

C33 Regeling Tolken IND

Inleiding

De regeling tolken IND is een interne richtlijn waarin zijn opgenomen:

- a. normen voor de toelating en selectie van tolken die worden ingezet bij **gehoren** door de IND;
- b. administratieve voorschriften rond de inzet van tolken; en
- c. gedragsregels voor tolken en contactambtenaren.

Doel van deze richtlijn is het bevorderen van een meer efficiënte en effectieve inzet van tolken. Voorts beoogt de IND met de richtlijn een kader te scheppen waarbinnen de kwaliteit van IND-tolken beter kan worden gewaarborgd.

Tolken die de gedragscode die op hen van toepassing is niet in acht nemen, zullen niet meer worden ingeschakeld.

Inhoud

1. Tolkenbestand
 - 1A. Het IND-tolkenbestand
 - 1B. De privacywetgeving
2. Toelatingen selectie van tolken
 - 2A. De toelatingsprocedure
 - 2B. De toelatingscriteria
3. Gedragscodes
 - 3A. Gedragscodes voor tolken
 - 3B. Gedragscodes voor contactambtenaren
4. Inzet en planning van tolken
5. Tarieven en tolkenvergoedingen
6. Klachten
7. Slotbepalingen
8. Uitgave

1 Tolkenbestand

A. *Het IND-tolkenbestand*

Bij het afnemen van **gehoren** maakt de IND in principe gebruik van tolken die zijn opgenomen in het bestand van de IND.

Met toelating en selectie van tolken zijn de plaatsvervangend hoofden unit Onderzoek van een district belast. Afstemming vindt plaats in het coördinerend beraad van deze

plaatsvervangend hoofden. Zij voeren hun taken uit onder de eindverantwoordelijkheid van de districtshoofden.

Toegelaten tot het IND-tolkenbestand worden de tolken van wie is komen vast te staan dat zij voldoen aan de voorwaarden die in deze richtlijn zijn vastgelegd.

Uitgangspunt voor de IND is dat kan worden beschikt over een zo uitgebreid mogelijk tolkenbestand. Dit is van belang om tijdig **gehoren** te kunnen laten plaatsvinden.

B. *De privacywetgeving*

Op het IND-tolkenbestand is de Wet op de persoonsregistraties van toepassing. Houder van het bestand is het hoofd van de IND. Ten aanzien van de registratie wordt een privacyreglement vastgesteld dat door derden kan worden ingezien.

Zonder **uitdrukkelijke** toestemming van **betrokkene(n)** worden gegevens niet aan derden bekend gemaakt. Bekendmaking geschiedt slechts onder de restricties van het privacyreglement.

De gegevens van een tolk worden bijgehouden in een dossier dat deel uitmaakt van het IND-tolkenbestand. Het Bureau Bijzondere Zaken draagt zorg voor een deugdelijke archivering van het bestand.

Het bestand is uitsluitend toegankelijk voor het hoofd (plv. hoofd) Bureau Bijzondere Zaken en de hoofden unit Onderzoek.

In een tolkendossier bevindt zich:

- a. curriculum vitae;
- b. bewijs van goed gedrag;
- c. de ingevulde vragenlijst;
- d. fotokopie paspoortverblijfstitel in Nederland;
- e. diploma's/cijferlijsten;
- f. indien BTW-plichtig, uittreksel Kamer van Koophandel.

2 **Toelatingen selectie van tolken**

A. *De toelatingsprocedure*

1. Om toegelaten te kunnen worden als tolk dient deze een verzoek in bij de IND ter attentie van één van de plaatsvervangend hoofden unit Onderzoek. Na aanmelding dient door de tolk op verzoek van de IND een bereidverklaring voor het uit te voeren antecedentenonderzoek te worden ingevuld.
2. Met iedere tolk wordt een kennismakingsgesprek gevoerd door het plv. hoofd unit Onderzoek van het district waarbinnen de tolk woont. Een dergelijk gesprek vindt plaats op een districtskantoor van de IND. Eventuele kosten (o.a. reiskosten) die door de tolk voor dit gesprek moeten worden gemaakt worden niet vergoed door de IND.
3. De tolk is gehouden naar waarheid de gevraagde informatie te verstrekken. Het verstrekken van onjuiste informatie leidt bij vaststelling door de IND tot onmiddellijke verwijdering uit het bestand.

4. Tijdens het **kennismakingsgesprek** wordt de tolk een vragenformulier uitgereikt dat moet worden ingevuld. Voorts dient een tolk tijdens het gesprek de volgende documenten te overleggen:
- een curriculum vitae;
 - een bewijs van goed gedrag;
 - en indien **BTW-plichtig**, een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel.

B. De toelatingscriteria

Slechts die tolken kunnen worden toegelaten tot het IND-tolkenbestand die voldoende taalvaardig zijn in de Nederlandse taal en de taal waaruit zij vertalen. Voorts dienen de tolken voldoende sociaal vaardig te zijn om tijdens de **gehoren** een **onafhankelijke** rol te vervullen. Dit leidt in concreto tot de volgende eisen:

1. Tolken dienen de Nederlandse taal zowel schriftelijk als mondeling goed te beheersen. Als minimumeis geldt dat tolken tenminste over het diploma Nederlands NT2 niveau moeten beschikken.
2. Tolken dienen de taal waarin zij tolken zowel schriftelijk als mondeling goed te beheersen. Als maatstaf geldt dat de talenkennis van de desbetreffende tolk op tenminste middelbaar niveau moet liggen. Middelbaar niveau naar de maatstaven in het land waar de desbetreffende taal wordt gesproken.
3. Omdat tolken als intermediair optreden, dienen zij over een aantoonbare goede algemene ontwikkeling te beschikken. Zij moeten zich kunnen onderhouden met personen afkomstig uit alle lagen van de **bevolking**, ongeacht het ontwikkelingsniveau.
4. Personen die tolken in een taal niet **zijnde** de 'moedertaal' dienen voor deze taal een **tolkenopleiding/studie** met voldoende of goed resultaat te hebben gevolgd. Dit niveau dient te blijken uit over te leggen originele, gewaarmerkte diploma's.

3 Gedragscodes

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

A. Gedragscodes voor tolken

1. De tolk dient zich uitsluitend als intermediair op te stellen bij werkzaamheden die hij/zij voor de IND uitvoert in het kader van het horen van vreemdelingen.
2. De tolk dient voortdurend objectief zijn/haar tolkwerkzaamheden te verrichten.
3. Tijdens een gehoor dient de tolk een professionele werkwijze te tonen. Zo zal hij/zij de gehoorruimte verlaten wanneer de IND medewerker dit doet. Het is verboden

noch voor, noch na het gehoor een gesprek aan te gaan met de vreemdeling voor wie als tolk wordt opgetreden.

4. De tolk zal zich uitsluitend beperken tijdens de werkzaamheden als tolk tot het vertalen van datgene wat de IND-medewerker en de vreemdeling zeggen. Indien een uitspraak van de vreemdeling niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden, dient deze nader te worden omschreven. De tolk maakt melding dat **e.e.a.** niet letterlijk kan worden vertaald en derhalve is omschreven. Het is de tolk niet toegestaan te discussiëren over de inhoud van het gehoor.
5. De in het IND-tolkenbestand opgenomen tolk dient voortdurend van onbesproken gedrag te zijn.
6. De tolk dient een strikte geheimhouding te betrachten met betrekking tot hetgeen hij tijdens zijn werkzaamheden hoort.
7. Bij het niet nakomen van één van deze hiervoor genoemde gedragscodes kan uitsluiting van het tolkenbestand volgen.
Een dergelijke beslissing zal niet eerder worden genomen dan nadat de **desbetreffende** tolk zich heeft kunnen verantwoorden voor de IND klachtencommissie (zie hoofdstuk 6).

B. *Gedragscodes voor contactambtenaren*

1. De contactambtenaar zal zich, buiten het volgen van door de IND voorgeschreven cursussen, voortdurend bekwamen in kennis om **gehoren** volledig tot hun recht te laten komen.
2. De contactambtenaar zal, voorzover het in zijn/haar vermogen ligt, bij aanvang van het gehoor de asielzoeker/lster op zijn/haar gemak stellen om het gehoor zo goed mogelijk te doen verlopen.
3. De contactambtenaar zal er als gespreksleider voor dienen zorg te dragen, dat tijdens het gehoor door een ieder de algemeen geldende fatsoensnormen in acht worden genomen.
4. De contactambtenaar zal tijdens het gehoor een positief kritische opstelling innemen ten aanzien van de door de asielzoeker/afgelegde verklaring.
5. De contactambtenaar zal, wanneer een gehoor langer dan 2 uur heeft geduurd, een pauze inlassen.
6. De contactambtenaar is tijdens het gehoor zowel verantwoordelijk voor een professionele werkhouding tussen **hem/haar** en de tolk, als van beiden ten opzichte van de asielzoeker/lster.
7. De contactambtenaar geeft de tolk geen andere werk-instructies dan in het kader van tolk c.q. vertaal-werkzaamheden.
8. De tolk blijft niet bij de contactambtenaar buiten de aanwezigheid van de vreemdeling.

9. De contactambtenaar ziet erop toe dat de tolk zich onthoudt van het nemen van initiatieven m.b.t. de inhoud van het gehoor.
10. De contactambtenaar ziet erop toe dat de tolk en de te horen asielzoeker zonder zijn/haar bijzijn geen direct contact met elkaar hebben zowel voor, tijdens, als direct na het gehoor.
11. Problemen met betrekking tot het functioneren van tolken dient de **contactambtenaar** diezelfde dag nog schriftelijk te melden bij de regio-coördinator.
12. Bij aanvang van het gehoor dient de contactambtenaar de asielzoekerlster te informeren over:
 - a. doelstelling van het gehoor en het belang van het gehoor in de verdere **procedure**;
 - b. zijn/haar functie als gespreksleiderlster tijdens het gehoor;
 - c. de door de contactambtenaar toe te passen werkwijze tijdens het gehoor;
 - d. de functie van de tolk als neutraal intermediair tijdens het gehoor;
 - e. de mogelijkheid te kunnen worden gehoord door een vrouwelijk/mannelijke contactambtenaar **en/of** tolk indien tijdens het gehoor blijkt, dat er iets is voorgevallen op **sexueel** gebied dat in relatie staat tot de asielaanvraag;
 - f. de functie van de eventueel bij het gehoor aanwezige hulpverlenerlster c.q. advocaat en de mogelijkheid voor deze om na het gehoor op- **en/of** **aanmerkingen** te maken op de inhoud en de wijze van afnemen van het gehoor.
13. De contactambtenaar dient nadat het gehoor is beëindigd de vluchtmotieven van de asielzoekerlster kort samen te vatten en terug te koppelen om te controleren of de essentie van het vluchtverhaal goed is overgekomen. Deze samenvatting wordt door de contactambtenaar, met het antwoord van de asielzoekerlster, weergegeven aan het einde van het rapport.
 - * met redenen omkleed - in het rapport vermelden wanneer de wens van de asielzoeker om in een bepaalde taal te worden gehoord niet is gehonoreerd.
 - * de bijzonderheden die tijdens het gehoor zijn voorgevallen aan het einde van het rapport duidelijk te vermelden.
 - * de asielzoekerte vragen naar diens op- **en/of** **aanmerkingen** over de werkwijze van zowel de contactambtenaar als de tolk en dit op te nemen in het rapport van gehoor.
 - * de **hulpverlener/advocaat** in de gelegenheid te stellen op- **en/of** **aanmerkingen** te maken over de inhoud van het gehoor en de wijze waarop het gehoor werd afgenomen. De contactambtenaar zal deze op- **en/of** **aanmerkingen** herkenbaar in het rapport opnemen.
14. De contactambtenaar handelt voor het overige volgens het ARAR.

4 Inzet en planning van tolken

1. De inzet van tolken geschiedt onder verantwoordelijkheid van de coördinatoren l plv. hoofden unit Onderzoek.

2. Tolken worden uitsluitend door IND ingezet wanneer ze voorkomen in het IND-tolkenbestand. Bij de inzet van tolken wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de tolk en de **locatie** waar de inzet van deze wordt verlangd. Tolken uit het IND-tolkenbestand worden pas dan buiten hun '**woon-district**' door IND ingezet wanneer;
 - primaire processen in gevaar komen; dan wel
 - proceduretermijnen overschreden dreigen te worden; c.q
 - onvoldoende tolken in een ander district beschikbaar zijn.
3. In zeer uitzonderlijke gevallen kan gebruik gemaakt worden van tolken die niet voorkomen in het IND-tolkenbestand. Deze dienen zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen welke worden gesteld aan de tolken uit het IND-tolkenbestand. In het maandelijks coördinatorenoverleg dient hiervan melding te worden gemaakt door het betreffende plv. hoofd unit Onderzoek.
4. Tolken worden m.b.t. te maken werkafspraken telefonisch benaderd door daarvoor binnen de IND aangewezen medewerkers (planners). De aangewezen planners zijn bevoegd om in onderling overleg wijzigingen aan te brengen in de planning. Als regel geldt dat tolken, ingezet voor het primaire proces in de aanmeldcentra prioriteit genieten, boven de inzet in onderzoekscentra.
5. De werkafspraken met de tolken worden in het geautomatiseerde systeem van de IND vastgelegd.
6. Een werkafpraak met een tolk voor een regulier nader gehoor zal vijf dagen voor dat gehoor worden gemaakt. Tolken worden niet langer dan twee weken vooruit gepland.
7. Inzet van tolken uit het IND tolkenbestand geschiedt ook voor de Geneeskundige Inspectie en Bezwaarschriftencommissie van de IND.
8. Weigert een tolk te werken voor één van de onder 4.7 genoemde instanties, dan kan uitsluiting van het IND-tolkenbestand volgen indien de klachtencommissie daartoe oordeelt.
9. Inzet van tolken uit het IND tolkenbestand geschiedt ook voor **vertaalwerkzaamheden**.
10. Bij verhindering van gemaakte afspraken voor tolkwerkzaamheden van de IND dient de tolk dit uiterlijk op de dag van de gemaakte afspraak te melden **vóór** 08.30 uur bij de afdeling planning van de unit Onderzoek waarmee de werkafpraak is gemaakt.
11. Wanneer een tolk meer dan twee keer per kalenderjaar een gemaakte werkafpraak niet nakomt, en daar schriftelijkop is aangesproken en er melding van is gemaakt bij de klachtencommissie, kan de klachtencommissie tot uitsluiting van het IND-tolkenbestand besluiten.

5 Tarieven en tolkenvergoedingen

1. De IND bepaalt overeenkomstig de Regeling Tolkenvergoeding Immigratie- en Naturalisatiedienst, d.d. 22 maart 1994/Nr.430089/94 in welke tariefgroep een tolkendienst wordt verrekend.
2. In beginsel wordt iedere tolk die toegelaten is tot het IND tolken-bestand geplaatst in het zogenaamde lage tarief, overeenkomstig de bepalingen van de regeling tolkenvergoeding. Na een periode van 12 maanden, nadat iemand als tolk is toegelaten tot het IND tolken-bestand, kan plaatsing in het hoge tarief volgen. Bepalend voor het plaatsen in het hoge tarief is de frequentie waarmee de tolk ingezet is geweest en het niveau van diens ingeleverde werk. De eindbeslissing m.b.t. toekenning van een hoog tarief berust na gemeen overleg van de coördinatorenplv. hoofden unit Onderzoek.
3. De IND draagt er zorg voor dat de tolkendecaraties binnen 30 dagen betaalbaar worden gesteld.
4. Tolken blijven in persoon verantwoordelijk voor het correct invullen van de tolkendecaratie. Van iedere decaratie wordt aan de tolk een afschrift uitgereikt. Door ondertekening van de decaratie gaat de tolk akkoord met het ingevulde eindbedrag. Rectificaties met betrekking tot de duur van de inzet, het aantal afgelegde kilometers en de reistijd vinden na ondertekening niet meer plaats. Geschillen hierover dienen door de tolk schriftelijk te worden ingediend bij het hoofd Bedrijfsvoering van het betreffende IND district waarvoor is gewerkt. Het onjuist verstrekken van informatie bij het opmaken van een decaratie kan leiden tot uitsluiting van het IND-tolkenbestand.
5. Tolkendecaraties worden in principe opgemaakt met behulp van het geautomatiseerde IND-tolkenbestand.

6 Klachten

Overtreding van gedragsregels door tolken alsmede klachten over de kwaliteit en inzet van tolken worden binnen vier weken nadat daarvan melding is gedaan voorgelegd aan een klachtencommissie. In deze klachtencommissie hebben zitting:

- een onafhankelijk voorzitter;
- twee plaatsvervangende unithoofden unit Onderzoek van de IND;
- een vertegenwoordiger van de advocatuur;
- een vertegenwoordiger van de vereniging Vluchtelingenwerk.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het hoofd van de IND.

Binnen de termijn gesteld in deze richtlijn onderzoekt de Klachtencommissie de gegrondheid van de Klacht of de overtreding van de richtlijn en doet daarover een uitspraak. De commissie stelt de tolk in de gelegenheid te worden gehoord. De tolk kan zich daarbij laten vergezellen door een raadsman.

De uitspraak wordt schriftelijk met redenen omkleed verzonden aan de klager, de tolk en het hoofd van de IND.

De commissie stelt haar eigen werkwijze vast.

7 Slotbepalingen

1. De Regeling Tolken **IND** wordt uitgereikt aan tolken welke tot het **IND-tolkenbe-**stand zijn toegelaten dan wel toegelaten worden.
2. De regeling kan worden aangehaald als Regeling Tolken IND, d.d. 21 februari 1995.

8 Uitgave

Ministerie van Justitie
Immigratie- en Naturalisatiedienst

Voor meer informatie over de inhoud van de regeling kunt u contact opnemen met het plaatsvervangend hoofd van de unit Onderzoek of met de coördinator van het betreffende district.

Voor extra exemplaren van de regeling kunt u bellen met: 070-370 31 24.