



Inzet tolken IND

Toelichting

Inleiding

Sinds 1990 beheert de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een eigen bestand van tolken die op freelance basis worden ingezet voor tolkdiensten binnen de procedures van de IND. In februari 1995 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht met aanbevelingen over de kwaliteit en het functioneren van tolken binnen de IND. Deze aanbevelingen vormen de basis voor het huidige IND-tolkenbeleid. In 1999 is met de aanstelling van coördinatoren tolken de verdere professionalisering van het IND-tolkenbestand en beleidsontwikkeling op het tolkendossier geformaliseerd.

Eén van de kerntaken van de coördinatoren tolken is de ontwikkeling van het tolkenbeleid. Hierbij zijn het verbeteren van de kwaliteit en functioneren van tolken en het bewaken van de integriteit van tolken belangrijke onderdelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het onderhouden van een zo toereikend mogelijk tolkenbestand en zijn zij aanspreekpunt voor (in)formele klachten, kritiek en andere signalen over de inzet van tolken. Bij het uitoefenen van hun taken hebben de coördinatoren tolken contact met medewerkers van andere directies en afdelingen binnen de IND en met afnemers van tolkdiensten buiten de IND. Het daadwerkelijk inplannen van tolken ten behoeve van het primaire IND-proces is belegd bij de diverse planafdelingen.

Waarom gebruik van tolken?

Vreemdelingen die toelating tot Nederland wensen beheersen veelal 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, behoeft de IND geen zorg te dragen voor de inzet van een tolk bij het afnemen van een IND-gehoor. Bij reguliere aanvragen is dit in beginsel het geval indien de vreemdeling in het bezit is gesteld van een verblijfsvergunning regulier en hij reeds vijf jaar legaal in Nederland verblijft.

Bij asiel komt het er feitelijk op neer dat bij alle asielaanvragen een tolk dient te worden ingezet, tenzij de vreemdeling Nederlandstalig is. De vreemdeling wordt gehoord in de taal waaraan de vreemdeling de voorkeur geeft, tenzij er een andere taal kan worden gebruikt die hij begrijpt en waarin hij helder kan communiceren, zoals is beschreven in artikel 38 van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw 2000). In paragraaf C1 Algemeen artikel 2.11 van de Vreemdelingen-circulaire 2000 staat uitgewerkt dat als uitgangspunt wordt gehanteerd dat de vreemdeling wordt gehoord in een taal waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de vreemdeling die kan verstaan. Dit wordt in ieder geval aangenomen ten aanzien van:

- de officiële taal of één van de officiële talen van het gestelde land van herkomst van de vreemdeling;
- één van de lokale voertalen waarin in het gestelde land van herkomst van de vreemdeling onderwijs wordt gegeven;

- een taal die in de gestelde streek van herkomst van de vreemdeling 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.

De IND streeft ernaar om tolken in te zetten die een zo goed mogelijke match zijn in de communicatie met de vreemdeling waarvoor getolkt moet worden. Daarom zijn in het IND-tolkenbestand tolken in circa 200 verschillende talen en dialecten opgenomen.

Wet beëdigde tolken en vertalers

In januari 2009 is de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) in werking getreden. Voor afnemers van tolkdiensten zoals de IND zijn met name de volgende artikelen in deze wet van belang bij de inzet van tolken.

In de Wbtv onder artikel 28, lid 1 is vastgelegd dat diensten en instanties in het kader van straf- en vreemdelingenrecht uitsluitend gebruik kunnen maken van beëdigde tolken en vertalers*.

Onder artikel 28, lid 3 van de Wbtv is vastgelegd dat in afwijking van het eerste lid ook gebruik gemaakt kan worden van een tolk die niet beëdigd is indien wegens de vereiste spoed een ingeschrevene in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv, kortweg het register) niet tijdig beschikbaar is of indien het register voor de betreffende bron- of doeltaal dan wel bron- of doeltalen geen ingeschrevene bevat.

Onder artikel 28, lid 4 van de Wbtv is vervolgens vastgelegd dat indien er afgeweken wordt van het eerste lid, dit met redenen omkleed schriftelijk moet worden vastgelegd. Indien er geen sprake is van spoedeisende inzet dient de tolk vooraf aan zijn inzet een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) of integriteitverklaring aan te leveren. Bij spoedeisende inzet kan deze VOG of integriteitverklaring achteraf aangeleverd worden.

**De IND gebruikt de term registertolk voor tolken die zijn opgenomen in het register van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). Voor tolken die niet zijn opgenomen in bedoeld register gebruikt de IND de term niet-registertolk. De IND gebruikt de term niet-registertolk ook voor tolken die op de uitwijklijst van het Rbtv staan.*

Besluit Uitwijklĳst Rbtv

Het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv) beheert naast het register een uitwijklĳst. Op de Uitwijklĳst van het Rbtv staan tolken opgenomen in zogeheten niet-toetsbare vreemde talen. Deze tolken zijn niet beëdigd daar zij wegens het ontbreken van toetsen in de vreemde taal niet volledig aan de vereisten van het register kunnen voldoen. De overige criteria met betrekking tot beheersing van het Nederlands en tolkvaardigheden zijn gelijk aan die voor opname in het Rbtv. Dit heeft geresulteerd in slechts een beperkt aantal ingeschrevenen. Op basis van het Besluit Uitwijklĳst Rbtv kunnen afnemers zoals de IND voor de inzet van een tolk de uitwijklĳst raadplegen, maar zij zijn op basis van de Wbtv niet verplicht om gebruik te maken van de tolken die in deze lijst zijn opgenomen.

In het IND-tolkenbestand zijn ook tolken opgenomen die niet in het register of op de uitwijklĳst staan. In de meeste gevallen betreft het hier tolken in minder gangbare en schaarse talen.

Benaderingsvolgorde IND

De IND is op basis van artikel 28 van de Wbtv verplicht voorrang te geven aan registertolken, met de aantekening dat als er geen tolk beschikbaar is (of tijdig beschikbaar, in geval van vereiste spoed), er mag worden uitgeweken naar een tolk die niet in het register staat. Hierbij is sprake van een motivatieverplichting voor de IND wanneer er geen registertolk wordt ingezet.

Met de AMvB (op de Wet beëdigde tolken en vertalers) die op 1 juli 2020 van kracht werd, is er binnen het Register beëdigde tolken en vertalers een tweede taalniveau toegevoegd. Het hoogste niveau blijft niveau 1 (C1 van het Europees Referentiekader ERK). Het nieuwe niveau ligt daar net onder en is niveau 2 (B2 van het ERK). De vereisten op het gebied van tolkvaardigheid zijn voor beide taalniveaus gelijk.

Hoewel zowel een tolk op niveau 1 als op niveau 2 kwalificeert als registertolk, heeft de IND zich er aan geëmmiteerd bij zijn benaderingen de voorkeur te geven aan tolken die op C1 niveau in het Rbtv staan ingeschreven, boven tolken op B2 niveau. Dit wordt mede gefaciliteerd door het ICT-systeem dat voor het inplannen van tolken wordt gebruikt.

Beschikbaarheid en inzet van registertolken

Tolken zijn freelancers en bepalen daarom zelf welke opdrachten zij willen aannemen en voor welke afnemers zij werkzaamheden wensen te verrichten. Dit heeft tot gevolg dat niet alle registertolken (tijdig) beschikbaar zijn voor tolkdiensten voor de IND. Daarnaast kunnen de volgende omstandigheden van invloed zijn op de inzet en/of beschikbaarheid van registertolken:

- Er is slechts een beperkt aantal tolken ingeschreven in het Rbtv ten opzichte van de vraag naar deze taal;
- Tolken zijn vanwege integriteitstekwesties, dan wel onverenigbaarheid met andere werkzaamheden, (neven-)activiteiten of gedragingen niet (langer) inzetbaar voor de IND;
- Veelaligheid van de registertolken (een tolk kan voor meerdere talen in het register staan, maar slechts voor één taal per opdracht ingezet worden);
- (Laattijdige) annuleringen door registertolken;
- Specifiek verzoek om een vrouwelijke of mannelijke tolk, om een tolk die beschikt over een specifieke combinatie van talen en/of vaardigheden en/of in overleg met gemachtigde;
- Het voorkomen van te lange wachtrijen van IND-klienten en bij de opvang in geval van instroompieken.

De IND zal dan, en/of omwille van de strikte termijnen van de algemene asielpcedure (AA) en het belang van een voortvarende afhandeling van asielaanvragen, een niet-registertolk benaderen.

Gelet op het feit dat de IND regelmatig te maken heeft met vreemdelingen in minder gangbare talen, komt het in die gevallen relatief vaak voor dat de IND gebruik moet maken van niet-registertolken.

Vastlegging (register)tolk en motiveringsvereiste

Vanaf januari 2009 legt de IND, naar aanleiding van de wettelijke verplichting daartoe, de reden voor de inzet van een niet-registertolk vast via een code in het IND-planningssysteem. Omdat dit systeem niet toegankelijk is voor de vreemdeling of diens gemachtigde is er in september 2011 voor gekozen deze reden op te nemen in het rapport van gehoor van de vreemdeling, zodat beter wordt aangesloten bij het vereiste in artikel 28, lid 4 van de Wbtv.

Kwaliteitseisen registertolken

Voor nadere informatie over de kwaliteitseisen die gesteld worden aan registertolken wordt verwezen naar de inschrijvoorwaarden voor tolken op de site van het Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bbtv): www.bureauwbvtv.nl.

Kwaliteitseisen niet-registertolken IND

De niet-registertolken van de IND moeten voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen alvorens zij kunnen worden opgenomen in het IND-tolkenbestand. Deze eisen zijn als volgt:

- Nederlandse nationaliteit, dan wel verblijfstitel in Nederland en een werkvergunning;
- Bij voorkeur HBO-, maar minimaal MBO 4 werk- en denkniveau, aangetoond door een diploma van een opleiding op het gewenste niveau;
- Goede, actieve en actuele kennis van het Nederlands (op minimaal NT2, programma 2-niveau, in alle vaardigheden) en de vreemde taal;
- Het kunnen voeren van een vloeiende conversatie in beide talen;
- Bij voorkeur relevante tolkervaring.

Aanvullende eisen aan alle tolken die door de IND worden ingezet

Voor alle in te zetten tolken gelden bovendien de volgende eisen:

- Professionele tolkattitude;
- Goede algemene ontwikkeling en kennis van relevante terminologie in beide talen;
- Goede kennis van en inzicht in de cultuur van het land of de landen waar de vreemde taal wordt gesproken;
- Integer en van onbesproken gedrag.

Deze eisen zijn mede voortgevloeid uit de aanbevelingen van het ABD-rapport 'Integriteitvaststelling en integriteitschending door tolken bij de IND' d.d. 18 juli 2016 en zijn een belangrijke reden voor het uitgangspunt dat in beginsel alle tolken voorafgaand aan inzet door de IND een kennismakingsgesprek met een coördinator tolken voeren.

De coördinatoren tolken van de IND monitoren ook na de eerste inzet het functioneren, waaronder houding en gedrag, van de tolken die in het IND-tolkenbestand zijn opgenomen. Hiertoe is een evaluatieformulier tolken ontwikkeld. Mede op basis van de inhoud van deze evaluatieformulieren kan tussentijds een voortgangsgesprek met tolken gevoerd worden. Dit kan naar aanleiding van positieve kritieken, maar ook op basis van negatieve evaluaties. Indien er geen vertrouwen in het functioneren van de tolk is, kan besloten worden om de tolk tijdelijk

niet in te zetten (de tolk krijgt de gelegenheid om het functioneren te verbeteren) of om de gegevens van de tolk uit het IND-tolkenbestand te verwijderen. Dit geldt onverminderd indien het een registertolk betreft. Dit heeft als gevolg dat de betreffende tolk wel in het register van het Bureau beëdigde tolken en vertalers of op de uitwijkljst kan voorkomen, maar feitelijk niet beschikbaar is voor tolkdiensten voor de IND.

VOG-vereiste

Voor opname in het IND-tolkenbestand is ook de niet-registertolk verplicht een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan te leveren op basis van het aanvraagformulier van het Bureau beëdigde tolken en vertalers. Dit betekent dat alle tolken die in het IND-tolkenbestand zijn opgenomen nagetrokken zijn op basis van het zware screeningsprofiel voor registertolken.

Vervolgens verzoekt de IND, net als het Bbtv, tolken om iedere vijf jaar (gelijk aan de geldigheidsduur van inschrijving in het register) een nieuwe VOG aan te leveren. Mocht de tolk geen VOG kunnen aanleveren, dan is dit reden voor de IND om de gegevens van de tolk uit het tolkenbestand te verwijderen. Indien er tussentijds gereede twijfel bestaat over de integriteit van een tolk, behoudt de IND zich het recht voor om de tolk op een eerder moment een nieuwe VOG aan te laten vragen. Ook indien dit een registertolk of een tolk op de uitwijkljst betreft.

Daarnaast hanteert de IND een eigen gedragscode voor tolken die mede gebaseerd is op de gedragscode voor registertolken. Tolken zijn gehouden aan naleving van deze gedragscode. De IND gedragscode tolken is openbaar en is te vinden op de site van de IND: www.ind.nl

Klachtenprocedure 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 de uitwijkljst van het Bureau beëdigde tolken en vertalers.

a. Werkwijze registertolken en tolken op de uitwijkljst

Klachten over tolken die zijn opgenomen in het register of op de uitwijkljst kunnen worden ingediend bij het Bbtv of bij de IND. Als de klacht wordt ingediend bij de IND, dan wordt de klacht geregistreerd en vervolgens uitgezet bij de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. Als de klacht bij het Bbtv wordt ingediend, attendeert het Bbtv de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de IND voor een eventuele informele afdoening. Als de klager daarmee akkoord is, stuurt het Bbtv de klacht ter behandeling door naar de coördinator tolken van de IND.

De betreffende coördinator tolken neemt de klacht in behandeling en bespreekt de inhoud van de klacht met de tolk en de hoornedewerker. 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 van de klacht, 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 hoornedewerker. De klager dient de klacht vervolgens formeel in te dienen bij het Bbtv, waarna de IND het reeds opgebouwde klachtdossier ter informatie toestuurt aan de Klachtencommissie (KC) Wbtv. De KC Wbtv hoort vervolgens de klager en brengt advies uit aan het Bbtv waarna het Bbtv een besluit neemt over de gegrondheid van de klacht. Het Bbtv informeert de klager en de IND over dit besluit. Indien de klager niet tevreden is met het besluit, kan hij de klacht vervolgens voorleggen bij de Nationale ombudsman.

b. Werkwijze niet-registertolken

Klachten over tolken die niet zijn opgenomen in het register of de uitwijkljst worden rechtstreeks door de klager ingediend bij de IND. De klacht wordt gelijk aan de procedure bij registertolken en uitwijkljstolken geregistreerd en uitgezet bij de coördinator tolken van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. 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 hoornedewerker en stuurt hij 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 vervolgens voorleggen bij de Nationale ombudsman.