



Rapport

Datum: 5 april 2006

Rapportnummer: 2006/126

Klacht

Verzoekster, een asielzoekster afkomstig uit Irak, klaagt erover dat de tolk tijdens het nader gehoor dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) haar in het kader van haar asielaanvraag heeft afgenomen op 20 oktober 2003, onjuist en samenvattend heeft vertaald.

Tevens klaagt zij erover dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie haar klachtbrief van 21 november 2003 eerst begin januari 2005 als klacht heeft herkend en in behandeling heeft genomen.

Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de IND geen bandopname heeft gemaakt van het gehoor.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster werd in het kader van haar asielverzoek op 30 oktober 2003 nader gehoord omtrent haar asielmotieven. Tijdens dit gehoor werd zij bijgestaan door een medewerker van Vluchtelingenwerk Nederland en was er een tolk aanwezig. Na afloop van het nader gehoor gaf verzoekster aan niet tevreden te zijn over de wijze waarop de tolk had vertaald. Tegelijkertijd met het indienen van de correcties en aanvullingen op het rapport van gehoor op 21 november 2003 diende verzoekster bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een klacht in tegen de tolk.

2. Op 18 maart 2005 vond er in het kader van de klachtbehandeling door de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT) van het ministerie van Justitie een hoorzitting plaats. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verklaarde de klacht met betrekking tot het onvolledig en samenvattend vertalen op 15 juni 2005 ongegrond. Zij volgde daarbij het door de KACT op 17 mei 2005 uitgebrachte advies.

I. Ten aanzien van het onvolledig en samenvattend vertalen

Bevindingen

1. Verzoekster stelde dat de tolk tijdens het nader gehoor van 30 oktober 2003 onjuist en samenvattend had vertaald. Zij voerde daartoe aan dat de tolk tijdens het nader gehoor abusievelijk het jaartal 2002 had genoemd (vertaald) in plaats van het jaartal 2000. Ook had de tolk "schoonmoeder" gezegd terwijl verzoekster over haar schoonvader sprak. Daarnaast gaf verzoekster aan dat haar antwoorden erg lang waren geweest, terwijl de tolk minder lange vertalingen gaf. In de correcties en aanvullingen (tevens klachtbrief) van 21 november 2003 gaf verzoekster aan dat in het rapport van gehoor weliswaar stond

vermeld dat zij het gevoel had gehad dat de tolk niet alles goed had vertaald, maar dat dit niet een gevoel van haar was geweest, maar dat zij had geweten dat de tolk niet goed had vertaald.

2. De bij het nader gehoor aanwezige medewerker van Vluchtelingenwerk verwees in zijn brief van 22 februari 2002 aan de KACT, in antwoord op door de KACT aan hem gestelde vragen, naar het verslag van het nader gehoor van 30 oktober 2003. De medewerker verklaarde verder tijdens de hoorzitting van 18 maart 2005 dat hij zich niet kon herinneren of hij op- of aanmerkingen had gemaakt op het rapport van gehoor. Ook kon hij de verwarring omtrent de jaartallen 2002 en 2000 niet verklaren. Hij kon zich niet meer herinneren of er samenvattend was getolkt en merkte op dat als het hem zou zijn opgevallen, hij het in zijn rapport zou hebben vermeld.

3. De medewerker van de IND die bij het gehoor aanwezig was, verklaarde in zijn brief van 3 maart 2005 aan de KACT, in antwoord op door de KACT gestelde vragen, dat hij zich het nader gehoor van 30 oktober 2003 nog kon herinneren. Hij verklaarde dat hij destijds verbaasd was geweest dat verzoekster na het gehoor aangaf niet tevreden te zijn over de tolk, omdat hij daar tijdens het nader gehoor niets van had gemerkt. Hij verklaarde dat de antwoorden van verzoekster goed hadden aangesloten bij zijn vragen en dat hij de indruk had gehad dat de communicatie goed verliep. Tevens verklaarde hij dat er tijdens het nader gehoor onduidelijkheid was geweest over de jaartallen 2000 en 2002, maar dat de tolk niet goed zou vertalen was op dat moment noch op een ander moment voor het eind van het nader gehoor naar voren gekomen.

Tijdens de hoorzitting van 18 maart 2005 verklaarde de medewerker van de IND in aanvulling hierop dat er naar zijn mening geen bijzonderheden waren geweest tijdens het gehoor en dat indien dat wel het geval zou zijn geweest, hij daarover een opmerking zou hebben gemaakt in het rapport van het nader gehoor.

De gemachtigde van verzoekster voerde tijdens de hoorzitting aan dat het vervelend is dat ge- en verhoren in Nederland niet op de band worden opgenomen, omdat voor beide partijen een bewijsprobleem ontstaat. Hij pleitte daarom voor bandopname van dergelijke gehoren.

4. De tolk verklaarde in zijn brief van 20 februari 2005 aan de KACT, in antwoord op hem gestelde vragen, dat hij tijdens het gehoor door verzoekster eenmaal was gecorrigeerd, toen hij "schoonmoeder" in plaats van "schoonvader" vertaalde. Dit had hij direct daarop alsnog op de juiste wijze vertaald. Tevens stelde hij dat hij zeker wist dat verzoekster zelf het jaartal 2002 in plaats van 2000 had gezegd. Tijdens de hoorzitting van 18 maart 2005 benadrukte hij dit nogmaals. Hij stelde dat hij niet samenvattend had getolkt.

5. Het rapport van het gehoor van 30 oktober 2003 vermeldt, voorzover hier van belang, het volgende:

“U vertelde net tweemaal dat uw schoonvader in het jaar 2002 terugkeerde naar Irak. Waarom verklaart u nu iets anders?”

Nee, ik heb gezegd 2000.

Ik heb u net gevraagd wanneer uw schoonvader terugkeerde naar Irak en u vertelde dat hij in 2002 is teruggekeerd. Vervolgens geeft u nog een keer aan dat hij in 2002 is teruggekeerd dus waarom zegt u nu iets anders?

Nee, ik ben er zeker van dat ik heb gezegd dat hij in 2000 is teruggekeerd.

(...)

Bent u tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen?

Ja, ik ben tevreden.

Heeft u de tolk goed begrepen en goed kunnen verstaan?

Ik ben niet tevreden over de tolk.

Waarom bent u niet tevreden over de tolk?

Ik heb daar in de pauze over gesproken met de meneer van VVN. Ik heb het gevoel dat niet alles goed is vertaald.

Waarom heeft u dit tijdens het gesprek dan niet aangegeven; ik heb immers niets gemerkt van een eventueel probleem in de vertaling?

Ik heb dat niet aangegeven omdat ik wel een tolk wil bij dit gesprek.

Ik snap niet helemaal wat u bedoelt met uw gevoel dat de tolk niet goed vertaald heeft. Heeft u de vragen die u zijn gesteld wel goed begrepen en kunnen verstaan?

Ja, ik heb alles goed kunnen verstaan maar ik heb het gevoel dat de tolk naar u toe niet alles goed heeft vertaald.

Waarom denkt u dat?

Ik spreek ook een beetje Nederlands en ik heb het gevoel dat de tolk niet goed heeft vertaald.

(...)

Aanvullende opmerkingen van de hulpverlener:

In de pauze heb ik betrokkene het advies gegeven om direct aan te geven als zij de indruk heeft dat de tolk niet goed vertaalt zodat zij voorbeelden kan geven die haar gevoel onderbouwen.

Voor de pauze kan ik mij één geval herinneren. Er werd gesproken over schoonmoeder terwijl dit schoonvader moest zijn. Er werd toen echter direct ingegrepen door betrokkene. Na de pauze heeft betrokkene geen opmerkingen gemaakt dus ik neem aan dat er geen onduidelijkheden zijn in de tweede helft.

In de pauze heb ik ook gesproken over de twijfel die is ontstaan over het jaartal 2002, het jaar waarin de schoonvader is teruggekeerd. Ook heb ik in mijn aantekeningen genoteerd dat hij in het jaar 2002 is teruggekeerd. Dit is kennelijk een misverstand van betrokkene en het is niet correct om dit bij u neer te leggen. Mevrouw heeft in de pauze toegegeven dat dit zal berusten op een misverstand van haar kant maar haar schoonvader is in het jaar 2000 en niet in het jaar 2002 naar Irak teruggekeerd.“

6. In haar reactie van 29 september 2005 op de klacht verwees de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie naar het advies van de KACT en de klachtafdoening van 15 juni 2005. Zij achtte de klacht ongegrond.

Beoordeling

7. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit brengt met zich mee dat een tolk tijdens een door de IND afgenomen gehoor juist en volledig dient te vertalen. Het is mogelijk dat een tolk bij vergissing een fout maakt bij het vertalen, maar in dat geval mag verwacht worden dat de tolk deze onmiddellijk corrigeert

8. Uit de op de zaak betrekking hebbende stukken blijkt dat voorzover de tolk het jaartal 2000 verkeerd had vertaald in 2002, dit nog tijdens het gehoor middels een juiste vertaling is rechtgezet. Voorts vermeldt het rapport van het gehoor van 30 oktober 2003 niets over de verwarring rond het vertalen van schoonvader in schoonmoeder, maar tijdens de hoorzitting van 18 maart 2005 stelde verzoekster hieromtrent zelf dat zij dit tijdens het gehoor direct had laten corrigeren. In zoverre kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden gesteld dat de tolk op dit punt onjuist had vertaald.

9. Ten aanzien van het samenvattend vertalen voerde verzoekster enkel aan dat zij wist dat de tolk niet alles had vertaald omdat haar zinnen langer waren dan de vertaalde zinnen van de tolk. Weliswaar was er sprake van een groot tijdsverloop tussen het indienen van de klacht en het moment waarop de klacht (tijdens de hoorzitting van 18 maart 2005) werd behandeld, maar verzoekster had reeds ten tijde van het indienen van de klacht geen nadere onderbouwing daarvan gegeven. Uit de stukken blijkt verder niet van feiten of

omstandigheden die erop wijzen dat de tolk samenvattend zou hebben vertaald.

10. Gelet op het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de tolk niet heeft gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtherkenning

Bevindingen

1. Op 21 november 2003 diende verzoekster over de tolk een klacht in bij de IND. Uit een intern memo van de IND blijkt dat de brief van 21 november 2003 op 4 januari 2005 door een beslismedewerker als klacht werd herkend.

2. In haar reactie van 29 september 2005 verwees de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie naar een faxbericht van 21 januari 2005 van de IND aan de gemachtigde van verzoekster, waarin excuses werden aangeboden voor het feit dat de klacht veel later dan wenselijk als zodanig was herkend. De minister achtte de klacht gegrond.

Beoordeling

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. In dit geval lag er ruim een jaar tussen het moment waarop verzoekster haar klacht indiende en het moment waarop de IND de klacht herkende en overging tot klachtbehandeling. Buiten kijf staat dat klachtbehandeling te lang op zich heeft laten wachten. Dit is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet maken van een bandopname

Bevindingen

1. Verzoekster voerde aan dat het door het ontbreken van een bandopname onmogelijk was om aan te tonen dat haar klacht terecht is geweest.

2. De minister gaf in haar reactie van 29 september 2005 aan dat de Tweede Kamer op 12 juli 2001 door haar voorganger was geïnformeerd dat niet werd overgegaan tot het opnemen van nadere gehoren en dat zij in antwoord op Kamervragen van 21 september en 12 oktober 2004 de Tweede Kamer had laten weten dat de omstandigheden zoals

uiteengezet in de brief van 21 juli 2001 zich nog steeds voordeden en zij niet voornemens was om alsnog over te gaan tot bandopname van het nader gehoor. Zij achtte de klacht ongegrond.

Beoordeling

3. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een nader gehoor een asielzoeker op zodanige manier dient te worden afgenomen dat hij/zij in staat wordt gesteld om zijn/haar relaas genoegzaam naar voren te brengen.

4. De Nationale ombudsman heeft de staatssecretaris van Justitie in 1996 een aantal aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de nadere gehoren te verbeteren. Eén van de aanbevelingen was gericht op het standaard maken van bandopnamen van het nader gehoor in de asielprocedure. Tot het doen van deze aanbeveling werd overgegaan omdat uit onderzoek van de Nationale ombudsman naar voren was gekomen dat het kwaliteitsniveau van de nadere gehoren in de daaraan voorafgaande periode over het algemeen niet voldoende was.

Sindsdien zijn er de nodige inspanningen verricht om de kwaliteit van het nader gehoor te verbeteren, zowel met betrekking tot de procedure als ten aanzien van de rol van de contactambtenaar en die van de tolk. Er is dan ook onvoldoende aanleiding voor de conclusie dat het nog noodzakelijk is standaard een bandopname te maken van het nader gehoor. Wel kunnen bijzondere omstandigheden, die tevoren bekend zijn, in een concreet geval daartoe aanleiding geven. De Nationale ombudsman is van oordeel dat hier in het geval van verzoeker geen sprake van was.

Voorzover verzoekster wenste te controleren of hetgeen zij had aangevoerd in overeenstemming was met hetgeen daarover in het rapport van nader gehoor was opgenomen, was het voor haar mogelijk om correcties en aanvullingen op dit rapport in te dienen, hetgeen zij ook heeft gedaan. Er was in haar geval aldus geen sprake van het ontnemen van de mogelijkheid verzoeksters procedurele kansen te benutten.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) is niet gegrond ten aanzien van:

het onvolledig en samenvattend vertalen

het niet maken van een bandopname.

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 18 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Schiedam, ingediend door de heer mr. P.J. de Bruin te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

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 minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Rapport nader gehoor 30 oktober 2003

Correcties en aanvullingen op rapport gehoor, tevens klachtbrief 21 november 2003

Intern memo IND 4 januari 2005

Brief IND aan gemachtigde 21 januari 2005

Brief tolk aan IND 20 februari 2005

Brief IND medewerker aan KACT 3 maart 2005

Brief medewerker VVN aan IND 3 maart 2005

Verslag hoorzitting KACT 18 maart 2005

Advies KACT 17 mei 2005

Klachtafdoening IND 15 juni 2005

Verzoekschrift 14 juli 2005

Reactie minister 29 september 2005

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond