



## Werkinstructie DV/SUA

Openbaar

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Aan                            | Directeuren IND<br>cc DDMB  |
| Van                            | Directeur-Generaal IND  |
| Nummer & Titel                 | WI 2024/5 (Samen)werken met een tolk  |
| Kenmerk (digijust)<br>Hoofdtak | Asiel / Bescherming / Nederlandschap / Procesoverstijgend /<br>Regulier   |
| InformIND Thema                | Thema('s) vermelden <a href="http://ind.pucoverheid.nl/thema/">http://ind.pucoverheid.nl/thema/</a><br>Asielprocedure – Informatie voor uitvoering<br>Regulier – Informatie voor uitvoering<br>Procesoverstijgend – Urgenties en klachten – Informatie voor<br>uitvoering |
| Relatie met                    | -   |
| Publicatiedatum                | 28-05-2024  |
| Geldig vanaf                   | 29-05-2024  |
| Geldig tot en met              | 29-05-2025  |
| Bijlage(n)                     | 1. Gedragscode tolken en vertalers IND<br>2. Gebruikershandleiding AVB<br>3. Gebruikershandleiding Global Talk<br>4. Gebruikershandleiding Acolad<br>5. Instructie aftekenen tolkdienst met QR  |

### **Disclaimer**

*De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) gebruikt werkinstructies om een breder onderwerp toe te lichten voor medewerkers van de IND ter ondersteuning van hun werkzaamheden en met als doel om het beleid op een correcte en eenduidige wijze uit te voeren. Deze instructies zijn nadrukkelijk géén beleidsregels, maar procedurele instructies en zijn dan ook niet bedoeld als vervanging van de bepalingen in de Vreemdelingencirculaire 2000 of de Handleiding Rijkswet op het Nederlandschap. Er kunnen overigens goede redenen bestaan om in een individueel geval maatwerk te leveren en van een instructie af te wijken.*

## 1. Inleiding

Deze werkinstructie vervangt werkinstructie 2020/5 (Samen)werken met een tolk.

Sinds 1 april 2023 werkt de IND samen met drie intermediairs voor de bemiddeling van tolkdiensten. Deze intermediairs zijn Acolad, AVB en Global Talk. Tolkdiensten worden door de IND-planning aangevraagd in Smartflow en de intermediairs zijn verantwoordelijk voor het leveren van de tolkdiensten die binnen hun perceel vallen. De indeling is als volgt:

| Intermediair       | Perceel  | IND Locaties                 |
|--------------------|--|------------------------------|
| <b>Global Talk</b> | Asiel Noord (Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Flevoland en Gelderland) | Ter Apel, Zwolle en Zevenaar |

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| <b>AVB</b>    | Asiel Zuid (Noord-Holland, Zuid-Holland, Zeeland, Brabant, Limburg en Utrecht) | Utrecht, Schiphol, Leiden, Haarlem, Den Bosch en Budel |
| <b>Acolad</b> | RVN en Dienstverleners (heel Nederland)  | Den Bosch, Den Haag en Zwolle                          |

Deze werkinstructie legt uit hoe er goed samengewerkt moet worden met een tolk en is van toepassing op alle gesprekken waarbij tolken worden ingezet voor de IND. De Senior Adviseur Tolkenzaken is onder meer verantwoordelijk voor een juiste en eenduidige uitvoering van het tolkenbeleid. Daarom kan van deze werkinstructie alleen worden afgeweken als de Senior Adviseur Tolkenzaken hiermee vooraf heeft ingestemd.

## 2. Waarom gebruik van tolken?

Uit de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbvtv) volgt dat de IND in beginsel gebruik moet maken van tolken en vertalers die zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbvtv). De intermediairs zijn verplicht om eerst tolken op C1 niveau te benaderen. Pas wanneer er geen C1 tolk beschikbaar is, kan worden uitgeweken naar de inzet van een tolk op B2 niveau. Is er helemaal geen C1 of B2 tolk beschikbaar, dan mag de intermediair na akkoord van de IND een tolk van de noodlijst inzetten.

Aanvragers beheersen in veel gevallen de Nederlandse taal niet of onvoldoende om zich hierin goed uit te kunnen drukken. Als van de aanvrager redelijkerwijs verlangd kan worden dat hij de Nederlandse taal wel voldoende beheerst, is de IND niet verplicht een tolk in te zetten. In zijn algemeenheid geldt dat bij twijfel aan het Nederlandse taalniveau van de aanvrager het de voorkeur heeft om een tolk in te zetten.

De aanvrager wordt in beginsel gehoord in de taal die hij zelf opgeeft. Indien in deze taal geen tolk beschikbaar is, kan besloten worden te horen in een andere taal die de aanvrager ook beheerst. De IND hanteert hierbij als uitgangspunt dat de aanvrager wordt gehoord in een taal waarvan redelijkerwijze kan worden aangenomen dat de aanvrager die kan verstaan, zoals is beschreven in artikel 38 van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw 2000).

In paragraaf C1/2.11 Algemeen van de Vreemdelingencirculaire 2000 staat uitgewerkt wat hieronder wordt verstaan:

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

#### **3.1 De rol van de tolk**

Een tolk is een zelfstandig ondernemer die door de intermediair per opdracht wordt ingehuurd voor de IND. Een tolk is dus geen medewerker in dienst bij de IND. Interne informatie van de IND is daarom niet bedoeld voor tolken.

Een tolk vervult bij een gesprek met een aanvrager de rol van tussenpersoon: hij is als het ware een 'instrument' dat het mogelijk maakt dat de IND-medewerker en de aanvrager met elkaar kunnen communiceren. De tolk geeft een getrouwe weergave van wat er wordt gezegd, 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 danwel dat de aanvrager 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.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat derden (bijvoorbeeld familie van de aanvrager of de medewerker zelf) de rol van tolk op zich nemen.

#### *Gedragscode tolk*

Alle tolken zijn gehouden aan de Gedragscode Wbtv. Daarnaast heeft de IND ook een eigen Gedragscode voor tolken (bijlage I). Van de tolk wordt verwacht dat hij handelt volgens deze gedragscodes. Uiteraard mag een IND-medewerker de tolk niet vragen om te handelen in strijd met deze gedragscodes.

#### *Inpasbaarheidsverklaring*

Een tolk kan alleen bij de IND tolken als hij in het bezit is van een Inpasbaarheidsverklaring (IPV). Nieuwe tolken voeren een kennismakingsgesprek met de Senior Adviseur Tolkenzaken waarbij onder meer de onderwerpen uit de gedragscode besproken worden. Bij een positieve afronding van dit gesprek wordt er een Inpasbaarheidsverklaring afgegeven. Op deze verklaring staan de talen vermeld waarvoor de tolk inpasbaar is om te tolken bij de IND. Onder andere bij het niet naleven van de gedragscode kan de IPV tijdelijk of geheel worden ingetrokken.

#### *Neutraliteit, objectiviteit en integriteit*

Gezien de aard van de werkzaamheden waarbij een tolk wordt ingezet en de belangen die hiermee gemoeid zijn, is het belangrijk dat een tolk integer en (politiek) neutraal is en volgens de in de Gedragscode voorgeschreven wijze handelt. Het is niet de bedoeling dat de tolk 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 aanvrager en IND-medewerker) geen onduidelijkheid bestaat.

Verder wordt van tolken verwacht dat zij geen vragen van aanvragers beantwoorden over hun afkomst, etniciteit en religie. Mocht een aanvrager 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 de tolk in bescherming en reageer zelf op deze vragen, zodat de tolk dat niet hoeft te doen. Vraag ook zelf de tolk niet naar zijn mening over de afkomst, etniciteit of religie van de aanvrager.

Van een tolk wordt verwacht dat hij respectvol omgaat met alle personen met wie hij professioneel in contact komt zonder discriminatie op basis van etniciteit, religie,

---

<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 en ambtelijke commissies, is gekozen voor de algemene term 'gesprek'.

handicaps, geslacht, seksuele oriëntatie of genderidentiteit (LHBTIQ) of welke andere reden dan ook.

#### *Vertolking*

De tolk dient zich tijdens het gesprek te houden aan hetgeen wat vermeld is in de gedragscode onder het kopje 'vertolking'. Hier is onder meer opgenomen dat de tolk consecutief (opvolgend) vertaalt. De tolk spreekt net als de aanvrager 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 er tijdens het gesprek wordt gezegd, ook als het geen reactie op de vraag van de IND-medewerker betreft, of als de aanvrager 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 aanvrager, want ook dit dient te tolk te vertalen.

#### *Ruimte van een tolk in een gesprek*

Mocht een uitspraak of uitdrukking door de tolk niet exact omgezet kunnen worden, omdat een equivalent ontbreekt, dan wordt van de tolk verwacht dat hij dit nader omschrijft en de aanvrager en de IND-medewerker hierover informeert. 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 te verduidelijken. Hij dient dit wel kenbaar te maken aan de IND-medewerker. 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 tussenpersoon verwacht worden.

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

De IND-medewerker is tijdens het gesprek met de aanvrager de gespreksleider en verantwoordelijk voor de gang van zaken. Hij richt zich tot de aanvrager en kijkt de aanvrager aan. Het woord dient dus niet tot de tolk te worden gericht.

De IND-medewerker kan de aanvrager samen met de tolk of alleen uit de wachtruimte ophalen. Deze taak mag niet door de tolk alleen gedaan worden. Ook dient de IND-medewerker er op toe te zien dat de tolk de hoorruimte verlaat als de medewerker dit doet. De tolk en de aanvrager mogen niet alleen in een ruimte zijn met elkaar. Dit is van belang vanwege de onafhankelijke positie van de tolk en om te voorkomen dat de aanvrager vragen gaat stellen aan de tolk en er achteraf discussies komen over wat er is gezegd.

De IND-medewerker zorgt ervoor dat de tolk op een positie zit waar hij goed kan horen en gehoord kan worden. Meestal zit de tolk 'tussen' de gesprekspartners in<sup>2</sup>. Bij voorkeur neemt de tolk plaats aan de kopse kant van de tafel, en niet naast een van beide gesprekspartners. De IND-medewerker biedt de tolk de gelegenheid om tijdens het gesprek aantekeningen te maken. Na afloop van het gesprek kunnen deze aantekeningen toegevoegd worden aan het interne dossier van de aanvrager of vernietigd worden. 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.

#### *Gegevens tolk in het rapport gehoor*

---

<sup>2</sup> Bij het horen van alleenreizende minderjarige vreemdelingen (AMV's) onder de 12 jaar, geldt een andere opstelling en wordt ook gebruikgemaakt van speciaal daarvoor ingerichte hoorkamers.

Aan de aanvrager worden geen nadere gegevens over de tolk verstrekt. De naam van de tolk wordt standaard in het gespreksverslag opgenomen. De tolk kan redenen hebben om zijn naam niet op te laten nemen in het gespreksverslag. Een dergelijk verzoek van de tolk dient (bij voorkeur) vooraf te zijn goedgekeurd door de Senior Adviseur Tolkenzaken. Indien het verzoek van de tolk wordt ingewilligd, zorg er dan voor dat de naam van de tolk in de interne minuut komt te staan. Als het verzoek pas tijdens het gehoor door de tolk bekend is gemaakt, brengt de IND-medewerker de Senior Adviseur Tolkenzaken 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.

#### *Taalgebruik tijdens het gesprek*

Van de IND-medewerker wordt verwacht dat hij zijn taalgebruik afstemt op het niveau van de aanvrager. De tolk dient het niveau van het taalgebruik over te nemen. Het gebruik van afkortingen en ambtelijke taal wordt zoveel mogelijk vermeden. Houd er rekening mee dat de tolk niet op de hoogte is van de inhoud van het dossier. Voor een correcte vertaling is het in sommige gevallen praktisch om voorafgaand aan het gesprek de tolk een korte samenvatting te geven zodat de tolk de context begrijpt.

#### *Verifiëren van de taal*

Bij aanvang van het gesprek verifieert de IND-medewerker of de door de aanvrager opgegeven taal inderdaad de taal is die gesproken wordt door de tolk en de aanvrager. De tolk dient te tolken in de taal waarvoor hij geboekt is. Neem contact op met de planning indien de aanvrager een andere taal spreekt. De tolk is onafhankelijk en mag daarom niet aangeven welke andere taal de aanvrager spreekt.

Het is van belang om zowel aan het begin als aan het einde van het gehoor aan de aanvrager 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.

#### *Vermelding (niet-)registertolk in het rapport*

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, te zien in Smartflow en op de website [www.bureauwbtv.nl](http://www.bureauwbtv.nl). Let op: een tolk is niet per definitie voor alle talen waarvoor hij bij de IND inpasbaar 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.

Zet de juiste taalbenaming op het voorblad. Schrijf niet alleen Pidgin Engels, maar schrijf bijvoorbeeld Pidgin Engels (Nigeria). Vermeld niet alleen Arabisch als hoortaal maar specificeer dit in bijvoorbeeld Arabisch (Irakees), Arabisch (Syrisch-Libanees) of Arabisch (Marokkaans) etc.

#### *Gebruik altijd een tolk*

De communicatie loopt altijd via de tolk. Ook in het geval dat de IND-medewerker de taal verstaat die door de aanvrager 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 reden hiervoor is dat de IND in eerste instantie verplicht is om een registertolk in te zetten en bovendien is de enkele beheersing van een taal onvoldoende om als tolk op te treden.

De IND-medewerker ziet er op toe dat de tolk voldoende gelegenheid krijgt om het gesprokene te kunnen vertalen. Onderbreek de tolk daarom niet in zijn vertaling. Het is van belang dat de aanvrager en de IND-medewerker niet te lang achter elkaar of door elkaar praten.

#### *Pauzes*

Het werk van een tolk vergt een goede concentratie. Het is aan te bevelen om na elke twee uur een pauze in acht te nemen. Spreek de eindtijd van de pauze duidelijk met de tolk en de aanvrager af zodat beiden weten wanneer en waar zij weer verwacht worden.

### **3.3 Inzet gebarentolken**

Incidenteel hebben we te maken met dove aanvragers. We zetten daarvoor een tolk Gebarentaal in. Gebarentaal is niet universeel, maar land- of soms zelfs streekgebonden. Er bestaan dus meerdere gebarentalen, met een eigen woordenschat en grammatica. Als iemand doof is geboren, is een gebarentaal meestal zijn moedertaal. Niet alle dove personen kunnen in de landstaal (goed) lezen en schrijven en lang niet iedereen gebruikt een officiële gebarentaal van het land van herkomst.

In de IND-context maken we vaak gebruik van een tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT) en een dove gebarentolk die het NGT omzet naar de voor de buitenlandse aanvrager begrijpelijke gebaren. Deze twee tolken werken samen in een zogeheten relay-team. Deze twee tolken samen worden ook wel als co-tolken aangeduid.

De inzet van deze gebarentolken is niet de enige en/of laatste oplossing. Soms kan de dove aanvrager helemaal niet gebaren, omdat deze in het land van herkomst niet is opgegroeid met een (gebaren)taal. Soms kan de inzet van een derde tolk die de geschreven taal van de aanvrager beheerst nuttig zijn, omdat de aanvrager de Latijnse letters en cijfers niet beheerst. Per geval zijn de communicatiebehoeften van een aanvrager verschillend. Vraag de Senior Adviseur Tolkenzaken om maatwerkadvies wanneer een aanvrager heeft aangegeven doof te zijn.

#### *Het gehoor met een dove aanvrager*

De aanvrager moet de dove gebarentolk goed kunnen zien, de dove gebarentolk moet op zijn beurt zijn co-tolk goed kunnen zien. Houd hier dus rekening mee in de hoorkamer en vraag de tolken en de aanvrager naar welke zitopstelling hun voorkeur uitgaat. Het is prettig als de IND-medewerker de aanvrager kan aankijken in het gehoor omdat gezichtsuitdrukking en lichaamshouding nog meer van belang is in de communicatie dan anders. De aanvrager zelf zal logischerwijs echter voornamelijk naar de tolk kijken.

Let erop dat er niet voor alle woorden makkelijk een vertaling in een gebarentaal mogelijk is. Wat lastig kan zijn, zijn bijvoorbeeld verwijswaarden, spreekwoorden en abstracte begrippen als "in hoeverre...", "hoe zit het met...", etc. Spreek in korte en concrete zinnen en stem met de gebarentolken af hoe open vragen het beste gesteld kunnen worden. Gebaren kunnen immers snel suggestief zijn: de vraag "Hoe eet je een appel" wordt bijvoorbeeld voorgedaan door fictief een appel te eten – en die suggestie willen we soms voorkomen. Af en toe doen de tolken navraag bij de hoormedewerker, als er iets niet duidelijk is. Deze navraag wordt dan ook weer getolkt door de tolken.

Het kan overigens handig zijn om in een gesprek van meerdere communicatiemethoden gebruik te maken. Zorg ervoor dat er altijd pen en papier klaarligt. Ook de gebarentolken kunnen gebruik maken van pen en papier om de vragen en de antwoorden zo duidelijk mogelijk te vertalen.

Het horen van een dove aanvrager vergt behoorlijk wat flexibiliteit van de hoormedewerker, omdat de vraagstelling en het gewone hoorformat niet altijd een-op-een toegepast kan

worden. Daarom is het van belang dat het gehoor door een (zeer) ervaren medewerker wordt afgenomen. Deze kan zich makkelijker aanpassen aan de situatie en kan de vragen en antwoorden van de dove persoon meer organisch stellen en noteren, ook als deze niet de format volgen. Zo heeft de hoormedewerker alle aandacht voor de persoon beschikbaar.<sup>3</sup>

#### **4. Telefonische en video- tolkdiensten**

##### *Ad hoc telefonische tolkdiensten*

Ad hoc telefonische tolkdiensten zijn diensten waarbij er direct een tolk geregeld wordt. Deze diensten zijn geschikt voor kortdurende gesprekken zoals Dublingsprekken en het uitreiken van beschikkingen. De IND-planning regelt deze tolkdiensten niet. De medewerker die het gesprek voert, vraagt zelf een ad hoc telefonische tolkdienst aan bij de intermediair. De intermediair regelt binnen drie minuten een tolk. Bij ad hoc telefonische diensten is het belangrijk dat de IND-medewerker direct de juiste naam en voorletters van de tolk in het verslag zet. Dit is namelijk niet terug te vinden in Smartflow. In de gebruikershandleiding van de intermediair staat uitgelegd hoe deze diensten aangevraagd kunnen worden.

##### *Gereserveerde telefonische en video-tolkdiensten*

De gereserveerde telefonische en video tolkdiensten worden door de IND-planning bij de intermediair aangevraagd. De IND-medewerker belt of logt via de instructie van de intermediair in op het juiste tijdstip. In de gebruikershandleiding van de intermediair staat uitgelegd hoe er ingebeld of ingelogd kan worden.

De IND-medewerker belt op de afgesproken aanvangstijd in. De IND-medewerker informeert direct de planning wanneer het niet lukt om op tijd of binnen 15 minuten na aanvangstijd in te bellen, zodat de intermediair/tolk op de hoogte kan worden gesteld en de tolk zich beschikbaar houdt. De tolk is vrij om een andere opdracht aan te nemen wanneer de IND-medewerker later dan 15 minuten na de afgesproken aanvangstijd inbelt/inlogt en de intermediair niet heeft geïnformeerd.

Indien de tolk niet ingebeld heeft of ingelogd is, neemt de IND-medewerker hierover direct contact op met de planning en/of intermediair. Overleg met de planning over de vervolgstappen

Bij een telefonische en video tolkdienst is het belangrijk dat iedereen verstaanbaar is. Zet de telefoon/speaker in het midden en zorg ervoor dat iedereen duidelijk spreekt. Let op dat er mogelijke technische problemen kunnen zijn (vertraging in de lijn, verbroken verbindingen).

Het is voor de tolk niet (altijd) waarneembaar wat er zich tijdens het gesprek afspeelt, daarom informeert de IND-medewerker de tolk over specifieke gebeurtenissen tijdens het gesprek zoals bijvoorbeeld een non-verbale emotionele uiting van een aanvrager. Verzoek ook aan de aanvrager om non-verbale uitingen zoals hand- en hoofdbewegingen om te zetten naar woorden.

Van de tolk wordt verwacht dat hij vanwege de vertrouwelijke aard van de gesprekken geen telefonische tolkdiensten verricht in de openbare ruimte of in gezelschap.

---

<sup>3</sup> Geraadpleegde bronnen: *individuele gebarentolken en (met toestemming onder bronvermelding) Handleiding verhoren van kwetsbare verdachten, Imke Rispens en Jannie van der Sleen*

## 5. Tijdsblok en aftekenen met QR-code

De tolk wordt door de intermediair ingepland voor een bepaald tijdsblok: een aanvangs- en eindtijd. Binnen dit tijdsblok is de tolk volledig beschikbaar en kan de tolk ingezet worden voor meerdere gesprekken en in alle talen waar de tolk een IPV voor heeft. Indien er geen werkzaamheden meer zijn binnen het tijdsblok van de tolk, kan de tolk worden afgetekend. Het volledige tijdsblok wordt uitbetaald. De IND-medewerker controleert voorafgaand aan het aftekenen bij de planning of er nog andere werkzaamheden zijn voor de tolk.

Indien een gesprek lijkt uit te lopen, meldt de IND-medewerker dit direct bij de planning. In overleg met de tolk kan de tolkdienst verlengd worden.

Tolken krijgen na het accepteren van de dienst een QR-code toegestuurd via de mail. Na afloop van de dienst moet de QR-code door de IND-medewerker gescand worden om de tolkdienst administratief te verwerken. Eventueel kan dit ook door de planner handmatig via Smartflow worden gedaan. De aanvangstijd en werkelijke eindtijd moeten handmatig worden ingevuld. Zie de instructie aftekenen tolkdiensten voor een uitleg over dit onderwerp.

### *Tolk te laat*

Als de tolk te laat arriveert op de afspraak dient de aanvangstijd van de tolkdienst te worden aangepast naar de werkelijke aanvangstijd. Dit gebeurt bij het aftekenen van de dienst, dus na afronding van de laatste opdracht van die dag.

## 6. Vertaling van stukken

Uit artikel 4:5 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) volgt dat in beginsel de aanvrager verantwoordelijk is voor vertaling van stukken voorzover dit noodzakelijk is voor de beoordeling van diens aanvraag. Gezien het belang van de stukken moet de vertaling in principe door een beëdigd vertaler worden geleverd.

Als de vertaler niet is beëdigd maar de vertaling is wel verricht door een vertaler die is ingeschakeld via een intermediair (vertaalbureau) die aan de ISO-norm NEN-EN-ISO 17100:2015 voldoet<sup>4</sup>, dan wordt deze vertaling in beginsel ook geaccepteerd. Als een vertaling niet is bijgeleverd, moet de aanvrager gelegenheid krijgen om binnen een redelijke termijn alsnog een vertaling aan te leveren.

In het belang van de voortgang van de procedure wordt hierop in de algemene asielprocedure (AA) door de IND een uitzondering gemaakt. De IND zorgt voor een vertaling van de documenten die tijdens de algemene asielprocedure zijn overgelegd en relevant zijn voor de asielaanvraag. Vertalingen aangevraagd door de IND zelf dienen door een beëdigd vertaler te zijn verricht.

Tijdens of na afloop van een gehoor kan aan de aanwezige tolk gevraagd worden om een à vue vertaling te maken van een document. Dit betreft de vertaling van in ieder geval de relevante passages van documenten die tijdens het gehoor worden ingebracht door de aanvrager. Deze documenten dienen direct vertaald te worden om vertraging in de afhandeling van de aanvraagprocedure te voorkomen.

---

<sup>4</sup> Indien de ISO-norm NEN-EN-ISO 17100:2015 gedurende de looptijd wordt aangepast, vindt uitvoering conform de vernieuwde versie plaats



Is het hele document van belang en bevat het meer dan 500 woorden (circa 1 A4), dan kan de vertaling worden uitgezet bij het vertaalbureau waarmee de IND een overeenkomst heeft.

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. Het is aan de IND-medewerker om te bepalen wat de relevantie van het document is en welk deel vertaald moet worden.

Voor de vertaling van documenten die na de AA-procedure door een aanvrager worden overgelegd, draagt de aanvrager zelf binnen een redelijke termijn zorg voor een correcte vertaling.

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

## **7. Feedback over tolken**

Van IND-medewerkers die met tolken werken, wordt verwacht dat zij de Senior Adviseur Tolkenzaken over het functioneren van de tolk informeren. Dit kan op eigen initiatief zijn of op verzoek van de Senior Adviseur Tolkenzaken. Het kan hierbij gaan om zowel positieve als negatieve ervaringen. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het digitale evaluatieformulier tolken, te vinden op de SharePoint pagina van de Senior Adviseurs Tolkenzaken. Deze evaluaties worden door de Senior Adviseur Tolkenzaken geanonimiseerd en eventueel voorzien van context, zoals bijvoorbeeld eerdere ervaringen en afspraken, doorgestuurd naar de betreffende intermediair. De indiener krijgt (indien gewenst) een terugkoppeling. Het is altijd mogelijk rechtstreeks contact op te nemen met de Senior Adviseur Tolkenzaken om de feedback te bespreken. De Senior Adviseur Tolkenzaken kan zelf ook contact zoeken met de indiener als er meer informatie gewenst is.

### *Functioneren tolk tijdens het gehoor*

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 is het verstandig om een pauze in te lassen en buiten de aanwezigheid van de aanvrager 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 aanvrager stroef kan verlopen terwijl de tolk zijn taak goed verricht). Als verbetering niet mogelijk lijkt, kan de zaak besproken worden met een begeleider, Senior medewerker of de Senior Adviseur Tolkenzaken. 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 Senior Adviseur Tolkenzaken 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 niet mogelijk is. De tolk dient vervolgens aan de Senior Adviseur Tolkenzaken te melden waarom hij heeft besloten om de tolkdienst niet voort te zetten.

## **8. Formele klachten over tolken van derden**

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 om aandacht te richten op iets dat in de ogen van de klager verkeerd is gegaan. Daar past een open houding van de IND bij.

De definitie van een klacht die de IND hanteert is: een uiting van ongenoegen over een gedraging van de IND of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de IND, zoals medewerkers en tolken.

#### *Werkwijze*

Formele klachten worden door de aanvrager of zijn gemachtigde vaak ingediend via de correcties en aanvullingen op een gehoor. Soms wordt gebruik gemaakt van een separate klachtmelding. De medewerker die deze klacht ontvangt verzoekt de afdeling Digitaal Registreren en Voorbereiden (DRV) om de klacht te registreren in INDIGO, de ontvangst van de klacht aan klager te bevestigen en de Senior Adviseur Tolkenzaken hiervan op de hoogte te stellen.

De Senior Adviseur Tolkenzaken stelt vast of de klacht aan de voorwaarden van hoofdstuk 9 Awb voldoet en neemt de klacht in behandeling. Vervolgens bespreekt hij de inhoud van de klacht met de beklagde tolk en met de IND-medewerker die het gesprek heeft gevoerd. Daarnaast is er eventueel overleg met een (Senior) medewerker over de afdoeningsruimte die passend is binnen het dossier. Hierna neemt de Senior Adviseur Tolkenzaken contact op met de klager (of diens gemachtigde) om te bespreken of en hoe de klacht op informele wijze en naar tevredenheid van klager kan worden afgehandeld.

De Senior Adviseur Tolkenzaken kan en mag volgens de Awb geen uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Mocht klager hier wel op staan of kan de klacht niet op informele wijze naar tevredenheid van klager worden afgehandeld, dan dient klager de klacht alsnog in te dienen bij de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (Kc Wbtv) van het Bureau Wbtv. De Senior Adviseur Tolkenzaken informeert de tolk en de IND-medewerker hierover en stuurt – als de klacht daadwerkelijk wordt ingediend en door de commissie in behandeling wordt genomen - het klachtdossier ter behandeling aan de Kc Wbtv wanneer deze daarom verzoekt. Indien een klacht door de Kc Wbtv in behandeling wordt genomen, kan de medewerker die aanwezig is geweest bij het gehoor door de Kc Wbtv uitgenodigd worden voor de hoorzitting. De IND verwacht dat de IND-medewerker aan dit verzoek gehoor geeft.

De Kc Wbtv 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. De Senior Adviseur Tolkenzaken zorgt voor verdere afhandeling van de klacht in INDIGO en informeert de medewerker en behandelaar van het dossier.

#### *Uitzondering*

Klachten over tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijklijst worden op dezelfde wijze als hierboven beschreven behandeld, maar kunnen niet rechtstreeks door klager aan de Kc Wbtv worden voorgelegd. De IND heeft de Kc Wbtv echter wel gemandateerd over deze klachten advies uit te brengen. Als informele afdoening niet mogelijk blijkt, informeert de Senior Adviseur Tolkenzaken de tolk en de IND-medewerker en stuurt de klacht ter advisering door naar de Kc Wbtv. De Kc Wbtv hoort betrokkenen en brengt advies uit aan de IND. Vervolgens neemt de IND zelf een besluit over de klacht en informeert klager, beklagde en Kc Wbtv hierover. Als de

klager niet tevreden is met het besluit, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

## **9. Contactgegevens Senior Adviseurs Tolkenzaken**

Bij vragen over de werkinstructie of het (samen)werken met tolken kan contact opgenomen worden met de Senior Adviseur Tolkenzaken.

Kijk voor de actuele contactgegevens op onze sharepoint pagina: [Samenwerken | Coördinatoren Tolken - introductiepagina \(ind.nl\)](#).

Ook kan je een mail sturen naar de algemene mailbox: [tolkencoördinatoren@ind.nl](mailto:tolkencoördinatoren@ind.nl)

Bijlage 1: Gedragscode Tolken IND

Bijlage 2-5: [Zie interne notitie]