



**IND-Werkinstructie nr. 2014/5 (SDIS)**

**Openbaar**

---

Aan	Directeuren klantdirecties c.c. DDMB
Van	Hoofddirecteur IND
Datum	23 mei 2014
Onderwerp	(Samen)Werken met een tolk
Vindplaats	Migratierecht – extra
Bijlage(n)	1. Gedragscode tolken IND 2. Evaluatieformulier tolken 3. Beleidsregels tolkenvergoeding IND 4. Toelichting inzet tolken IND

---

## 1. Inleiding

Deze werkinstructie vervangt werkinstructie 2013/1. Vanwege de aard van de werkinstructie is er geen beletsel om de werkinstructie openbaar te maken.

Deze werkinstructie is herschreven vanwege de invoering van een nieuw planningsstelsel, gedane aanpassingen in de Toelichting inzet tolken IND alsmede in de Gedragscode tolken en de Beleidsregels tolkenvergoeding. Deze werkinstructie is van toepassing op alle gesprekken waarbij tolken worden ingezet door de IND.

De coördinator tolken is onder meer verantwoordelijk voor een juiste en eenduidige uitvoering van het tolkenbeleid. Daarom kan alleen van het gestelde in deze werkinstructie worden afgeweken nadat de coördinator tolken hiermee vooraf heeft ingestemd.

## 2. Waarom gebruik van tolken?

Vreemdelingen die toelating tot Nederland wensen, beheersen in veel gevallen de Nederlandse taal niet of onvoldoende om zich goed uit te kunnen drukken. Als van de vreemdeling redelijkerwijs verlangd kan worden dat hij de Nederlandse taal wel voldoende beheerst, behoeft de IND geen zorg te dragen voor de inzet van een tolk. Bij reguliere aanvragen is bepaald dat dit in ieder geval zo is indien de vreemdeling in het bezit is gesteld van een verblijfsvergunning regulier en reeds vijf jaar legaal in Nederland verblijft.

Bij asiel komt het er feitelijk op neer dat bij alle asielaanvragen een tolk dient te worden ingezet, tenzij de vreemdeling Nederlandstalig is. De tolk beheerst de taal waarvan redelijkerwijze kan worden aangenomen dat de vreemdeling die asiel aanvraagt deze kan verstaan, zoals is beschreven in artikel 38 van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw 2000). In paragraaf C13/2.5 Algemeen van de Vreemdelingscirculaire 2000 staat uitgewerkt wat hieronder wordt verstaan:

- de officiële taal of één van de officiële talen van het aangegeven land van herkomst;
- één van de lokale voertalen waarin in het aangegeven land van herkomst onderwijs wordt gegeven;
- een taal die in de aangegeven streek van herkomst feitelijk door een meerderheid van de bevolking wordt gesproken;

- een voertaal of handelstaal die in het gestelde land van herkomst van de vreemdeling op nationaal of regionaal niveau feitelijk tussen sprekers van verschillende talen wordt gebruikt.

Als een vreemdeling stelt tot een minderheid in het land van herkomst te behoren, veronderstelt de IND dat hij naast ten minste één taal die valt onder de hierboven genoemde soorten talen, ook de lokale taal of het dialect van de gestelde minderheid verstaat.

### **3. Een gesprek<sup>1</sup> voeren met behulp van een tolk**

#### *De rol van de tolk*

Een tolk is een zelfstandig ondernemer (en geen ambtenaar) die per opdracht wordt ingehuurd door de IND. Interne informatie van de IND is daarom niet voor tolken bestemd.

Een tolk vervult bij een gesprek met een vreemdeling de rol van intermediair: hij is als het ware een 'instrument' dat het mogelijk maakt dat de IND-medewerker en de vreemdeling met elkaar kunnen communiceren. De tolk is geen gesprekspartner. Het is daarom niet de bedoeling dat hij zijn persoonlijke mening uit of zich inhoudelijk bemoeit met het gesprek. Voor het goed functioneren van de tolk is het van belang dat hierover bij de gesprekspartners (de vreemdeling en IND-medewerker) geen onduidelijkheid bestaat.

Van de tolk wordt verwacht dat hij handelt volgens de Gedragscode Tolken IND (bijlage I). In deze Gedragscode zijn onder meer de door de IND gewenste criteria wat betreft verantwoordelijkheid, gedrag, integriteit en vakuitoefening opgenomen. Tijdens een gesprek waarbij een tolk wordt ingezet is met name het beschrevene onder vakuitoefening van belang. Zo is hierover onder meer opgenomen dat de tolk in principe consecutief (opvolgend) vertaald. De tolk spreekt dus net als de vreemdeling in de 'ik'-vorm. Daarnaast wordt van de tolk verwacht dat hij niet samenvattend vertaald. De tolk dient alles te vertalen wat de vreemdeling tijdens het gesprek opmerkt, ook als het geen reactie op de vraag van de IND-medewerker betreft, of als de vreemdeling het woord rechtstreeks tot de tolk richt. Belast de tolk daarom niet met jouw twijfels, meningen of uitspraken over de inhoud van het gesprek die niet bedoeld zijn voor de vreemdeling.

Mocht een uitspraak of uitdrukking door de tolk niet exact omgezet kunnen worden, omdat bijvoorbeeld een equivalent ontbreekt, dan wordt van de tolk verwacht dat hij dit nader omschrijft en de vreemdeling en de IND-medewerker hiervan in kennis stelt. Indien de tolk tijdens een gesprek merkt dat er sprake is van een misverstand of onbegrip, bijvoorbeeld door cultuurverschillen, dan mag hij actief optreden om dit misverstand of onbegrip aan de gesprekspartners te verduidelijken. Ook indien er omstandigheden zijn waardoor de tolk zijn werk niet goed kan uitvoeren, bijvoorbeeld bij het te zacht spreken van een gesprekspartner, mag de tolk actief optreden. Voor het overige mag van de tolk geen andere rol dan die van intermediair verwacht worden.

Gezien de aard van de werkzaamheden waarbij een tolk wordt ingezet en de belangen die hiermee gemoeid zijn, is het van groot belang dat een tolk integer en betrouwbaar is en volgens de in de Gedragscode voorgeschreven wijze handelt. Uiteraard mag de tolk niet gevraagd worden te handelen in strijd met deze Gedragscode.

#### *Rol van de IND-medewerker*

De IND-medewerker is tijdens het gesprek met de vreemdeling de gespreksleider en verantwoordelijk voor de gang van zaken tijdens het gesprek. Hij richt zich tijdens het

---

<sup>1</sup> Vanwege het gegeven dat tolken niet alleen bij gehoren worden ingezet, maar ook voor andere doeleinden worden gebruikt, te denken valt aan bijvoorbeeld taalanalyses, ambtelijke commissies, is gekozen voor de algemene term 'gesprek'.

gesprek tot de vreemdeling en kijkt deze ook aan. Het woord dient dus niet tot de tolk te worden gericht.

Voorafgaand aan het gesprek kan de IND-medewerker samen met de tolk de vreemdeling uit de wachtruimte ophalen. Dit kan de IND-medewerker ook alleen doen, zolang hij deze taak niet overlaat aan de tolk. De tolk wordt namelijk niet geacht alleen te zijn met de vreemdeling. Dit betekent ook dat de IND-medewerker er op toeziet dat de tolk de hoorruimte verlaat als hij dit doet.

De IND-medewerker draagt er zorg voor dat de tolk op een positie zit waar hij goed kan horen en gehoord kan worden. Dit betreft meestal een plaats 'tussen' de gesprekspartners in<sup>2</sup>. Daarnaast biedt hij de tolk de gelegenheid om tijdens het gesprek schriftelijke aantekeningen te maken, zodat de tolk een accurate vertaling kan geven van hetgeen wordt gezegd. De aantekeningen van de tolk voegt de IND-medewerker na afloop van het gesprek in het interne dossier van de vreemdeling.

Van de tolk wordt verwacht dat hij oog heeft voor de omstandigheid dat vreemdelingen mogelijk moeite hebben zich te uiten over door hen ondervonden problemen, ook als deze in de persoonlijke levenssfeer liggen. Door een open houding en genuanceerde woordkeuze levert de tolk een positieve bijdrage aan de sfeer van het gesprek waarin hij tolkt. Deze open houding wordt ook van de IND-er verwacht.

Aan de vreemdeling worden geen nadere gegevens over de tolk verstrekt. De naam van de tolk wordt standaard in het rapport van gehoor of verslag opgenomen. De tolk kan redenen hebben om zijn naam niet te laten opnemen in het rapport van gehoor of verslag. Een dergelijk verzoek van de tolk dient (bij voorkeur) vooraf te zijn goedgekeurd door de coördinator tolken. Indien het verzoek van de tolk wordt ingewilligd, dan schrijft de IND-medewerker die het gesprek heeft gedaan een notitie waarin is opgenomen welke tolk de tolkdienst heeft verricht. Deze notitie wordt in het interne dossier van de vreemdeling opgenomen. Als het verzoek achteraf is ingewilligd, brengt de IND-medewerker de coördinator tolken hiervan op de hoogte.

Van de IND-medewerker wordt verwacht dat hij zijn taalgebruik afstemt op het niveau van de vreemdeling. Aan de tolk kan worden uitgelegd dat hij de zinnen niet mooier maakt dan ze zijn gezegd. Het gebruik van afkortingen en ambtelijke taal wordt zoveel mogelijk voorkomen. Houd er bij zittingen rekening mee dat de tolk als enige aanwezige niet op de hoogte is van de inhoud van het zaaksdossier. Het kan voor een correcte vertaling van de tolk van belang zijn om eerst een korte samenvatting te krijgen van het voorafgaande alvorens het gesprek te beginnen.

Indien nodig wordt gebruik gemaakt van de digitale dataconversie die geopend kan worden bij het rapport van gehoor. Verzoek de tolk indien nodig ook gebruik te maken van een recente digitale dataconversie.

Bij aanvang van het gesprek verifieert de IND-medewerker bij de tolk of de door de vreemdeling opgegeven taal inderdaad de taal is die gesproken wordt door tolk en vreemdeling. Om verwarring en onduidelijkheid te voorkomen, is het van belang om af te spreken om alleen in de opgegeven, en in het rapport vermelde, taal te spreken tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken. Vermeld dit in het rapport van gehoor.

Vermeld op het voorblad van het rapport van gehoor of een registertolk of een niet-registertolk is ingezet. Dit dient als volgt te worden vastgelegd:

- Registertolk: Nee, want er is geen registertolk in deze taal beschikbaar voor de IND.
- Registertolk: Nee, want er is geen registertolk tijdig beschikbaar in deze taal voor de IND.

---

<sup>2</sup> Bij het horen van AMV's, en meer in het bijzonder voor AMV's onder de 12 jaar, geldt een andere opstelling en wordt ook gebruik gemaakt van speciaal daarvoor ingerichte hoorkamers.

Nadere informatie hieromtrent kan nagelezen worden in de Toelichting tolken IND (bijlage IV).

De communicatie loopt te allen tijde via de tolk. Ook in het geval dat de IND-medewerker de taal verstaat die door vreemdeling en de tolk wordt gesproken, is het niet de bedoeling dat de IND-medewerker als tolk optreedt of het gesprokene vertaalt en vastlegt voordat vertolking heeft plaatsgevonden.

De IND-medewerker ziet er op toe dat de tolk voldoende gelegenheid krijgt om het gesprokene te kunnen vertalen. Het is daarom van belang dat betrokkene en IND-medewerker niet te lang aan één stuk of door elkaar praat.

Het werk van een tolk vergt een goede concentratie. De IND-medewerker biedt daarom de tolk de gelegenheid om ongeveer iedere twee uur een korte pauze te nemen. De duur van de pauze en de begintijd van een eventuele lunchpauze wordt door de medewerker vastgesteld en aan de tolk en vreemdeling kenbaar gemaakt. De lunchpauze duurt minimaal een half uur tot maximaal één uur (zie Beleidsregels tolkenvergoeding IND, artikel 3, bijlage III). Spreek de eindtijd van de pauze duidelijk met de tolk en vreemdeling af zodat op tijd een vervolg gemaakt kan worden met het gesprek.

Het is mogelijk dat een gesprek niet naar wens verloopt. Als bij de IND-medewerker de indruk ontstaat dat de tolk zijn taak niet naar behoren vervult, dan dient hij een pauze in te lassen en buiten de aanwezigheid van de vreemdeling met de tolk te bespreken wat niet goed gaat en op welke wijze verbetering in de situatie aangebracht kan worden (dit laat onverlet dat een gesprek met een vreemdeling stroef kan verlopen terwijl de tolk zijn taak goed verricht). Als verbetering niet mogelijk lijkt, beëindigt de IND-medewerker het gesprek en verzoekt om een andere tolk. De medewerker meldt de reden van het afbreken van het gehoor aan de coördinator tolken.

Het is ook mogelijk dat de tolk aangeeft niet verder te willen gaan. Deze wens dient gerespecteerd te worden. De tolk dient vervolgens aan de coördinator tolken te melden waarom hij heeft besloten om de tolkdienst niet voort te zetten.

Van de IND-medewerkers die met tolken werken, wordt verwacht dat zij de coördinator tolken over het functioneren van de tolk informeren. Dit kan op eigen initiatief zijn of op verzoek van de coördinator tolken. Het kan hierbij om zowel positieve als negatieve ervaringen gaan betreffende de tolkwerkzaamheden. Ook aspecten als telefonische bereikbaarheid of beschikbaarheid van de tolk, b.v. de mate waarin hij tolkdiensten annuleert, kunnen worden besproken. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het gedigitaliseerde evaluatieformulier tolken (zie bijlage II).

#### **4. Telefonische tolkdiensten**

De IND gaat steeds meer over op telefonische tolkdiensten bij kortdurende gesprekken. In de Gedragscode<sup>3</sup> is hierover opgenomen dat deze tolkdiensten dienen te worden verricht via de vaste lijn van de tolk. Alleen in overleg met de IND-medewerker kan hiervan worden afgeweken. Vanwege de vertrouwelijke aard van de gesprekken verricht de tolk geen telefonische tolkdiensten in een openbare ruimte of in gezelschap.

Pas nadat de vreemdeling is opgehaald uit de wachtruimte en heeft plaatsgenomen in de hoorruimte, wordt de tolk gebeld. Dit om de onafhankelijkheid van de tolk te laten blijken. Indien de tolk niet bereikbaar is, neemt de IND-medewerker hierover contact op met de planning. De planning benadert nogmaals de tolk. Indien de tolk niet bereikbaar blijkt of de opdracht annuleert, zal de planning trachten een andere tolk in te zetten. De planning informeert de coördinator tolken over de niet-bereikbaarheid van of annulering door de tolk.

---

<sup>3</sup> Gedragscode tolken onder het kopje Tolkdiensten, art. 6

Het is van groot belang om de tolk op de afgesproken aanvangstijd van het gesprek te bellen. De tolk mag het gesprek namelijk als geannuleerd beschouwen indien de IND-medewerker later dan een kwartier na de afgesproken aanvangstijd belt. De tolk heeft hierdoor de mogelijkheid om een andere opdracht aan te nemen waardoor hij (op dat moment) niet meer beschikbaar is voor tolkdiensten voor de IND.

Ook bij het voeren van een telefonische tolkdienst is het belangrijk dat de IND-medewerker en de vreemdeling op een juiste positie, in dit geval dichtbij de telefoon, zitten. De telefoon wordt op speaker gezet. Bij een telefonische tolkdienst kan er sprake zijn van een vertraging in de lijn. In verband met het consecutief (opvolgend) tolken dient hier rekening mee gehouden te worden. Het is daarnaast van belang dat alle betrokkenen duidelijk spreken en niet te lange zinnen maken. Van een IND-medewerker wordt verwacht dat hij zich bewust is van het ontbreken van non-verbale interactie tijdens het gesprek en dat hij er op toeziet dat de vreemdeling en de tolk elkaar desondanks goed begrijpen en verstaan. De tolk ziet bijvoorbeeld geen hand- of hoofdbewegingen van de vreemdeling. In bepaalde culturen zijn deze bewegingen gelijk aan woorden. Van de IND-medewerker wordt verwacht dat hij de vreemdeling verzoekt dergelijke non-verbale gedragingen in woorden om te zetten. De tolk ziet evenmin tot wie het woord tijdens het gesprek wordt gericht. Het is daarom van belang dat de IND-medewerker regelmatig een aanspreektitel (mevrouw, meneer) of de naam van de vreemdeling gebruikt.

Omdat het voor de tolk niet (altijd) waarneembaar is wat er zich tijdens het gesprek afspeelt, informeert de IND-medewerker de tolk over specifieke gebeurtenissen tijdens het gesprek zoals bijvoorbeeld het vallen van een stilte of een emotionele uitbarsting van een vreemdeling.

Bij telefonische tolkdiensten wordt net als bij persoonlijke tolkdiensten verwacht dat de IND-medewerker de coördinator tolken informeert over het functioneren van de tolk. Dit kan op eigen initiatief zijn of op verzoek van de coördinator tolken. Het kan hierbij om zowel positieve als negatieve ervaringen gaan betreffende de tolkwerkzaamheden.

## **5. Opstellen van declaraties**

Uit praktische overwegingen is ervoor gekozen om de tolk niet zelf zijn declaraties op te laten stellen, maar dit door de IND te laten doen. Hiervoor maakt de IND gebruik van het geautomatiseerde systeem Smartflow. In het kort is de werkwijze als volgt.

De planners benaderen de tolk altijd telefonisch voor een tolkdienst. Indien de tolk de tolkdienst aanneemt, wordt deze door de planner per e-mail via Smartflow bevestigd. De tolk geeft hierop een akkoord, print het digitale werkbriefje uit en neemt deze mee naar de afspraaklocatie. Dit werkbriefje is van belang voor de uitbetaling van de tolkdienst. Na beëindigen van de tolkdienst vult de planner aanvullende informatie, zoals eindtijd, lunchpauze en wijze van vervoer in op het werkbriefje. De tolk ontvangt vervolgens een kopie van het werkbriefje.

De planner zorgt er voor dat het werkbriefje in principe op de dag van de verrichte tolkdienst wordt gescand en afgehandeld zodat de tolk tijdig (binnen dertig werkdagen) een uitbetaling ontvangt.

Indien de tolkdienst plaatsvindt buiten een IND-locatie, bijvoorbeeld in een detentiecentrum, politiebureau of AZC, dan wordt het werkbriefje na afloop van de tolkdienst door de IND-medewerker ingevuld en afgetekend. De IND-medewerker draagt er zorg voor dat het werkbriefje diezelfde dag of eventueel de volgende dag wordt ingeleverd bij de afdeling planning voor verdere verwerking.

Bij telefonische tolkdiensten neemt de planner de administratieve verwerking van het werkbriefje op zich.

De declaratie wordt opgesteld overeenkomstig het gestelde in de Beleidsregels tolkenvergoeding IND (zie bijlage III). Bij verschil van inzicht over een tolkdeclaratie wordt de tolk doorverwezen naar de coördinator tolken.

## **6. Vertaling van stukken**

Uit artikel 4:5 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) volgt dat in beginsel de vreemdeling die een aanvraag heeft ingediend verantwoordelijk is voor vertaling van stukken voorzover dit noodzakelijk is voor de beoordeling van die aanvraag. Gezien het belang van de stukken voor de beoordeling van de aanvraag moet de vertaling in principe door een beëdigd vertaler worden geleverd. Als een vertaling niet is bijgeleverd, dient in beginsel de vreemdeling in de gelegenheid te worden gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog een vertaling te leveren.

In het belang van de voortgang van de procedure wordt door de IND een uitzondering gemaakt op vorenstaande in de hierna volgende situatie.

Indien een vreemdeling tijdens de AA-procedure documenten overlegt, wordt aan de vreemdeling gevraagd welke van deze documenten relevant zijn voor de asielaanvraag. Voor de vertaling van deze relevante documenten zal de IND zorg dragen. Aan de reeds op de IND-locatie aanwezige tolk kan om een vertaling gevraagd worden. Hierbij gaat op basis van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) en de daarin opgenomen wettelijke afnameverplichting de voorkeur uit naar een tolk die tevens beëdigd vertaler is. Mocht de betreffende tolk geen beëdigd vertaler zijn en er geen andere beëdigd vertaler beschikbaar of in de betreffende taal opgenomen zijn in het register van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv), dan kan de vertaling uitgezet worden bij de betreffende tolk c.q. gewoon vertaler.

Mocht in de VA-procedure blijken dat één van de documenten welke tijdens de AA-procedure is overgelegd alsnog relevant is maar nog niet vertaald is, dan zal de IND alsnog zorg dragen voor de vertaling van het document. Dit geldt tevens voor vertalingen die niet binnen de AA-procedure vertaald kunnen worden. In dit geval kan aan een tolk gevraagd worden om op kosten van de IND een vertaling te verrichten indien het te vertalen document niet meer dan 600 woorden (1 A4, lettergrootte 9) bevat. Hiervoor is een vertaaltijd en respectievelijke vergoeding van 3 uur aannemelijk. Het vertalen dient zoveel mogelijk te geschieden in de tijd waarop een tolk beschikbaar is op een IND-locatie. Op basis van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) en de daarin opgenomen wettelijke afnameverplichting geldt dat een tolk die tevens beëdigd vertaler is wordt gevraagd de vertaling te verrichten. Indien geen beëdigd vertaler beschikbaar is, zal de vertaling worden uitgezet bij een andere beëdigd vertaler. Van deze wettelijke afnameverplichting kan worden afgeweken indien in de betreffende taal geen beëdigd vertaler in het register is opgenomen. Hiervan dient een notitie geschreven te worden die als bijlage bij de vertaling in het dossier van de vreemdeling wordt gevoegd.

Bevat het te vertalen document meer dan 600 woorden, dan dient de vertalingen via de unitmanager in Smartflow uitgezet te worden bij het vertaalbureau waarmee de IND een mantelovereenkomst heeft.

Voor de vertaling van documenten welke na de AA-procedure door een vreemdeling worden overgelegd, zal de vreemdeling zelf binnen een redelijke termijn zorg dienen te dragen voor een correcte vertaling.

Het blijft overigens mogelijk om stukken die buiten de AA-procedure tijdens een gesprek worden overgelegd tijdens het gesprek (globaal) door de tolk te laten vertalen.

## 7. Klachten over tolken

De IND heeft een klachtenprocedure die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht (Awb). Ondanks de wettelijke verankering is een klacht geen juridische procedure, maar een mogelijkheid voor een burger om aandacht te richten op iets dat in zijn of haar ogen verkeerd is gegaan. Daar past een open houding van de IND bij.

De definitie van een klacht die door de IND wordt gehanteerd is kort gezegd: Een uiting van ongenoegen over alle aspecten van gedragingen van de IND of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de IND zoals medewerkers en tolken. Over klachten over tolken bestaat een bijzondere werkwijze.

Allereerst moet onderscheid worden gemaakt tussen tolken die wél en tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijklijst van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv).

### *a. Werkwijze registertolken en tolken op de uitwijklijst*

Klachten over tolken die zijn opgenomen in het register of op de uitwijklijst kunnen worden ingediend bij het Bbtv of bij de IND. Als de klacht bij het Bbtv wordt ingediend, attendeert het Bbtv de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de IND voor een mogelijke informele afdoening. Als de klager dat wil, stuurt het Bbtv de klacht ter behandeling door naar de coördinator tolken van de IND. Indien de klacht bij de IND wordt ingediend, dan is de coördinator tolken degene die de klacht in behandeling neemt. Hiertoe scant de afdeling CPU de klacht in het dossier van de vreemdeling (klager). De zaakverantwoordelijke IND-medewerker stuurt de klacht ter behandeling door naar de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. Hiermee is de klachtenbehandelingprocedure gestart.

De coördinator tolken bespreekt vervolgens de inhoud van de klacht met de betreffende tolk en met de IND-medewerker die het gesprek heeft gevoerd. Hierna neemt de coördinator tolken contact op met de klager (of diens gemachtigde) om te bespreken of de klacht, zonder een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht, op informele wijze en naar tevredenheid van alle partijen kan worden afgehandeld.

Indien de klacht niet op informele wijze afgehandeld kan worden, informeert de coördinator tolken hierover de tolk en de IND-medewerker. De klager dient de klacht vervolgens formeel in te dienen bij de KC Wbtv, waarna de IND het reeds opgebouwde klachtdossier ter behandeling toestuurde aan de KC Wbtv. De KC Wbtv hoort de klager en brengt advies uit aan het Bbtv waarna het Bbtv een besluit neemt. Het Bbtv informeert de klager en de IND over dit besluit.

### *b. Werkwijze niet-registertolken*

Klachten over tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijklijst worden rechtstreeks door de klager ingediend bij de IND. Ook hier geldt dat de coördinator tolken degene is die de klacht behandelt. De afdeling CPU scant de klacht in het dossier van de vreemdeling (klager), waarna de zaakverantwoordelijke IND-medewerker de klacht ter behandeling doorstuurt naar de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. De klachtenbehandelingprocedure is hiermee gestart en is verder gelijk aan de procedure bij registertolken en uitwijklijsttolken.

Ook in dit geval wordt eerst getracht de klacht op informele wijze en naar aller tevredenheid te kunnen afhandelen. Als dit niet mogelijk blijkt, informeert de coördinator tolken de tolk en de IND-medewerker en stuurt de klacht ter advisering door naar de KC Wbtv. De IND heeft de KC Wbtv gemandateerd over deze klachten advies uit te brengen. De KC Wbtv hoort betrokkenen en brengt advies uit aan de IND die een besluit neemt over de klacht en schriftelijk de klager en beklagde informeert. Indien de klager niet tevreden is met het besluit, kan hij de klacht indienen bij de Nationale ombudsman.



# Gedragcode tolken

Voor u ligt de 'Gedragcode tolken' van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Van u wordt verwacht dat u kennis neemt van de inhoud van deze gedragcode en dat u hiernaar handelt. Mocht u één of meer van de artikelen in deze gedragcode overtreden, dan kan dit voor de IND aanleiding zijn om niet langer gebruik te maken van uw diensten als tolk. De IND behoudt zich het recht voor om alle door de wet toegestane maatregelen tegen u te nemen bij het overtreden van (één van) de artikelen.

## Algemeen

1. Binnen alle overheidslocaties geldt een legitimatieplicht. Neem daarom altijd een geldig paspoort of identiteitskaart mee.
2. Bij aankomst op de locaties' ontvangt u een bezoekerspas. Deze dient u goed zichtbaar te dragen. Na beëindiging van de tolkdienst levert u de pas in.
3. Bij opname in het IND-tolkenbestand geeft u de IND toestemming om uw naam, telefoonnummer en e-mailadres te verstrekken aan derden, niet zijnde vreemdelingen of klanten van de IND, die hier om verzoeken ten behoeve van het verrichten van tolkdiensten.
4. De overheid is religieus/levensbeschouwelijk neutraal. Bijzonder aandachtspunt is het dragen van geloofsuitingen, zoals een keppel, kruis of hoofddoek tijdens het tolken voor de IND. Het dragen hiervan is niet verboden, maar mag het werk niet in de weg staan.

## Tolkdiensten

1. U bent op tijd aanwezig en beschikbaar op de locatie waar u een tolkdienst uitvoert. Hieruit volgt dat u uitsluitend tolkdiensten aanneemt die wat betreft tijdsplanning en reisafstand uitvoerbaar zijn.
2. Een aangenomen tolkdienst voert u persoonlijk en in zijn geheel uit. Dit betekent dat een tolkdienst pas eindigt nadat het gesprek is afgerond.
3. Als u niet in staat bent om een tolkdienst in zijn geheel of naar behoren uit te voeren, bijvoorbeeld door het ontbreken van kennis van vaktermen of bij ziekte of vermoeidheid, wordt van u verwacht dat u deze stopt en de opdracht teruggeeft aan de IND.
4. Het is u niet toegestaan om een aangenomen tolkdienst onderhands aan een collega-tolk over te dragen.

5. Tijdens het uitvoeren van een tolkdienst kunt u uw mobiele telefoon gedempt of op trilstand aan laten staan. Beperkt u zich bij het raadplegen en beantwoorden van aangeboden tolkdiensten van andere afnemers tot de pauzes. De IND-medewerker die het gesprek leidt kan - onder vermelding van de reden - u verzoeken uw mobiele telefoon uit te schakelen. Dit gebeurt in overleg met u.
6. Telefonische tolkdiensten worden verricht op uw vaste telefoonlijn. Als dit niet mogelijk blijkt, kan hiervan alleen in overleg met de IND-medewerker worden afgeweken.
7. Nimmer verricht u telefonische tolkdiensten in een openbare ruimte of in gezelschap van derden.
8. Indien er problemen of conflicten ontstaan tijdens het uitvoeren van tolkdiensten voor de IND, neemt u contact op met uw coördinator tolken. U kunt dit ook kenbaar maken via het feedbackformulier tolken, dat u kunt vinden op de website [www.ind.nl](http://www.ind.nl).

## Integriteit

1. U bent integer en van onbesproken gedrag.
2. Bij opname in het tolkenbestand van de IND heeft u een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overlegd die niet ouder is dan zes maanden<sup>2</sup> en die is aangevraagd op basis van het aanvraagformulier van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv).
3. U levert om de vijf jaar een nieuwe VOG aan. De IND behoudt zich het recht voor om eerder een nieuwe VOG aan te laten leveren. Kunt u geen nieuwe VOG aanleveren, dan is dat reden voor de IND om uw gegevens uit het tolkenbestand te verwijderen.
4. U neemt volledige geheimhouding in acht, behoudens wettelijke verplichtingen, jegens alle bij een tolkdienst betrokken personen of instanties. Deze geheimhouding heeft betrekking op alles wat u in het kader van een opdracht is toevertrouwd, ongeacht of dit door de opdrachtgever of een derde is gedaan. Dit betekent ook dat u:
  - a. de inhoud van een tolkdienst niet bespreekt met collega-tolken of derden;
  - b. kennis, contacten en informatie die u uit hoofde van uw werkzaamheden als tolk voor de IND verwerft, nimmer te eigen bate of ten bate van derden benut.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na afloop van de tolkdienst en samenwerking met de IND.

<sup>1</sup> De IND kan u tolkopdrachten aanbieden die plaatsvinden buiten IND-locaties waar afwijkende huisregels kunnen gelden. U houdt zich aan de huisregels van de locaties waar u tolkdiensten verricht.  
<sup>2</sup> Dit geldt niet voor tolken die in het Rbtv of op de uitwijkljst van het Rbtv zijn ingeschreven en waarvan de geldigheidsduur van de VOG nog niet is verlopen.





5. U neemt geen beloning in welke vorm dan ook - aan van een partij voor wie u in opdracht van de IND tolkdiensten verricht, noch biedt u zelf - in welke vorm dan ook - een beloning aan. Wanneer u een beloning krijgt aangeboden, stelt u uw coördinator tolken daarvan direct op de hoogte.
6. U onderhoudt geen relaties, bekleedt geen functies en verricht geen activiteiten die tot belangenverstrengeling kunnen leiden bij het uitoefenen van uw taak als tolk voor de IND.
7. U informeert uw coördinator tolken onverwijld als u aangeklaagd of veroordeeld bent voor een overtreding of misdrijf.
8. Noch u, noch uw familieleden in de eerste of tweede graad zijn betrokken (geweest) bij een regime waarmee vreemdelingen stellen problemen te hebben ondervonden. Van een dergelijke omstandigheid dient u onmiddellijk melding te maken bij de coördinator tolken.

#### Gedrag

1. Tijdens uw werkzaamheden als tolk voor de IND wordt u geconfronteerd met mensen van verschillende achtergronden. Van u wordt verwacht dat u respectvol omgaat met alle personen met wie u beroepsmatig in contact komt. Dit betekent onder meer, maar niet uitsluitend, dat u niet discrimineert op basis van etniciteit, religie, handicaps, geslacht, seksuele oriëntatie of genderidentiteit (waaronder lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen en transgenders) of om welke andere reden dan ook.
2. U hebt oog voor de omstandigheid dat vreemdelingen mogelijk moeite hebben zich te uiten over door hen ondervonden problemen, ook als deze in de persoonlijke levenssfeer liggen. Door een open houding en genuanceerde woordkeuze levert u een positieve bijdrage aan de sfeer van het gesprek waarin u tolkt.
3. U onthoudt zich van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.
4. U onthoudt zich van iedere vorm van oneerlijke concurrentie en van iedere openbare aantasting van de reputatie of bekwaamheid van andere, al dan niet beëdigde, tolken en vertalers.
5. Buiten de tolkdienst gaat u geen gesprek aan met de vreemdeling voor wie u als tolk optreedt of heeft opgetreden.

#### Vakuitoefening

1. U bent als tolk een intermediair die zijn werk politiek neutraal, zorgvuldig en nauwgezet verricht.
2. U tolkt in principe consecutief (opvolgend) en dus niet simultaan (gelijktijdig) en altijd in de "ik-vorm".
3. U vertaalt alles wat de vreemdeling tijdens het gesprek opmerkt, ook als het geen reactie op een vraag van de IND-medewerker betreft, of als de vreemdeling het woord rechtstreeks tot u richt. U vertaalt niet samenvattend.
4. U draagt er zorg voor dat begrippen in een vertaling dezelfde betekenis houden. Als een uitspraak in de brontaal niet exact in de doeltaal vertaald kan worden, zoals een uitdrukking of gezegde, dan kunt u dit nader omschrijven. Meld vervolgens zowel aan de vreemdeling als aan de IND-medewerker dat er sprake is van een omschrijving.
5. Als u tijdens een gesprek de indruk krijgt dat er sprake is van een misverstand of onbegrip, bijvoorbeeld door cultuurverschillen,

dan kunt u hierbij actief optreden om dit misverstand of het onbegrip te verduidelijken en weg te nemen. Het is niet de bedoeling dat u uw persoonlijke mening uit of zich inhoudelijk bemoeit met het gesprek. U bent geen gesprekspartner.

6. Als de vreemdeling voor wie u een tolkdienst gaat verrichten een familielid of bekende van u is, dan meldt u dit in het belang van de objectiviteit direct aan de IND-medewerker. Hij beoordeelt of het gesprek kan doorgaan. U hebt zelf ook het recht om de tolkdienst niet voort te zetten.
7. U neemt uitsluitend opdrachten aan waarvoor u de vereiste (taal-) kennis en bekwaamheid bezit.
8. Als de vreemdeling voor wie u als tolk wordt ingezet een andere taal spreekt dan de taal waarvoor u bent gevraagd de tolkopdracht uit te voeren, dan meldt u dit ongeacht of u deze taal beheerst, direct bij de IND-medewerker die beoordeelt of het gesprek kan doorgaan.
9. U beantwoordt geen vragen van een vreemdeling over uw afkomst, etniciteit of religie. Evenmin geeft u uw mening over de afkomst, etniciteit of religie van een vreemdeling, ook niet als u daar expliciet om gevraagd wordt.
10. Wees u bewust van de te betrachten zorgvuldigheid bij de transcriptie van eigennamen vanuit een niet-Latijns schrift. Voor het omrekenen van data in een andere tijdrekening dan de Westerse Gregoriaanse jaartelling maakt u bij voorkeur gebruik van digitale dataconversie.
11. Aantekeningen die u maakt voor het verrichten van de tolkdienst geeft u na afloop van de tolkdienst aan de IND-medewerker.

#### Klachten

1. Het kan voorkomen dat een vreemdeling een klacht indient over uw optreden als tolk. De coördinator tolken neemt hierover contact op met alle betrokkenen om te beoordelen of de klacht op informele wijze kan worden afgehandeld. Als dat niet mogelijk blijkt, dan wordt de klacht voor een formele behandeling voorgelegd aan de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (KC Wbtv) van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv) in Den Bosch. Nadere informatie over deze formele klachtenbehandeling kunt u nalezen op de website van het Bbtv [www.bureaubtv.nl](http://www.bureaubtv.nl)
2. Als de IND klachten heeft over uw taalbeheersing of tolktechnieken/tolkhouding dan kan van u verlangd worden dat u deelneemt aan een taal- of tolktest. De uitkomst van deze test kan van invloed zijn op uw inzet.
3. De IND kan het Bbtv op eigen initiatief informeren over klachten of integriteitschendingen betreffende door de IND ingezette tolken.
4. Mocht u een klacht hebben over het optreden van een IND-medewerker of over de gang van zaken bij IND, dan kunt u hierover contact opnemen met uw coördinator tolken.

Deze publicatie is een uitgave van:  
Immigratie- en Naturalisatiedienst | [www.ind.nl](http://www.ind.nl)  
Maart 2014 | Publicatie-nr. 1106



# Beleidsregels tolkenvergoeding

*Besluit van de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie van 1 april 2013, nr. INDUIT13-273, houdende vaststelling van beleidsregels betreffende de vergoeding van tolken bij het horen van vreemdelingen in het kader van de Vreemdelingenwet 2000 (Beleidsregels tolkenvergoeding Immigratie- en Naturalisatiedienst), laatstelijk gewijzigd met ingang van 1 januari 2014 (besluit van 5 februari 2014, nr. INDUIT14-140)*

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

Besluit:

## Artikel 1

Voor de toepassing van deze beleidsregels wordt verstaan onder tolken: zij die door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Veiligheid en Justitie worden ingeschakeld bij het horen van vreemdelingen in het kader van de Vreemdelingenwet 2000.

## Artikel 2

1. Aan tolken wordt voor de duur van verrichte tolkwerkzaamheden op of na 1 oktober 2003 een vergoeding van € 43,89 per uur toegekend.
2. In afwijking van lid 1, wordt aan tolken die korter dan een half jaar tolkwerkzaamheden ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst verrichten en niet opgenomen zijn in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) voor tolkwerkzaamheden een vergoeding van € 30,22 per uur toegekend.
3. De duur van de tolkdienst wordt zonder afronding berekend in minuten.

## Artikel 3

1. Korte (koffie-)pauzes worden doorbetaald, langere (lunch-)pauzes worden niet vergoed. De duur van de lunchpauze bedraagt maximaal een uur en wordt voorafgaand aan de pauze door de Immigratie- en Naturalisatiedienst kenbaar gemaakt aan de tolk.
2. De tolk heeft recht op vergoeding vanaf het moment dat hij op de geplande tijd aanwezig is, totdat hem kenbaar wordt gemaakt dat er geen gebruik meer van zijn diensten zal worden gemaakt. De tijd tussen twee gehoren in wordt niet vergoed, tenzij expliciet aan de tolk is gevraagd zich ter beschikking te houden. Een tolk wordt niet aangemerkt als beschikbaar voor een tolkdienst indien hij tezelfdertijd al een andere (telefonische) tolkdienst verricht.

3. Indien de opdracht door de Immigratie- en Naturalisatiedienst minder dan drie uur voor de geplande aanvang wordt geannuleerd, heeft de tolk recht op vergoeding van de reistijd en reiskosten van zijn gebruikelijke wijze van vervoer, ook indien de reis niet (volledig) is gemaakt. Wanneer de geplande aanvangstijd van de opdracht nog niet is aangebroken ten tijde van de annulering, heeft de tolk daarnaast recht op vergoeding van een half uur werktijd. Wanneer de aanvangstijd wel is verstreken en de tolk op deze tijd op de opdrachtlocatie aanwezig is, heeft hij - buiten bovenvermelde reisvergoeding - recht op vergoeding van een uur werktijd, of zoveel langer als na dat uur op verzoek van de Immigratie- en Naturalisatiedienst door de tolk is gewacht.
4. Voor telefonische tolkdiensten geldt een minimumvergoeding van 15 minuten.
  - 4.a. Indien de tolk niet op de afgesproken aanvangstijd telefonisch wordt benaderd, kan hij de afspraak na 15 minuten als geannuleerd beschouwen. De tolk heeft hierbij recht op een vergoeding zoals hieronder vermeld. Indien met de tolk een eindtijd voor een telefonische tolkdienst is overeengekomen, dan heeft de tolk bij annulering recht op een vergoeding van de toltijd. Indien geen eindtijd is overeengekomen vanwege de aard van het gehoor, dan geldt de annuleringsregeling bedoeld in art. 3 lid 3 en heeft de tolk recht op een vergoeding van een uur werktijd.
  - 4.b. Indien de tolk om welke reden dan ook niet bereikbaar blijkt op de afgesproken aanvangstijd van de tolkdienst vervalt het recht op vergoeding voor deze tolkdienst.

## Artikel 4

De vergoeding voor de tolkwerkzaamheden, bedoeld in artikel 2, wordt met de helft verhoogd voor werkzaamheden die worden verricht op:

- a. zaterdag;
- b. zondag;
- c. een in artikel 3 van de Algemene termijnenwet genoemde algemeen erkende feestdag of een bij of krachtens dat artikel daarmee gelijkgestelde dag;
- d. een andere dag dan omschreven onder a tot en met c tussen 0.00 uur en 08.00 uur en tussen 20.00 uur en 24.00 uur.

#### **Artikel 5**

Voor tolkwerkzaamheden bij beroepsprocedures wordt de geplande tijd uitbetaald, met een minimum van 30 minuten.

#### **Artikel 6**

1. Voor het totale aantal reizen, verminderd met één uur, tussen het BRP-adres van de tolk, dan wel het adres waar de voorafgaande opdracht van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is verricht wanneer er direct is doorgereisd, en de plaats van gehoor van de vreemdeling, geldt per reisuur een vergoeding van 50% van het tarief waarvoor de tolk werkt. Ook indien de tolk op één dag op meerdere plaatsen van gehoor werkzaam is, wordt voor die dag maximaal één uur in mindering gebracht op het totale aantal reizen.
2. Als basis voor de reistijdberekening geldt bij een reis met eigen vervoer de reisafstand tussen de coördinaten van de in het eerste lid genoemde adressen, zoals vastgesteld door Google Maps en bij een reis met het openbaar vervoer de snelste route volgens de website [92920v.nl](http://92920v.nl).

#### **Artikel 7**

Indien de reizen zijn gemaakt als bedoeld in artikel 6 voor werkzaamheden die worden verricht op de dagen c.q. tijden als genoemd in artikel 4, dan wordt het bedrag voor de reiskostenvergoeding waarop de tolk recht heeft met 50% verhoogd.

#### **Artikel 8**

1. De Immigratie- en naturalisatiedienst kent aan tolken die met eigen vervoer reizen een reiskostenvergoeding toe van € 0,28 per kilometer. Indien gereisd wordt met openbaar vervoer, dan worden de kosten van een reis met openbaar vervoer tweede klas tegen vol tarief vergoed volgens de weergave van de website [92920v.nl](http://92920v.nl). Indien de tolk reist met een ov-studentenjaarkaart die door de overheid aan de tolk kosteloos ter beschikking is gesteld, heeft de tolk slechts recht op vergoeding van de reistijd per openbaar vervoer.
2. Indien de Immigratie- en Naturalisatiedienst vaststelt dat een opdrachtlocatie per openbaar vervoer slecht bereikbaar is kan de Immigratie- en Naturalisatiedienst, in afwijking van het eerste lid, een andere reiskostenvergoeding vaststellen.
3. De tolk heeft in het kader van een tolkopdracht niet zijnde een telefonische tolkdienst recht op een reiskostenvergoeding van zijn woonadres (BRP-registratie) naar de IND-locatie en vice versa.
4. In afwijking van lid 3, ontvangt de tolk indien hij op één dag op meerdere IND-locaties wordt ingezet, een reiskostenvergoeding van zijn woonadres (BRP-registratie) naar de eerste IND-locatie, vervolgens van deze IND-locatie naar de volgende IND-locatie met als eindpunt zijn woonadres (BRP-registratie).
5. In afwijking van lid 3, ontvangt de tolk indien met de IND is overeengekomen dat de tolk gebruik zal maken van een overnachtingsmogelijkheid in de nabijheid van IND-locatie Ter Apel, in het geval dat de tolk op achtereenvolgende dagen een tolkopdracht uitvoert op deze IND-locatie, voor de opeenvolgende dagen waarop hij op de IND-locatie werkzaam is een reiskostenvergoeding voor slechts één heenreis van zijn woonadres (BRP-registratie) en slechts één terugreis van de IND-locatie naar zijn woonadres (BRP-registratie).

#### **Artikel 9**

1. Indien de tolk op verzoek van de Immigratie- en Naturalisatiedienst een buitenlandse dienstreis maakt, anders dan in het kader van Frontex, geldt een tolkvergoeding van € 294,11 per dag, ongeacht de duur van de tolkdienst. Hierbij geldt de dag van vertrek als eerste dag en de dag van terugkomst in Nederland als de laatste dag waarvoor de tolk een vergoeding ontvangt in het kader van de desbetreffende dienstreis.
2. De tolk heeft naast de vergoeding, bedoeld in het eerste lid, recht op een dagvergoeding vanaf de dag van vertrek naar het buitenland tot aan terugkomst in Nederland, conform de regeling "Daily Subsistence allowances for countries in the European Union" van het ministerie van Buitenlandse Zaken, geldend op de dag van vertrek.
3. De tolk heeft naast de vergoedingen, bedoeld in het eerste en tweede lid, tevens recht op een reiskostenvergoeding, bedoeld in artikel 6 en het eerste lid van artikel 8 voor de reis van zijn woonadres (BRP-registratie) naar de luchthaven en vice versa.
4. Indien de tolk in de situatie, bedoeld in het derde lid, gebruik maakt van de mogelijkheid "Lang parkeren" op de luchthaven, dan worden deze kosten vergoed op basis van de werkelijk gemaakte kosten met een maximum van drie dagen.
5. Indien op verzoek van de Immigratie- en Naturalisatiedienst een dienstreis wordt gemaakt, reserveert en betaalt de Immigratie- en Naturalisatiedienst het vliegticket en de hotelkamer voor de tolk.
6. Om in aanmerking te komen voor uitbetaling van de vergoedingen, bedoeld in de artikelen 8 en 9 dient de tolk een factuur, met de betreffende instapkaarten en bonnen, uiterlijk 14 dagen na terugkomst, in te leveren bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

#### **Artikel 10**

1. Alle bedragen worden verhoogd met de omzetbelasting, voor zover de tolk deze uit hoofde van de Wet op de omzetbelasting 1968 verschuldigd is. Deze BTW-verschuldiging toont de tolk voorafgaand aan het indienen van de declaratie aan op basis van een bevestigingsbrief van de Belastingdienst waarin het BTW-nummer is opgenomen.
2. De tolk die BTW-plichtig is en aan wie nog geen BTW-nummer is toegekend, verstrekt dit BTW-nummer binnen dertig dagen na toekenning aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst.
3. De Immigratie- en Naturalisatiedienst is niet aansprakelijk voor een naheffingsaanslag BTW die aan de tolk wordt opgelegd indien de tolk zijn BTW-plichtigheid en zijn BTW-nummer niet op de voorgeschreven wijze kenbaar heeft gemaakt.

#### **Artikel 11**

1. Declaraties dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het verrichten van de tolkwerkzaamheden waarop de declaratie betrekking heeft, te worden ingediend bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Over de vorm en de inhoud waaraan declaraties dienen te voldoen kunnen nadere richtlijnen worden gegeven.
2. Declaraties worden slechts betaalbaar gesteld indien opdracht tot het verrichten van tolkwerkzaamheden is verkregen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

**Artikel 12**

De Regeling tolkenvergoeding Immigratie- en Naturalisatiedienst wordt ingetrokken.

**Artikel 13**

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregels tolkenvergoeding Immigratie- en Naturalisatiedienst.

**Artikel 14**

Dit besluit treedt in werking op 1 mei 2013.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 1 april 2013

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,  
namens deze,  
de Directeur-generaal Vreemdelingenzaken,  
L. Mulder

**Toelichting**

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft te maken met veranderingen in de inzet van tolken. Er is een toename van het aantal telefonische tolkdiensten en van tolkdiensten buiten de reguliere kantoortijden. Daarnaast zet de IND tolken in bij hervestigingsmissies in het buitenland.

Om eenduidigheid en zorgvuldigheid te kunnen waarborgen is het niet schriftelijk vastgelegde beleid ten aanzien van voornoemde tolkdiensten vervat in dit besluit. Hiermee wordt tevens voldaan aan de behoefte om de complete regeling in één overzicht toegankelijk te maken.

De artikelen 1, 2, 5, 10 en 11 zijn ongewijzigd.

De artikelen 3 lid 4, 4a en 4b, artikel 4 onder d, art. 6, artikel 7 en artikel 8 lid 3 en 3a zijn aangepast.

Artikel 9 is nieuw.



## Toelichting inzet tolken IND

### **Inleiding**

Sinds 1990 beheert de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een eigen bestand van tolken die op freelance basis en naar behoefte worden ingezet voor tolkdiensten binnen de procedures van de IND. Op 13 februari 1995 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de kwaliteit en het functioneren van tolken binnen de IND. In dit rapport zijn enkele aanbevelingen gedaan om de kwaliteit en het functioneren van tolken te verbeteren. Aansluitend op deze aanbevelingen heeft de IND een werkgroep tolken geformeerd die de basis heeft gelegd voor het huidige tolkenbeleid binnen de IND. In 1999 is met de aanstelling van coördinatoren tolken de verdere professionalisering van het IND-tolkenbestand en beleidsontwikkeling op het tolkendossier geformaliseerd.

Eén van de kerntaken van de coördinatoren tolken is de ontwikkeling van het tolkenbeleid binnen de IND. Hierbij zijn het verbeteren van de kwaliteit en functioneren van tolken en het bewaken van de integriteit van tolken belangrijke onderdelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het onderhouden van een zo toereikend mogelijk tolkenbestand en zijn zij het aanspreekpunt voor (in)formele klachten, kritiek en andere signalen over de inzet van tolken. Bij het uitoefenen van hun taken hebben de coördinatoren tolken contact met medewerkers van andere directies en afdelingen binnen de IND en met afnemers van tolkdiensten buiten de IND.

### **Waarom gebruik van tolken?**

Vreemdelingen die toelating tot Nederland wensen, beheersen in veel gevallen de Nederlandse taal niet of onvoldoende om zich goed uit te kunnen drukken. Als van de vreemdeling redelijkerwijs verlangd kan worden dat hij de Nederlandse taal wel voldoende beheerst, hoeft de IND geen zorg te dragen voor de inzet van een tolk. Bij reguliere aanvragen is bepaald dat dit het geval is indien de vreemdeling in het bezit is gesteld van een verblijfsvergunning regulier en reeds vijf jaar legaal in Nederland verblijft.

Bij asiel komt het er feitelijk op neer dat bij alle asielaanvragen een tolk dient te worden ingezet, tenzij de vreemdeling Nederlandstalig is. De tolk beheerst de taal waarvan redelijkerwijze kan worden aangenomen dat de vreemdeling die asiel aanvraagt deze kan verstaan zoals is beschreven in artikel 38 van de Vreemdelingencirculaire 2000 (Vw 2000). In paragraaf C13/2.5 Algemeen van de Vreemdelingencirculaire 2000 staat uitgewerkt wat hieronder wordt verstaan:

- de officiële taal of één van de officiële talen van het aangegeven land van herkomst;
- één van de lokale voertalen waarin in het aangegeven land van herkomst onderwijs wordt gegeven;
- een taal die in de aangegeven streek van herkomst feitelijk door een meerderheid van de bevolking wordt gesproken;

- een voertaal of handelstaal die in het gestelde land van herkomst van de vreemdeling op nationaal of regionaal niveau feitelijk tussen sprekers van verschillende talen wordt gebruikt.

Als een vreemdeling stelt tot een minderheid in het land van herkomst te behoren, veronderstelt de IND dat hij naast ten minste één taal die valt onder de hierboven genoemde soorten talen, ook de lokale taal of het dialect van de gestelde minderheid verstaat.

De IND streeft er naar om tolken in te zetten die een zo goed mogelijke match zijn in de communicatie met de vreemdeling waarvoor getolkt moet worden. Daarom zijn in het IND-tolkenbestand tolken in meer dan 150 verschillende talen en dialecten opgenomen.

### **Wet beëdigde tolken en vertalers**

In januari 2009 is de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) in werking getreden. Voor afnemers van tolkdiensten zoals de IND zijn met name de volgende artikelen in deze wet van belang bij de inzet van tolken.

In de Wbtv onder art. 28 lid 1 is vastgelegd dat diensten en instanties in het kader van strafrecht en vreemdelingenrecht uitsluitend gebruik kunnen maken van beëdigde tolken en vertalers<sup>1</sup>.

Onder art. 28 lid 3 van de Wbtv is vastgelegd dat in afwijking van het eerste lid ook gebruik gemaakt kan worden van een tolk die niet beëdigd is indien wegens de vereiste spoed een ingeschrevene in het register niet tijdig beschikbaar is of indien het register voor de betreffende bron- of doeltaal dan wel bron- of doeltalen geen ingeschrevene bevat.

Onder art. 28 lid 4 van de Wbtv is vervolgens vastgelegd dat indien er afgeweken wordt van het eerste lid, dit met redenen omkleed schriftelijk moet worden vastgelegd. Indien er geen sprake is van spoedeisende inzet dient vooraf aan de inzet van de tolk een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) of integriteitverklaring aangeleverd te zijn. Bij spoedeisende inzet kan deze VOG of integriteitverklaring achteraf aangeleverd worden.

### **Besluit Uitwijkljst Rbtv**

Het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv) beheert naast het register een uitwijkljst. Op deze uitwijkljst zijn tolken opgenomen die niet beëdigd zijn en aan andere kwaliteitseisen voldoen dan registertolken.

In het IND-tolkenbestand zijn ook tolken opgenomen die niet in het register of op de uitwijkljst staan. In de meeste gevallen betreft het hier tolken in minder gangbare en schaarse talen waarvoor inschrijving niet altijd mogelijk is. Op basis van het Besluit Uitwijkljst Rbtv kunnen afnemers zoals de IND voor de inzet van een tolk de uitwijkljst raadplegen, maar zijn zij niet verplicht om gebruik te maken van de tolken die in deze lijst zijn opgenomen.

<sup>1</sup> De IND gebruikt de term *registertolk* voor tolken die zijn opgenomen in het register van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). Voor tolken die niet zijn opgenomen in het bedoeld register gebruikt de IND de term *niet-registertolk*. De IND gebruikt deze term ook voor tolken die op de uitwijkljst van het Rbtv staan.

### **Afnameverplichting Wbtv en benaderingsvolgorde IND**

De IND valt onder de wettelijke afnameverplichting zoals is neergelegd in de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) onder art. 28 lid 1. Hieruit volgt dat de IND bij het inzetten van tolken eerst beëdigde tolken, dus registertolken, benadert.

Tolken zijn freelancers en bepalen daarom zelf welke opdrachten zij willen aannemen en voor welke afnemers zij werkzaamheden wensen te verrichten. Dit heeft als gevolg dat niet alle registertolken (tijdig) beschikbaar zijn voor tolkdiensten voor de IND. De IND zal dan, omwille van de termijnen die voortkomen uit de algemene asielprocedure (AA)<sup>2</sup>, een niet-registertolk benaderen. In de verlengde asielprocedure (VA) kan de planning van een gehoor makkelijker aangepast worden aan de beschikbaarheid van een registertolk voor de IND, uiteraard wordt er voor gewaakt dat dit ten koste gaat van de wettelijke beslistermijn. Bovendien moet er bij de planning rekening gehouden worden met de omstandigheid dat er in sommige talen slechts een enkele registertolk bestaat, terwijl de vraag naar deze taal - vanuit diverse organisaties - wel erg groot is. Het aantal beschikbare registertolken staat dan niet in verhouding tot de vraag naar tolken in deze taal en in zulke gevallen zal sneller uitgeweken worden naar het inzetten van een niet-registertolk.

Gelet op het feit dat de IND veelal te maken heeft met vreemdelingen in minder gangbare talen, komt het relatief vaak voor dat de IND gebruik moet maken van niet-registertolken.

Vanaf januari 2009 heeft de IND, naar aanleiding van de wettelijke verplichting daartoe, de reden voor de inzet van een niet-registertolk vastgelegd via een code in het IND-planningssysteem. Omdat dit systeem niet toegankelijk was voor de vreemdeling of diens gemachtigde is er in september 2011 voor gekozen deze reden op te nemen op het voorblad van het rapport van gehoor van de vreemdeling, zodat beter wordt aangesloten bij het vereiste in art. 28 lid 4 van de Wbtv. De reden voor de inzet van een niet-registertolk wordt door de IND als volgt vastgelegd:

- Registertolk: Nee, want er is geen registertolk in deze taal beschikbaar voor de IND.
- Registertolk: Nee, want er is geen registertolk *tijdig* beschikbaar in deze taal voor de IND.

Op schriftelijk verzoek van de vreemdeling en in overleg met de zaakverantwoordelijke medewerker van de IND kan van de benaderingsvolgorde (eerst registertolken benaderen en indien deze niet beschikbaar zijn pas niet-registertolken benaderen) worden afgeweken. Dit kan het geval zijn indien de vreemdeling heeft aangegeven de voorkeur te hebben voor de inzet van een tolk in een minder gangbare taal waarin geen registertolk beschikbaar is, terwijl hij ook een gangbare taal beheerst waarin wel een registertolk beschikbaar is. Ook kan van de benaderingsvolgorde worden afgeweken indien de vreemdeling de voorkeur heeft uitgesproken voor de inzet van een vrouwelijke tolk in een taal waarin alleen mannelijke tolken staan ingeschreven in het register en vice versa. Dergelijke verzoeken worden opgenomen in het rapport van gehoor van de vreemdeling.

<sup>2</sup> Het verloop van de AA is geregeld in de artikelen 3.112 t/m 3.115 van het Vreemdelingenbesluit (Vb). Op grond van art.3.110 eerste lid duurt de AA in beginsel acht dagen.

### **Kwaliteitseisen niet-registertolken IND**

De niet-registertolken van de IND moeten voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen alvorens zij kunnen worden opgenomen in het IND-tolkenbestand. Deze eisen zijn als volgt:

- Nederlandse nationaliteit, dan wel verblijfstitel in Nederland en een werkvergunning;
- Minimaal MBO-werk- en denkniveau, bij voorkeur aangetoond door een diploma van een opleiding op het gewenste niveau;
- Goede, actieve en actuele kennis van het Nederlands (op minimaal NT2-niveau in alle vaardigheden) en de vreemde taal;
- Het kunnen voeren van een vloeiende conversatie in beide talen;
- Bij voorkeur relevante tolkervaring
- Kennis van gevraagde tolkattitude;
- Goede algemene ontwikkeling en kennis van relevante terminologie in beide talen;
- Goede kennis van en inzicht in de cultuur van het land of de landen waar de vreemde taal wordt gesproken;
- Integer en van onbesproken gedrag.

Deze kwaliteitseisen zijn in beginsel gelijk aan de kwaliteitseisen die het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) tot 1 juli 2013 stelde aan tolken die zijn opgenomen in de uitwijklijst.

Met ingang van diezelfde datum heeft het Rbtv de eisen voor *nieuwe* inschrijvingen op de uitwijklijst opgehoogd naar HBO-niveau. Daar een inschrijving op de uitwijklijst normaliter geldig is voor de duur van drie jaar, houdt dit in dat de uitwijklijst tot 1 juli 2016 zowel tolken van MBO- als tolken van HBO-niveau omvat. Deze diversiteit in niveaus komt overeen met de groep niet-registertolken in het IND-tolkenbestand, die eveneens uit tolken van MBO-niveau, maar ook van HBO-niveau (en hoger) bestaat.

De coördinatoren tolken van de IND monitoren de inzet en het functioneren, waaronder houding en gedrag, van de tolken die in het IND-tolkenbestand zijn opgenomen. Hiertoe is een evaluatieformulier tolken ontwikkeld. Mede op basis van de inhoud van deze evaluatieformulieren kan tussentijds een voortgangsgesprek met tolken gevoerd worden. Dit kan naar aanleiding van positieve kritieken, maar ook op basis van negatieve kritieken. Indien er geen vertrouwen in het functioneren van de tolk is, kan besloten worden om de tolk tijdelijk niet in te zetten (de tolk krijgt de gelegenheid om het functioneren te verbeteren) of om de gegevens van de tolk uit het IND-tolkenbestand te verwijderen. Dit geldt onverminderd indien het een registertolk betreft. Dit heeft als gevolg dat de betreffende tolk wel in het register van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv) of op de uitwijklijst kan voorkomen, maar feitelijk niet beschikbaar is voor tolkdiensten voor de IND.

Voor nadere informatie over de kwaliteitseisen die gesteld worden aan registertolken wordt verwezen naar de inschrijvoorwaarden voor tolken op de site van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv): [www.bureaubtv.nl](http://www.bureaubtv.nl)

### **VOG en waarborg integriteit tolken**

Voor opname in het IND-tolkenbestand wordt de tolk verzocht een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan te leveren op basis van het aanvraagformulier van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv). Dit betekent dat alle tolken die in het IND-tolkenbestand zijn opgenomen nagetrokken zijn op basis van het zware screeningsprofiel 80 voor registertolken. Hiermee vervalt de noodzaak om vooraf of in spoedeisende situaties achteraf de tolk om een VOG te verzoeken.



Indien de nieuwe tolk geen VOG kan aanleveren aan de IND, wordt deze tolk niet in het IND-tolkenbestand opgenomen.

Vervolgens verzoekt de IND, net als het Bbtv, tolken om iedere vijf jaar (gelijk aan de geldigheidsduur van de VOG die verplicht is voor inschrijving in het register) een nieuwe VOG aan te leveren. Mocht de tolk geen VOG kunnen aanleveren, dan is dit reden voor de IND om de gegevens van de tolk uit het tolkenbestand te verwijderen. Indien er tussentijds gereede twijfel bestaat over de integriteit van een tolk, behoudt de IND zich het recht voor om de tolk op een eerder moment een nieuwe VOG aan te laten vragen. Ook indien dit een registertolk of een tolk op de uitwijklijst betreft.

Daarnaast hanteert de IND een eigen gedragscode voor tolken die mede gebaseerd is op de gedragscode voor registertolken. Tolken zijn gehouden aan naleving van deze gedragscode. De IND gedragscode tolken is openbaar en is te vinden op de site van de IND: [www.ind.nl](http://www.ind.nl)

Vorenstaande geeft aan dat de niet-registertolken van de IND aan dezelfde integriteiteisen voldoen als de tolken die in het register of op de uitwijklijst van het Bbtv staan ingeschreven. De integriteit van de niet-registertolken is op deze wijze gewaarborgd.

#### **Klachtenprocedure tolken**

De IND heeft een klachtenprocedure die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht (Awb). Ondanks de wettelijke verankering is een klacht geen juridische procedure, maar een mogelijkheid voor een burger om aandacht te richten op iets dat in zijn of haar ogen verkeerd is gegaan. Daar past een open houding van de IND bij.

De definitie van een klacht die door de IND wordt gehanteerd is kort gezegd: Een uiting van ongenoegen over alle aspecten van gedragingen van de IND of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de IND zoals medewerkers en tolken.

Met betrekking tot klachten over tolken bestaat een bijzondere werkwijze. Allereerst moet onderscheid worden gemaakt tussen tolken die wél en tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijklijst van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv).

##### *a. Werkwijze registertolken en tolken op de uitwijklijst*

Klachten over tolken die zijn opgenomen in het register of op de uitwijklijst kunnen worden ingediend bij het Bbtv of bij de IND. Als de klacht wordt ingediend bij de IND, dan wordt de klacht geregistreerd en vervolgens uitgezet bij de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. Als de klacht bij het Bbtv wordt ingediend, attendeert het Bbtv de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de IND voor een mogelijke informele afdoening. Als de klager dat wil, stuurt het Bbtv de klacht ter behandeling door naar de coördinator tolken van de IND.

De betreffende coördinator tolken neemt de klacht in behandeling en bespreekt de inhoud van de klacht met de betreffende tolk en hoornedewerker. Hierna neemt de coördinator tolken contact op met de klager (of diens gemachtigde) om te bespreken of de klacht, zonder een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht, op informele wijze en naar tevredenheid van alle partijen kan worden afgehandeld.

Indien de klacht niet op informele wijze afgehandeld kan worden, informeert de coördinator tolken hierover de tolk en de hoornmedewerker. De klager dient de klacht formeel in te dienen bij het Bbtv, waarna de IND het reeds opgebouwde klachtdossier ter behandeling toestuurt aan de KC Wbtv. De KC Wbtv hoort vervolgens de klager en brengt advies uit aan het Bbtv waarna het Bbtv een besluit neemt. Het Bbtv informeert de klager en de IND over dit besluit.

*b. Werkwijze niet-registertolken*

Klachten over tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijklijst worden rechtstreeks door de klager ingediend bij de IND. De klacht wordt gelijk aan de procedure bij registertolken en uitwijklijsttolken geregistreerd en uitgezet bij de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. Ook in dit geval wordt eerst getracht de klacht op informele wijze en naar aller tevredenheid te kunnen afhandelen. Als dit niet mogelijk blijkt, informeert de coördinator tolken de tolk en de hoornmedewerker en stuurt de klacht ter advisering door naar de KC Wbtv. De IND heeft de KC Wbtv gemandateerd over deze klachten advies uit te brengen. De KC Wbtv hoort betrokkenen en brengt advies uit aan de IND die een besluit neemt over de klacht en schriftelijk de klager en beklagde informeert. Indien de klager niet tevreden is met het besluit, kan hij de klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Deze publicatie is een uitgave van:  
Immigratie- en Naturalisatiedienst | [www.ind.nl](http://www.ind.nl)  
Directie Specialistische Diensten  
en Internationale Samenwerking

**Februari 2014**



## Evaluatieformulier tolken

### Medewerker- en tolkengegevens

Naam medewerker

\_\_\_\_\_

Datum en locatie

\_\_\_\_\_

V-nummer vreemdeling

\_\_\_\_\_

Naam tolk

\_\_\_\_\_

Getolkte taal

\_\_\_\_\_

Registertolk  Ja  Nee

Soort gehoor

\_\_\_\_\_

### Aanvang gehoor

Op tijd

- Te laat, reden:

- De vreemdeling was te laat.
- De tolk was te laat.
- De tolk werd eerst elders ingezet (bv. uitreiken beschikking).
- Ik ben zelf later begonnen dan de afgesproken aanvangstijd.

### Communicatie

De communicatie tussen jou en de tolk verliep:

Goed

Voldoende

- Onvoldoende:

- De tolk kon woorden niet goed omzetten naar het Nederlands.
- De tolk maakte veel grammaticale fouten/niet lopende zinnen.
- Anders: (vul hieronder in)

\_\_\_\_\_

De communicatie tussen de tolk en de vreemdeling verliep:

Goed

Voldoende

- Onvoldoende:

- De vreemdeling stelde dat de tolk woorden niet goed begreep/vertaalde.
- De vreemdeling stelde dat de tolk een ander dialect/taal sprak.
- Anders: (vul hieronder in)

\_\_\_\_\_

### Specifieke kennis

Hoe waardeer je de specifieke kennis van de tolk (aankruisen wat relevant is):

- Politieke ontwikkelingen  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- Geografische inrichting  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- Staatsrechtelijke inrichting  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- Militaire inrichting  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- Religie  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- IND-terminologie  Goed  Voldoende  Onvoldoende
- Niet van toepassing

Was de tolk in staat een stuk geschreven tekst te vertalen?

Ja  Nee  Dit is niet gevraagd tijdens dit gehoor

### Attitude/Houding

Hoe waardeer je de attitude/houding van de tolk voor, tijdens en na het gehoor ten opzichte van jou en de vreemdeling/andere aanwezige(n)

(meerdere antwoorden mogelijk):

Professioneel

- Niet professioneel:

- De tolk bemoeide zich inhoudelijk met het gehoor.
- De tolk stelde zelfstandig vragen aan de vreemdeling(e).
- De tolk vertaalde samenvattend waardoor relevante informatie verloren ging.
- De tolk ging voorbij aan mijn aanwijzingen.
- De tolk was te amicaal met de vreemdeling(e), overige aanwezigen en/of met mij.
- De tolk leek niet geïnteresseerd en afwezig tijdens het gehoor.
- De tolk nam tijdens het gehoor voortdurend (privé) telefoongesprekken aan.
- De ringtone van de mobiele telefoon van de tolk was storend.
- Anders: (vul hieronder in)

\_\_\_\_\_

Heeft de vreemdeling (of medewerker van VWN/gemachtigde) tijdens het gehoor kritiek geuit over de bejegening/werkwijze van de tolk?

Ja  Nee

Deel je deze kritiek? (geef een toelichting)

\_\_\_\_\_

### Werkprestatie algemeen

Hoe heb je de werkprestatie van de tolk in het algemeen ervaren?

\_\_\_\_\_

### Bespreking evaluatie

Heb je jouw ervaring met de tolk met hem besproken?

Ja  Nee

Eventuele extra aanvullingen/nadere toelichting

\_\_\_\_\_