



Werkinstructie DV/SUA Openbaar

Aan Directeuren IND
cc DDMB
Van Hoofddirecteur IND

Nummer & Titel WI 2020/5 (Samen)werken met een tolk

Kenmerk (digijust)
Hoofdtak DV/Asiel/RVN
Publicatiedatum 1 april 2020

Geldig vanaf 1 april 2020
Geldig tot en met 1 april 2021

Bijlage(n)

1. Gedragscode tolken en vertalers IND
2. Evaluatieformulier tolken
3. Beleidsregels Tolkenvergoeding IND

1. Inleiding

Deze werkinstructie vervangt werkinstructie 2014/5 (SDIS). Vanwege de aard van de werkinstructie is er geen beletsel om deze openbaar te maken.

Sinds 1 januari 2009 is de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbvt) van kracht. In deze wet is onder meer vastgelegd dat diensten en instanties in het kader van straf- en vreemdelingenrecht in beginsel gebruik maken van tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv), dit wordt kortweg de wettelijke afnameverplichting genoemd.

De Wbvt heeft een aantal gevolgen voor de werkprocessen van de IND waarin tolken een rol spelen. Daarnaast is het ook in algemene zin van belang dat medewerkers goed geïnformeerd zijn en toegang hebben tot de richtlijnen op het gebied van (werken met) tolken. Deze werkinstructie is daarom 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 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, is de IND niet verplicht een tolk in te zetten. Bij reguliere aanvragen is bepaald dat dit in ieder geval zo is als de vreemdeling in het bezit is van een verblijfsvergunning regulier en vijf jaar of langer legaal in Nederland verblijft.

Bij de directie Asiel & Bescherming (A&B) komt het er op neer dat bij alle asielaanvragen een tolk moet worden ingezet, tenzij de vreemdeling Nederlandstalig is. In zijn algemeenheid geldt dat bij twijfel aan het Nederlandse taalniveau van de vreemdeling het de voorkeur heeft altijd een tolk in te zetten. Ten behoeve van een goed verloop van de procedure is dit ook van toepassing wanneer de vreemdeling formeel geen recht meer heeft op een tolk. Het gehoor vindt plaats in een taal waarvan redelijkerwijze kan worden aangenomen dat de vreemdeling die asiel aanvraagt deze kan verstaan en spreken, zoals is beschreven in artikel 38 van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw 2000). In paragraaf C1/2.11 Algemeen van de Vreemdelingen-circulaire 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 vermelde talen, ook de lokale taal of het dialect van de gestelde minderheid verstaat.

3. Een gesprek¹ 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. Een tolk is dus niet in dienst bij 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 geeft een getrouwe weergave van hetgeen gezegd wordt, zonder iets toe te voegen of weg te laten en met behoud van nuances. Ben je ervan bewust dat de tolk de context moet begrijpen om goed te kunnen vertalen en de vreemdeling niet altijd helder en duidelijk verklaart. Besef dat er in sommige talen meer of minder woorden nodig zijn dan in het Nederlands om de boodschap getrouw over te brengen.

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 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) vertaalt. De tolk spreekt dus net als de vreemdeling en de IND-medewerker in de 'ik'-vorm. Daarnaast wordt van de tolk verwacht dat hij niet samenvattend vertaalt. Hij 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

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

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 aan de gesprekspartners te verduidelijken. Ook wanneer er omstandigheden zijn waardoor de tolk zijn werk niet goed kan uitvoeren, bijvoorbeeld bij het te zacht spreken van een gesprekspartner of te lange tekstblokken, mag de tolk actief optreden. Voor het overige mag van de tolk geen andere rol dan die van intermediair verwacht worden.

Verder wordt van tolken verwacht dat zij in beginsel geen vragen van vreemdelingen beantwoorden over hun afkomst, etniciteit en religie. Mocht een vreemdeling vragen naar de afkomst, etniciteit of religie van de tolk, leg dan uit dat de tolk objectief en neutraal is en deze vragen niet relevant zijn. Neem dus je tolk in bescherming en antwoord zelf op deze vragen, zodat de tolk dat niet hoeft te doen. Vraag ook de tolk niet naar zijn mening over de afkomst, etniciteit of religie van de vreemdeling. 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 (politiek) neutraal is en volgens de in de Gedragscode voorgeschreven wijze handelt. Van een tolk wordt verwacht dat hij respectvol omgaat met alle personen met wie hij beroepsmatig in aanraking komt. Dit betekent dat hij onder meer, maar niet uitsluitend, niet discrimineert op basis van etniciteit, religie, handicaps, geslacht, seksuele oriëntatie of genderidentiteit (LHBTIQ) of welke andere reden dan ook. 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 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 in². Bij voorkeur neemt de tolk plaats aan de kopse kant van de tafel, en niet naast een van beide gesprekspartners. Daarnaast biedt hij de tolk de gelegenheid om tijdens het gesprek schriftelijke aantekeningen te maken. De IND-medewerker kan de aantekeningen van de tolk na afloop van het gesprek in het interne dossier van de vreemdeling voegen, dan wel vernietigen. De tolk mag de aantekeningen in elk geval niet meenemen.

Indien nodig wordt gebruik gemaakt van digitale dataconversie bij het omrekenen van data in een andere tijdrekening dan de Westers Gregoriaanse jaartelling. Verzoek de tolk indien nodig zelf ook gebruik te maken van recente digitale dataconversie.

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

² Bij het horen van AMV's, en meer in het bijzonder voor alleenreizende minderjarige vreemdelingen (AMV's) onder de 12 jaar, geldt een andere opstelling en wordt ook gebruikgemaakt van speciaal daarvoor ingerichte hoorkamers.

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 voegt de IND-medewerker een notitie met de naam van de tolk in het interne dossier van de vreemdeling. Als het verzoek pas tijdens het gehoor door de tolk bekend is gemaakt, brengt de IND-medewerker de coördinator tolken hiervan op de hoogte. Vermeld het volgende in het rapport gehoor: "Naam van de tolk bekend bij de IND". Dit is ook van toepassing op alle andere documenten waar de naam van de tolk in vermeld staat en die extern gedeeld worden (bijv. Model 117c).

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 vermeden. Houd er bij zittingen van een ambtelijke commissie rekening mee dat de tolk als enige niet op de hoogte is van de inhoud van het dossier. Voor een correcte vertaling is het in sommige gevallen praktisch om voorafgaand aan de zitting met de tolk te spreken en hem een korte samenvatting te geven zodat de tolk de context begrijpt.

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. Een tolk is in beginsel alleen inzetbaar in de taal of talen waarvoor hij in het IND-tolkenbestand is opgenomen. Uitzonderingen hierop kunnen alleen in overleg met de coördinator tolken plaatsvinden. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat derden (bijvoorbeeld familie van de vreemdeling of de medewerker zelf) de rol van tolk op zich nemen.

Om verwarring en onduidelijkheid te voorkomen, is het belangrijk af te spreken om alleen in de opgegeven, en in het rapport vermelde, taal te spreken. Indien tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken vermeld dit dan duidelijk in het rapport van gehoor. Het is van belang om zowel aan het begin als aan het einde van het gehoor aan de vreemdeling te vragen of hij de tolk goed heeft verstaan en begrepen. Aangeraden wordt om dit ook gedurende het gesprek – bijvoorbeeld voor of na een pauze – nogmaals te vragen.

Vermeld op het voorblad van het rapport van gehoor of een registertolk of een niet-registertolk is ingezet (dit is na te vragen bij de planning). Let op: een tolk is niet per definitie voor alle talen waarvoor hij bij de IND inzetbaar is ook in het register ingeschreven). Er zijn drie opties. Dit dient als volgt te worden vastgelegd:

- Registertolk: Ja
- Registertolk: Nee, want er zijn geen tolken met een registervermelding in deze taal beschikbaar voor de IND.
- Registertolk: Nee, want er is geen registertolk **tijdig** beschikbaar in deze taal voor de IND.

In het laatste geval moet een nadere toelichting bij de planning worden opgevraagd waarom er geen registertolk is ingezet en dient deze motivering opgenomen te worden in het rapport gehoor.

Zorg ook voor een goede registratie indien de tolk of de taal verandert tijdens een gehoor.

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 zelf vertaalt en vastlegt, voordat de tolk vertaald heeft.

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 de vreemdeling en de IND-medewerker niet te lang achter elkaar of door elkaar praten.

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 in beginsel één uur, tenzij de IND-medewerker denkt geen uur nodig te hebben. Houd wel rekening met minimaal een half uur lunchpauze (zie Regeling tolkenvergoeding IND,). Spreek de eindtijd van de pauze duidelijk met de tolk en vreemdeling af zodat beiden weten wanneer zij weer verwacht worden.

De tolk heeft recht op minimaal een half uur lunchpauze, houd hier rekening mee indien je een tolk een document wilt laten vertalen.

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 of er problemen zijn in de communicatie, 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, kan de zaak besproken worden met een begeleider, senior of de coördinator tolken. Als er geen verbetering mogelijk is, 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 indien dit te maken had met het functioneren van de tolk.

Het is ook mogelijk dat de tolk aangeeft niet verder te willen gaan. In dat geval zal de tolk verzoeken om een pauze om dit kenbaar te kunnen maken. Deze wens dient gerespecteerd te worden, als blijkt dat een andere oplossing (door een toelichting of anderszins) geen soelaas biedt. 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 digitale evaluatieformulier tolken (zie bijlage II).

4. Telefonische tolkdiensten

Bij kortdurende gesprekken zoals Dublingsprekken en het uitreiken van beschikkingen worden soms telefonische tolken ingezet. Van de tolk wordt verwacht dat hij vanwege de vertrouwelijke aard van de gesprekken geen telefonische tolkdienstenverricht in de 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. Wanneer de tolk niet bereikbaar blijkt of de opdracht annuleert, zal de planning vervanging proberen te regelen. De planning informeert de coördinator tolken wanneer de tolk niet bereikbaar was of kort van tevoren geannuleerd heeft.

Het is van groot belang om de tolk op de afgesproken aanvangstijd te bellen. De tolk mag het gesprek namelijk als geannuleerd beschouwen indien de IND-medewerker later dan 15 minuten na de afgesproken aanvangstijd belt.

Ook bij een telefonisch 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. Voor een juiste weergave noteert de IND-medewerker deze hand- of hoofdbeweging als opmerking cursief in het verslag. De tolk ziet evenmin tot wie het woord tijdens het telefoongesprek 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 een non-verbale emotionele uiting 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.

5. Invullen van werkbriefjes

Werkbriefje

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 is als prestatiebewijs een correct ingevuld werkbriefje nodig.

De tolk ontvangt bij de e-mailbevestiging van zijn tolkdienst van de IND een werkbriefje en houdt dit zelf bij zich. Dit werkbriefje wordt door de IND-medewerker aan het einde van de werkdag van de tolk ingevuld en ondertekend. Het is van belang dat per opdracht het werkbriefje accuraat wordt ingevuld : begin- en eindtijd, duur van de lunch en wijze van vervoer. Het werkbriefje dient conform de Beleidsregels Tolkenvergoeding IND (bijlage III) te worden ingevuld. Het werkbriefje wordt aan de tolk voorgelegd die het op juistheid controleert en het vervolgens ook ondertekent. De IND-medewerker maakt een kopie voor de tolk, en de planner zorgt ervoor dat het origineel op korte termijn wordt geüpload in SmartFlow.

Als er op de hoorlocatie geen planner aanwezig is, zorgt de IND-medewerker die het gesprek heeft geleid ervoor dat het ingevulde en getekende werkbriefje binnen twee werkdagen bij de betreffende planlocatie is ingeleverd zodat het betalingsproces geen vertraging oploopt.

De gegevens op het werkbriefje vormen de basis voor de uiteindelijke tolkdeclaratie. Bij verschil van inzicht bij het invullen van een werkbriefje kan de IND-medewerker deze tijdelijk opzij leggen en eerst overleggen met een coördinator tolken. Nadat het werkbriefje door de planning is geüpload in SmartFlow, kan de financiële afdeling van de IND de bijbehorende declaratie genereren die wordt opgesteld overeenkomstig de Beleidsregels Tolkenvergoeding. Hierop zijn de gedeclareerde tolkuren, reisvergoeding en eventuele btw en toeslag voor feestdagen of weekend opgenomen.

Bij telefonische tolkdiensten vult de IND-medewerker het werkbriefje in en ondertekent deze. In dit geval vindt er geen ondertekening door de tolk plaats. Voor telefonische tolkdiensten geldt een minimum vergoeding van 15 minuten (gerekend vanaf geplande aanvangstijd).

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 moet de vertaling in principe door een beëdigd vertaler worden geleverd. Als een vertaling niet is bijgeleverd, moet de vreemdeling gelegenheid krijgen om binnen een redelijke termijn alsnog een vertaling te leveren.

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

Wanneer een vreemdeling tijdens de algemene asielprocedure (AA) documenten overlegt, wordt aan de vreemdeling gevraagd welke daarvan relevant zijn voor de asielaanvraag. De IND zorgt voor de vertaling van deze relevante documenten bijvoorbeeld door aan de op de IND-locatie aanwezige tolk een vertaling te vragen. Hierbij gaat op basis van de in de Wbtv opgenomen wettelijke afnameverplichting de voorkeur uit naar een tolk die beëdigd vertaler is. Mocht er in de betreffende taal geen beëdigd vertaler beschikbaar zijn, dan kan de vertaling uitgezet worden bij een niet-beëdigde vertaler.

Mocht in de verlengde asielprocedure (VA) blijken dat één van de onvertaalde documenten die tijdens de AA-procedure is overgelegd toch relevant is, dan zorgt de IND alsnog voor de vertaling van het document. Dit geldt ook 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 uitgezet te worden bij het vertaalbureau waarmee de IND een mantelovereenkomst heeft. Hiervoor kan de manager terecht bij de inkoop servicedesk.

Voor de vertaling van documenten welke na de AA-procedure door een vreemdeling worden overgelegd, draagt de vreemdeling zelf binnen een redelijke termijn zorg 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 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 op de uitwijklijst.

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 de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (Kc Wbtv) van het Bureau Wbtv (hierna: Kc Wbtv) of bij de IND. Als de klacht bij de Kc Wbtv wordt ingediend, attendeert deze de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de IND voor een informele afdoening. Als de klager dit wil, stuurt de Kc Wbtv 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 uploadt de afdeling Digitaal Registreren en Voorbereiden (DRV) de klacht in het dossier van de vreemdeling (klager). De IND-medewerker die de klacht als eerste opmerkt 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 klachtenprocedure 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, 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. Vervolgens moet de klager de klacht formeel indienen bij de Kc Wbtv, waarna de IND het reeds opgebouwde klachtdossier ter behandeling toestuurt aan de Kc Wbtv. De Kc Wbtv hoort de klager en brengt advies uit aan het Bureau Wbtv waarna het Bureau Wbtv een besluit neemt. Het Bureau Wbtv 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 DRV uploadt de klacht in het dossier van de vreemdeling (klager), waarna de IND-medewerker de klacht ter behandeling doorstuurt naar de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. De klachtenprocedure 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 af te handelen. 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. De IND informeert Kc Wbtv over het genomen besluit.

Indien een klacht door de Kc Wbtv in behandeling wordt genomen kan de medewerker, die aanwezig is geweest bij het gehoor, uitgenodigd worden door de Kc Wbtv voor een hoorzitting. De IND verwacht dat de medewerker aan dit verzoek gehoor geeft.