



# Gedragscode tolken

Van vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land tot specialistische kenniswerkers: de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) beoordeelt alle verzoeken van mensen die in Nederland verblijf willen aanvragen of die Nederlander willen worden. Dat doen we zorgvuldig, want ons werk doet ertoe. Binnen dit werk bent u als tolk een belangrijke schakel.

Voor u ligt de 'Gedragscode tolken' van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. In deze gedragscode zijn regels en verwachtingen vastgelegd die toezien op uw verrichtingen als tolk binnen de IND-procedures. Deze Gedragscode is een aanvulling op de gedragscode voor tolken in het kader van de Wet beëdigde tolken en vertalers. Neemt u kennis van de inhoud van deze gedragscode en handel hiernaar. Mocht u één of meer van de artikelen in deze gedragscode overtreden, dan kan dit voor de IND aanleiding zijn om de aan u verstrekte Inpasbaarheidsverklaring (IPV) deels of geheel in te trekken.

## Toegang locaties

1. Binnen alle overheidslocaties geldt een legitimatieplicht. Neem daarom altijd een geldig paspoort of identiteitskaart mee. Uw Wbvtv-pas wordt niet als geldig legitimatiebewijs beschouwd.
2. Binnen de IND-locaties gelden specifieke huisregels. Deze huisregels zijn zichtbaar bij binnenkomst. Houdt u zich aan deze huisregels.
3. Bij aankomst op de locatie ontvangt u een bezoekerspas. Deze dient u zichtbaar te dragen. Na beëindiging van de tolkdienst levert u de pas in.
4. U houdt rekening met de tijd die nodig is voor de toegangprocedure van de locaties, zodat de tolkdienst op de overeengekomen aanvangstijd kan beginnen.

## Integriteit

1. Voor het verrichten van tolkdiensten voor de IND is een Inpasbaarheidsverklaring IND (IPV) een vereiste. Op deze IPV staat vermeld in welke taal(variëteiten) u tolkdiensten kunt verrichten binnen onze procedures. De IND kan de IPV (per taal) intrekken. Intrekking van de IPV wordt gemeld bij het Bureau Wbvtv en bij de intermediairs<sup>1</sup> met wie de IND samenwerkt.
2. U bent integer en van onbesproken gedrag. U heeft een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) (profiel 80).
3. Voor de IND 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 Senior Adviseur Tolkenzaken van de IND. Hierna zal worden onderzocht of de genoemde banden in de weg staan van verdere inzet als tolk voor de IND. Het niet melden van de genoemde banden kan eveneens consequenties hebben voor uw verdere inzet als tolk.
4. U neemt geen beloning, in welke vorm dan ook, aan van een partij voor wie u binnen de IND tolkdiensten verricht. Noch biedt u zelf, in welke vorm dan ook, een beloning aan. Wanneer u een beloning krijgt aangeboden, stelt u de Senior Adviseur Tolkenzaken daarvan direct op de hoogte.

5. U informeert de Senior Adviseur Tolkenzaken en de intermediair(s) bij wie u bent ingeschreven en met wie de IND samenwerkt onmiddellijk als u gedagvaard bent voor een misdrijf.

## Tolkdiensten

1. In het rapport van gehoor van de IND wordt uw naam als tolk vastgelegd. Indien u dit niet wenst, neemt u hierover contact op met de Senior Adviseur Tolkenzaken.
2. Tijdens het uitvoeren van een tolkdienst heeft u uw mobiele telefoon gedempt of op trilstand staan. Het opnemen, raadplegen en/of beantwoorden van telefoontjes of e-mailberichten, ook van afnemers van uw diensten, doet u voornamelijk in de pauzes.
3. Bij het tolken op afstand wordt van u verlangd dat u tijdig op het telefoongesprek bent aangesloten dan wel ingelogd in het systeem, zodat de tolkdienst op de overeengekomen aanvangstijd kan beginnen. In de bevestiging van de tolkdienst leest u welk systeem u dient te gebruiken. In verband met informatieveiligheid is het niet toegestaan deze diensten vanuit het buitenland te verrichten. U dient hiervoor in Nederland te zijn.
4. De IND biedt een vreemdeling de mogelijkheid om een geluidsopname te maken van een gesprek met de IND. Bij het aanvragen van een tolkdienst wordt dit bij de intermediair en bij u kenbaar gemaakt. U maakt zelf de afweging of u deze tolkdienst aanneemt. Mocht tijdens het gehoor blijken dat de vreemdeling een opname maakt en is dit niet afgestemd, dan heeft u de mogelijkheid om de tolkdienst te stoppen. Meldt u dit aan de IND-medewerker en de intermediair bij wie u de opdracht heeft aangenomen. Alleen bij zwaarwegende redenen kan de IND-medewerker op uw verzoek een tegenopname maken. Deze opname blijft eigendom van de IND.
5. Voor, tijdens en na tolkdiensten kan aan u gevraagd worden om een à vue vertaling te verrichten.

## Neutraliteit

1. 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 verlangde neutraliteit 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.
2. Buiten de tolkdienst zoekt of onderhoudt u op geen enkele wijze contact met de vreemdeling voor wie u als tolk optreedt of heeft opgetreden.
3. U verlaat de hoorkamer wanneer de IND-medewerker dit doet. U bent nooit alleen met de vreemdeling.
4. U onderhoudt geen relaties, bekleedt geen functies en verricht geen activiteiten die tot belangenverstremming kunnen leiden.
5. Bij gebruik van sociale 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> Sinds 1 april 2023 werkt de IND samen met Global Talk, AVB en Acolad

## Vertrouwelijkheid

1. Van u verlangen wij volledige geheimhouding met betrekking tot alle betrokkenen bij een tolkdienst. Deze geheimhouding start vanaf het moment dat u zich heeft aangemeld bij de receptie/beveiliging van de locatie en heeft betrekking op alles wat aan u is toevertrouwd en ongeacht door wie dit is gedaan. Deze geheimhouding blijft ook gelden na afronding van de tolkdienst. Onder geheimhouding valt onder meer dat u:
  - a. kennis, contacten en informatie die u uit hoofde van uw werkzaamheden als tolk voor de IND verwerft, nooit te eigen bate of ten bate van derden benut;
  - b. de inhoud van een tolkdienst niet bespreekt met collega-tolken of derden;
  - c. geen tolkdiensten op afstand verricht in een openbare ruimte of in gezelschap van derden.
2. De door u gemaakte notities dient u na afronding van het gesprek te verstrekken aan de IND-medewerker. Vanwege de privacygevoelige informatie mag u deze notities niet zelf houden.
3. Loopt u tijdens het uitvoeren van tolkdiensten tegen (gewetens) conflicten of problemen aan, neemt u dan contact op met een Senior Adviseur Tolkenzaken.

## Vertolking

1. U bent als tolk geen gesprekspartner.
2. U verricht uw werk politiek neutraal, objectief, zorgvuldig en nauwgezet.
3. U bent bekend met de IND-procedures en heeft kennis van de gebruikte terminologie.
4. U tolkt consecutief (opvolgend) en dus niet simultaan (gelijktijdig) en altijd in de "ik-vorm".
5. U vertaalt niet samenvattend. U vertaalt alles wat wordt gezegd zonder weglatingen en toevoegingen, ook wanneer hetgeen de vreemdeling opmerkt geen reactie is op de vraag van de IND-medewerker of als de vreemdeling het woord rechtstreeks tot u richt.
6. 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.
7. Een aangenomen tolkdienst voert u persoonlijk en in zijn geheel uit. 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. U meldt dit aan de IND-medewerker en aan de intermediair bij wie u de tolkopdracht heeft aangenomen. De IND-medewerker kan ook het initiatief nemen en de tolkdienst stoppen.
8. Als de vreemdeling voor wie u als tolk wordt ingezet een andere taal(variëteit) spreekt dan de taal waarvoor u bent geboekt, dan meldt u dit, ongeacht of u deze taal(variëteit) beheerst, direct bij de IND-medewerker. In overleg met u wordt beoordeeld of het gesprek kan doorgaan.
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 bent zich bewust van een juiste omzetting van eigen namen 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. U vertolkt beide data.

## Respect

1. Tijdens uw werkzaamheden wordt u geconfronteerd met mensen van verschillende achtergrond, geaardheid en religie. Van u wordt een professionele en respectvolle houding verwacht jegens alle personen met wie u beroepsmatig in contact komt.
2. U discrimineert niet op basis van etniciteit, religie, handicaps, geslacht, seksuele oriëntatie, genderidentiteit of om welke andere reden dan ook.
3. U hebt oog voor de omstandigheid dat vreemdelingen mogelijk moeite hebben om 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.
4. U onthoudt zich van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.
5. U onthoudt zich tevens 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.

## Klachten

1. Het kan voorkomen dat een vreemdeling of IND-medewerker een klacht indient over uw optreden als tolk. De Senior Adviseur Tolkenzaken neemt hierover contact op met de intermediair door wie u bent ingepland. Ook u en de betrokken medewerker worden benaderd 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 Klachtencommissie gemandateerd klachten jegens tolken in behandeling te nemen en hier een advies over uit te brengen dan wel een besluit op te nemen. Nadere informatie over deze formele klachtenbehandeling kunt u nalezen op de website van het Bbtv: [www.bureauwbvtv.nl](http://www.bureauwbvtv.nl).
2. De IND kan ook op eigen initiatief een klacht indienen bij de Klachtencommissie Wbtv.
3. 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 de aan u verstrekte Inpasbaarheidsverklaring.
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 een Senior Adviseur Tolkenzaken.