderdeel van de klacht om die reden ongegrond.

Het tweede onderdeel van de klacht ziet op de beoordeling van de oorzaak van een vermeende communicatiestoornis tussen de tolk en (verzoeker; N.o.). Ik constateer dat de KACT niet heeft vastgesteld dat non-verbaal gedrag van de tolk het verloop van het nader gehoor van 18 augustus 1999 heeft beïnvloed.

Dat de tolk tijdens de hoorzitting "sterk non-verbaal gedrag" (zie het advies van de KACT) vertoonde is in de opvatting van de KACT onvoldoende voor het oordeel dat de tolk niet neutraal heeft vertaald of anderszins heeft gehandeld in strijd met de voor tolken geldende gedragscode. Ik onderschrijf die opvatting ten volle. Ik ben van mening dat de inschakeling van deze onafhankelijke commissie een goede waarborg biedt voor een afgewogen oordeel over de klachten. Gegeven de zorgvuldigheid waarmee de KACT in het algemeen en in dit geval te werk is gegaan, zie ik voorts geen aanleiding

om aan de deskundigheid van het advies te twijfelen. Derhalve acht ik ook dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Wat betreft het derde onderdeel van de klacht, het niet aanbieden van een nieuw nader gehoor, stel ik mij op het standpunt dat het niet aan de tolk, doch aan (verzoeker; N.o.) zelf te wijten was dat hij aan het nader gehoor van 18 augustus 1999 geen medewerking wilde verlenen. Het gestelde non-verbale gedrag van de tolk kan, voorzover wel aannemelijk, niet als rechtvaardiging gelden voor de wijze waarop (verzoeker; N.o.) zich heeft opgesteld tijdens het nader gehoor. Ik merk overigens op dat (verzoeker; N.o.) tijdens de hoorzitting in het kader van zijn bezwaarschrift nogmaals in de gelegenheid is gesteld om zijn aanvraag toe te lichten. Voorzover hij in zijn belangen is geschaad door deze werkwijze is dit aan zijn eigen handelen toe te schrijven. Derhalve beschouw ik dit onderdeel van de klacht eveneens als ongegrond.

Concluderend acht ik de klacht ongegrond."

D. Reactie verzoeker

Als reactie op het standpunt van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bracht verzoeker bij brief van 13 september 2002 het volgende naar voren:

"Cliënt handhaaft al hetgeen hij eerder heeft doen stellen. Bijgaand wordt overgelegd een passage uit Vluchtelingenrecht van Spijkerboer c.s., pagina 350 e.v., waarvan u de inhoud

als hier herhaald en ingelast gelieve te beschouwen, (...). Onbetwist lijkt dat de verklaringen van de asielzoeker in de praktijk het belangrijkste onderdeel vormen van de informatie die het Ministerie van Justitie moet beoordelen, juist omdat er belangen van groot gewicht op het spel staan. *Bovendien zijn tolken vaak onmisbaar, terwijl hun aanwezigheid tegelijkertijd problematisch is. Asielzoekers wantrouwen tolken regelmatig, omdat zij vrezen dat deze banden onderhouden met de autoriteiten van het land van herkomst, of met bepaalde politieke groeperingen. De indruk dat de tolk niet alleen vertaalt, maar ook nog andere dingen doet, wordt soms versterkt doordat de tolk een deel van het gesprek (standaardvragen, doorvragen) zelfstandig voert.*

De KACT acht het waarschijnlijk dat cliënt door verschillende omstandigheden bij aanvang op het verkeerde been is gezet. De KACT wijt dat vervolgens niet aan de tolk. Dat de betrokken tolk een sterk non-verbaal gedrag vertoonde viel de commissie wel op. Het geeft toch bepaald te denken dat de tolk bij de hoorzitting van de KACT dat gedrag vertoont, terwijl nota bene geklaagd is over dat gedrag. Dat maakt eens te meer aannemelijk dat de tolk niet alleen tijdens de hoorzitting maar ook tijdens het nader gehoor hetzelfde soort ongewenst gedrag heeft vertoond. Het nader gehoor verliep daardoor problematisch. Cliënt houdt staande dat verweerder er ten onrechte van heeft afgezien hem alsnog nader te horen. Cliënt zou dan immers in de gelegenheid zijn geweest dat (aanvullend) nader gehoor zonodig van correcties en aanvullingen te

voorzien. Vervolgens was het aan verweerder in een primair besluit het relaas van cliënt inhoudelijk te toetsen. Dat cliënt tijdens het horen in bezwaar de mogelijkheid heeft gekregen zijn aanvraag toe te lichten doet er niet aan af: met deze gang van zaken heeft hij een instantie "gemist".

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9.14

“1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.”

Artikel 9:15

“1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.

2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

(...)

4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.”

2. Reglement Klachtenadviescommissie Tolken

“Begrippenomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. de IND: de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie
- b. het bevoegd gezag; het Hoofd van de IND
- c. de commissie: de Klachtenadviescommissie Tolken
- d. een klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een tolk uit het IND-tolkenbestand, omtrent diens optreden ten behoeve van de IND
- e. de klager: ieder persoon die zich met een klacht wendt tot het bevoegd gezag of de commissie en rechtstreeks belang heeft bij de behandeling van de klacht
- f. de Awb: de Algemene wet bestuursrecht
- g. TBV: Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire

Samenstelling, taken en bevoegdheden van de commissie

Artikel 2

1. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en minimaal 2 leden en 2 vervangende leden.

De leden nemen aan de commissie deel op grond van hun speciale kennis/ deskundigheid, waarbij de volgende kennis/deskundigheden in elk geval in de commissie aanwezig dienen te zijn:

- kennis/deskundigheid t.a.v. de praktijk van het vreemdelingenrecht

- deskundigheid op het gebied van tolken / vertalers

De vervangende leden nemen aan de commissie deel in geval van onder andere langdurige afwezigheid van leden en dreigende belangenconflicten.

In voorkomende gevallen treedt het commissielid dat deelneemt vanuit het deskundigheidsgebied tolken / vertalers op als waarnemend voorzitter.

2. Het bevoegd gezag benoemt, ontslaat en schorst de voorzitter en de (vervangende) leden.

3. Het bevoegd gezag voegt, in overleg met de commissie, aan de commissie een secretaris toe.

4. De benoeming geldt voor 3 jaren. Benoeming voor kortere tijd is mogelijk. Herbenoeming is maximaal 1 maal mogelijk. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

5. De zittingsduur van een lid, dat is benoemd op een tussentijds opgevallende plaats, is gelijk aan de duur van de resterende zittingsperiode van het lid dat het tussentijds benoemde lid vervangt.

Artikel 3

1. De commissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten over tolken, nadat deze door het bevoegd gezag ter verdere behandeling zijn voorgelegd aan de commissie.

2. De commissie kan, na overleg met het bevoegd gezag, zelfstandig onderzoeken doen uitvoeren teneinde haar adviserende rol beter te kunnen vervullen.

3. Hetzij naar aanleiding van haar bevindingen, hetzij op eigen initiatief, adviseert de commissie het bevoegd gezag en doet zondig aanbevelingen omtrent te nemen maatregelen ter zake van het optreden van tolken ten behoeve van de IND.

(...)

Artikel 9

(...)

3. De commissie toetst in het advies haar onderzoeksbevindingen aan de gedragscodes voor tolken, zoals opgenomen in het 'Beleidskader Tolken'.

(...)

Slotbepaling

Artikel 10

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 1999”

1. Vreemdelingencirculaire 1994, C33 / Regeling Tolken IND d.d. 21 februari 1995

“ (...)

3 Gedragscodes

Voor het afnemen van gehoren dient zowel de contactambtenaar die is belast met het gehoor, als de tolk zich te houden aan centraal door de IND vastgestelde gedragsregels. Overtreding van deze regels kan ertoe leiden dat de tolk niet meer door de IND wordt ingezet of zelfs wordt verwijderd uit het IND-tolkenbestand. De controle op de naleving van gedragsregels door de contactambtenaren maakt deel uit van de leidinggevende taken van hun directe lijnchef. Overtreding van de normen kan worden bestraft met toepassing van de reguliere sancties uit het Algemeen Rijks-Ambtenaren Reglement (ARAR).

A. Gedragscodes voor tolken

1. De tolk dient zich uitsluitend als intermediair op te stellen bij werkzaamheden die hij/zij voor de IND uitvoert in het kader van het horen van vreemdelingen.
2. De tolk dient voortdurend objectief zijn/haar tolkwerkzaamheden te verrichten.
3. Tijdens een gehoor dient de tolk een professionele werkwijze te tonen. Zo zal hij/zij de gehoorruimte verlaten wanneer de IND medewerker dit doet. Het is verboden noch voor, noch na het gehoor een gesprek aan te gaan met de vreemdeling voor wie als tolk wordt opgetreden.
4. De tolk zal zich uitsluitend beperken tijdens de werkzaamheden als tolk tot het vertalen van datgene wat de IND-medewerker en de vreemdeling zeggen. Indien een uitspraak van de vreemdeling niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden, dient deze nader te worden omschreven. De tolk maakt melding dat e.e.a. niet letterlijk kan worden vertaald en derhalve is omschreven. Het is de tolk niet toegestaan te discussiëren over de inhoud van het gehoor.
5. De in het IND-tolkenbestand opgenomen tolk dient voortdurend van onbesproken gedrag te zijn.
6. De tolk dient een strikte geheimhouding te betrachten met betrekking tot hetgeen hij tijdens zijn werkzaamheden hoort.

7. Bij het niet nakomen van één van deze hiervoor genoemde gedragscodes kan uitsluiting van het tolkenbestand volgen.

Een dergelijke beslissing zal niet eerder worden genomen dan nadat de desbetreffende tolk zich heeft kunnen verantwoorden voor de IND klachtencommissie (zie hoofdstuk 6).

2. Gedragscode tolken en vertalers IND van November 2001

“1. De tolk zal na acceptatie van een tolkopdracht van de IND deze in eigen persoon uitvoeren. Indien de tolk niet in staat is de opdracht naar behoren uit te voeren, zal hij de opdracht onverwijld teruggeven aan de afdeling die hem de opdracht heeft verstrekt, of aan de coördinator tolken, zodat de IND de opdracht aan een andere tolk kan verlenen.

2. De tolk dient tijdig aanwezig te zijn voor de tevoren afgesproken aanvang van een gesprek.

3. De tolk dient zich voor de aanvang van een tolkdienst te legitimeren, danwel op verzoek van de IND-medewerker die het gesprek leidt.

4. Van de tolk wordt verwacht dat hij het gesprek waarbij hij optreedt als tolk niet eerder verlaat dan nadat dit is afgerond. De tolk dient hier niet onevenredig door benadeeld te worden.

5. De tolk dient van onbesproken gedrag en integer te zijn.

6. De tolk dient te allen tijde een professionele werkwijze te tonen. Dit betekent onder meer dat hij zijn werk objectief en zorgvuldig verricht in overeenstemming met de kwaliteitseisen van het Ministerie van Justitie en dat hij een correcte houding jegens de IND-medewerker(s), de vreemdeling(en) en overige aanwezigen heeft.

7. De tolk dient eerlijk te zijn en strikte geheimhouding te bewaren omtrent alle aangelegenheden die hem in de hoedanigheid van tolk ter kennis worden gesteld, of uit hoofde van zijn werkzaamheden worden verkregen.

8. Indien de vreemdeling die gehoord wordt een familielid of een bekende van de tolk is, dient de tolk dit onverwijld te melden bij de IND-medewerker die het gesprek leidt. Indien de vreemdeling ten behoeve van wie de IND de tolk gevraagd heeft te vertalen een andere taal spreekt dan de taal waarvoor de IND de tolk gevraagd heeft de tolkopdracht uit te voeren, dient de tolk dit eveneens onverwijld te melden bij de IND-medewerker die het gesprek leidt, ook in het geval de tolk deze taal eveneens beheerst. De tolk zal zich houden aan de aanwijzingen van de IND-medewerker die het gesprek leidt.

9. De tolk is zich bewust van de verantwoordelijkheid die zijn taak met zich meebrengt. Derhalve dient de tolk na aanvang van het gesprek de IND-medewerker die het gesprek

leidt en de coördinator tolken, direct op de hoogte te brengen, indien hij zich niet in staat acht de tolkdienst naar behoren te verrichten.

10. De tolk dient zich uitsluitend als intermediair op te stellen bij werkzaamheden die hij voor de IND uitvoert in het kader van het horen van een vreemdeling, niet zijnde een familielid of een bekende van de tolk. Dit houdt in dat de tolk zich zal beperken tot het vertalen van datgene dat de IND-medewerker en de tolk tegen elkaar zeggen. De tolk dient noch op eigen initiatief, noch desgevraagd andere informatie te verstrekken dan een vertaling. De tolk dient niet in discussie te gaan over de inhoud van een gehoor. De tolk dient alles te vertalen wat de vreemdeling tijdens het gesprek opmerkt, ook indien het geen reactie op een vraag van de IND-medewerker betreft, of indien de vreemdeling het woord rechtstreeks tot de tolk richt.

11. Indien een uitspraak van een vreemdeling niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden zoals een uitdrukking of gezegde, dient deze nader omschreven te worden. De tolk meldt dan aan de IND-medewerker die het gesprek leidt, dat er geen sprake is van een letterlijke vertaling, maar van een omschrijving.

12. De tolk zal noch voor, noch tijdens, dan wel na het verrichten van een tolkdienst een gesprek aangaan met de vreemdeling(en) voor wie als tolk wordt opgetreden. Om deze situatie te voorkomen, zal de tolk zich niet in de wachtruimte van de vreemdeling begeven en zal hij de gehoorruimte verlaten wanneer de IND-medewerker dit doet.

13. Van de tolk kan verlangd worden dat hij tijdens een gesprek een vertaling a vue levert.

14. Tijdens het uitvoeren van een tolkopdracht, is het de tolk toegestaan zijn mobiele telefoon aan te houden op de trilstand. De IND-medewerker die het gesprek leidt kan, indien hij daar een dringende reden toe heeft, de tolk verzoeken zijn mobiele telefoon uit te schakelen onder opgaaf van die reden en in goed overleg met de tolk.

15. De tolk stelt aantekeningen die hij maakt ten behoeve van het uitvoeren van zijn werkzaamheden ter beschikking aan de IND-medewerker die het gesprek leidt.

16. Indien de tolk heeft aangegeven als (beëdigd) vertaler opdrachten uit te kunnen voeren, kunnen hem documenten ter vertaling worden aangeboden. Vertalingen dienen zorgvuldig gemaakt en van goede kwaliteit te zijn. Indien een begrip of woord niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden, dient dit nader omschreven te worden. De tolk dient dan expliciet aan te geven dat er geen sprake is van een letterlijke vertaling, maar van een omschrijving.

17. Indien er over de tolk een klacht wordt ingediend met betrekking tot de taalbeheersing van de vreemde taal van de tolk, zonder dat de tolk middels een certificaat of diploma kan aantonen over voldoende taalbeheersing van die taal conform de eisen die gelden in het Kwaliteitstraject te beschikken, kan de IND op advies van de KACT of naar aanleiding van

een gegrond bevonden klacht van de tolk verlangen dat hij deelneemt aan een taaltest.

18. Indien de tolk niet conform deze gedragscode handelt, kan de coördinator tolken de tolk hierop aanspreken. Dit kan leiden tot beperking van de opdrachtverstrekking aan de tolk voor bepaalde of onbepaalde tijd, opdrachtverstrekking op door de coördinator tolken aangegeven voorwaarden, of verwijdering van zijn gegevens uit het IND-tolkenbestand voor bepaalde of onbepaalde tijd. Het niet handelen conform deze gedragscode en de eventuele maatregel die daaruit voortvloeide, kan gemeld worden aan het Kwaliteitsbureau Tolken en Vertalers.

19. Voor informatie, bij problemen of conflicten in welke vorm dan ook inzake het verrichten van tolkdiensten voor de IND, dient de tolk zich te richten tot de coördinator tolken.”

3. Gedragscode tolken en vertalers (Bijlage bij de kwaliteitsovereenkomst die de tolk/vertaler sluit met de staatssecretaris van Justitie, voor deze de directeur Bestuurszaken)

“1. De tolk/vertaler dient te allen tijde integer te zijn, waaronder wordt begrepen dat:

- hij/zij zijn/haar werkzaamheid in onafhankelijkheid uitoefent en de belangen van alle bij de tolk- of vertaaldienst betrokken partijen op onpartijdige wijze en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behartigt;
- hij/zij op geen enkele wijze (door het taal- of woordgebruik, intonaties, etc.) één van de betrokken partijen tracht te beïnvloeden;
- hij/zij geen giften/geschenken of gelden zal aannemen van of geven aan derden met als doel zijn/haar functioneren op enigerlei wijze te beïnvloeden;
- de door hem/haar ingediende declaraties correct zijn.

2. De tolk/vertaler informeert het Kwaliteitsbureau onmiddellijk indien er sprake is van een wijziging in de persoonsgegevens (adresgegevens e.d.). De tolk/vertaler geeft deze wijzigingen schriftelijk door aan het Kwaliteitsbureau.

3. De tolk/vertaler is objectief tijdens zijn/haar werkzaamheden.

4. De tolk/vertaler zal er alles aan doen om de kwaliteit van het werk op het vereiste niveau te houden.

5. De tolk/vertaler is, voor zover niet bij of krachtens de wet anders is bepaald, ten aanzien van al hetgeen waarvan hij/zij uit hoofde van zijn/haar werkzaamheid als zodanig kennis neemt tot geheimhouding verplicht.

6. De tolk/vertaler is professioneel in die zin dat:

- hij/zij zich uitsluitend als intermediair opstelt;
- hij/zij geen privé-gesprekken aangaat met degene voor wie hij/zij als tolk/vertaler optreedt;
- hij/zij vertaalt hetgeen er gezegd of geschreven is en zich daartoe beperkt;
- hij /zij bij interpretaties laat weten dat een letterlijke vertaling op dat moment niet mogelijk is;
- bij/zij gevolg zal geven aan de door de gespreksleiding aangegeven aanwijzingen;
- hij/zij zijn/haar diensten verleent volgens de afspraken met de afnemer van tolk- en vertaaldiensten (bijvoorbeeld over het tijdstip van dienstverlening).

7. De tolk/vertaler voldoet aan de door de afnemer redelijkerwijs te stellen eisen.

8. Bij het niet nakomen van één van de in deze gedragscode opgenomen regels kan de afnemer van de tolk- en vertaaldiensten bepalen dat de betrokken tolk/vertaler niet langer ingezet wordt bij de betrokken afnemer.

9. Bij het niet nakomen van één van de in deze gedragscode opgenomen regels kan de kwaliteitsovereenkomst eenzijdig door de Staat worden ontbonden.

10. De tolk/vertaler kent deze gedragscode, heeft zich van de inhoud op de hoogte gesteld en heeft met ondertekening van de kwaliteitsovereenkomst de gedragscode onderschreven.”