



# Gedragcode tolken

*Voor u ligt de 'Gedragcode tolken' van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het ministerie van Justitie en Veiligheid. U neemt kennis van de inhoud van deze gedragscode en handelt hiernaar. Mocht u één of meer van de artikelen in deze gedragscode 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 bij het overtreden van (één van) de onderdelen uit deze gedragscode maatregelen tegen u te nemen.*

## Algemeen

1. De IND gaat met u een overeenkomst per opdracht aan.
2. Binnen alle overheidslocaties geldt een legitimatieplicht. Neem daarom altijd een geldig paspoort of identiteitskaart mee.
3. Bij aankomst op de IND-locatie<sup>1</sup> ontvangt u een bezoekerspas. Deze dient u goed zichtbaar te dragen. Na beëindiging van de tolkdienst levert u de pas in.
4. 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.

## 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. De tolkdienst eindigt wanneer de IND-medewerker het gesprek heeft afgerond.
3. Indien u vanwege omstandigheden een aangenomen tolkdienst niet zelf kunt uitvoeren, dan kunt u een collega (register)tolk in dezelfde taal (variëteit) voordragen aan de IND-planning. De IND-planning behoudt zich het recht voor om deze tolk, conform interne afspraken, al dan niet in te zetten.
4. Als u de tolkdienst niet naar behoren kunt uitvoeren, 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. De IND-medewerker kan in deze ook het initiatief nemen en de opdracht beëindigen.
5. Gedurende de tolkdienst verricht u zonder instemming van de IND-planning geen (telefonische) tolkdiensten voor een andere afnemer. Dit geldt onverminderd voor de situatie dat u in een wachtruimte op een vervolg van een tolkdienst wacht. Uitzondering hierop is de duur van de lunchpauze.
6. 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 per e-mail aangeboden tolkdiensten van afnemers tot de pauzes. De IND-medewerker die het gesprek leidt kan - onder vermelding van de reden - verzoeken uw mobiele telefoon uit te schakelen.

7. De IND biedt een vreemdeling de mogelijkheid om een geluidsopname te maken van een gesprek met de IND. Alleen bij zwaarwegende redenen kan de IND-medewerker op uw verzoek een tegenopname maken. U meldt dit bij de coördinator tolken. Deze opname blijft eigendom van de IND.
8. Mocht u tijdens het uitvoeren van tolkdiensten voor de IND tegen (gewetens)conflicten of problemen aanlopen, neemt u dan contact op met uw coördinator tolken. U kunt dit ook kenbaar maken via het feedbackformulier tolken, dat u kunt vinden op: [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 en die is aangevraagd op basis van het aanvraagformulier van het Bureau beëindigde 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 bij u op te vragen.
4. Voor het verrichten van werkzaamheden als tolk is het uitgangspunt dat u, uw familieleden in de eerste of tweede graad of anderen binnen uw directe kring van bekenden (vrienden en/of kennissen) geen banden hebben, of hebben gehad, met een regime waarmee vreemdelingen stellen problemen te hebben ondervonden. Indien deze banden wel bestaan of hebben bestaan, dan meldt u dit onmiddellijk bij de coördinator tolken van de IND. Hierna zal de IND onderzoeken of de genoemde banden in de weg staan aan verdere inzet als tolk voor de IND. Het niet melden van de genoemde banden kan eveneens consequenties hebben voor de verdere inzet als tolk.
5. U onderhoudt geen relaties, bekleedt geen functies en verricht geen activiteiten die tot belangenverstrengeling kunnen leiden bij het leveren van tolkdiensten aan de IND.
6. 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, en blijft gelden na afloop van de tolkdienst en (beëindiging van de) samenwerking met de IND. Onder geheimhouding valt onder meer 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;
  - c. geen telefonische tolkdiensten verricht in een openbare ruimte of in gezelschap van derden.
7. Bij gebruik van social media wordt van u verwacht dat u zich bewust bent van de neutrale houding die u als tolk in een zakelijke omgeving dient uit te stralen.

<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.

8. 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.
9. U informeert uw coördinator tolken onmiddellijk als u gedagvaard bent voor een misdrijf.

### Gedrag

1. Tijdens uw werkzaamheden als tolk voor de IND wordt u geconfronteerd met mensen van verschillende achtergrond. 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, transgenders en interseksuelen) 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. 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.
4. U onthoudt zich van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.
5. U onthoudt zich eveneens 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.

### Vakuitoefening

1. U bent als tolk een intermediair en geen gesprekspartner.
2. U verricht uw werk politiek neutraal, objectief, zorgvuldig en nauwgezet.
3. U neemt uitsluitend opdrachten aan en verricht alleen tolkdiensten in de ta(a)l(en)/taalvariëteit(en) waarvoor u in het IND-tolkenbestand bent opgenomen.
4. Als de vreemdeling voor wie u als tolk wordt ingezet een andere taal (variëteit) spreekt dan de taal waarvoor u bent gevraagd de tolkopdracht uit te voeren, dan meldt u dit ongeacht of u deze taal (variëteit) beheerst, direct bij de IND-medewerker die beoordeelt of het gesprek kan doorgaan.
5. U tolkt in principe consecutief (opvolgend) en dus niet simultaan (gelijktijdig) en in de "ik-vorm".
6. U vertaalt niet samenvattend.
7. 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.
8. Indien 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.
9. 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. U meldt vervolgens zowel aan de vreemdeling als aan de IND-medewerker dat er sprake is van een omschrijving.

10. Als u tijdens een gesprek de indruk krijgt dat er sprake is van een misverstand of onbegrip, bijvoorbeeld door cultuurverschillen, dan bespreekt u dit direct met de IND-medewerker zodat het misverstand of het onbegrip verduidelijkt en weggenomen kan worden. Het is niet de bedoeling dat u uw persoonlijke mening uit of zich inhoudelijk bemoeit met het gesprek.
11. 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.
12. Buiten de tolkdienst gaat u geen gesprek aan met de vreemdeling voor wie u als tolk optreedt of heeft opgetreden.
13. 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.
14. Aantekeningen die u maakt tijdens 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). De IND heeft de KC Wbtv gemandateerd klachten jegens tolken in behandeling te nemen en hier een advies dan wel besluit op te nemen. 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 en/ 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.