

de nationale ombudsman

R A P P O R T

Rapportnr.: 96/600

17 DEC. 1996

Verzoekschrift van

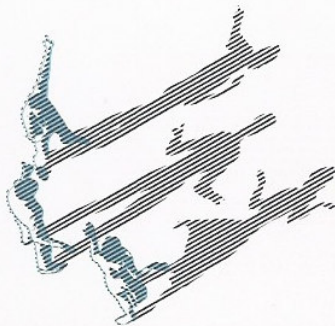
de heer mr. drs. P.B.Ph.M. Bogaers, advocaat te Nieuwegein

met een klacht over een gedraging van

de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie.

Bestuursorgaan: de Minister van Justitie.

95.05597



R A P P O R T

Rapportnr.: 96/600

Verzoekschrift van

de heer mr. drs. P.B.Ph.M. Bogaers, advocaat te Nieuwegein

met een klacht over een gedraging van

de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie.

Bestuursorgaan: **de Minister van Justitie.**

INHOUDSOPGAVE

	<u>Bladzijde</u>	
<u>KLACHT</u>	7	
<u>ONDERZOEK</u>	8	
<u>REIKWIJDTE ONDERZOEK</u>	9	
<u>BEVINDINGEN</u>	10	
A. STANDPUNT VERZOEKER	11	
A.1.	Inleiding	
A.2.	Individuele klachten	
A.2.1.	Klacht van de heer F. uit Syrië	
A.2.2.	Klacht van de heer A. uit Somalië	
A.2.3.	Klacht van mevrouw M. uit Georgië	
A.2.4.	Klacht van de heer Ni. uit Afghanistan	
A.2.5.	Klacht van de heer T. uit Zaïre	
A.2.6.	Klacht van de heer MS. uit Iran	
A.2.7.	Klacht van de heer MM. uit Somalië	
A.2.8.	Klacht van de heer HS. uit Iran	
A.2.9.	Klacht van mevrouw R. uit Iran	
A.2.10.	Klacht van de heer O. uit voormalig Joegoslavië	
A.2.11.	Klacht van mevrouw S. uit Iran	
A.2.12.	Klacht van de heer SA. uit Liberia	
B. VERKLARINGEN	52	
B.1.	Verklaringen met betrekking tot de klacht in algemene zin	53
B.1.1.	Algemeen	53
	Inhaalslag	55
	Opleiding en kennis	57
	Nader gehoor	63
	Houding; bejegening	69
	Verslag	74
	Tolken	77
	Bandopnamen	80
	Klachten	82
B.1.2.	De klacht over het onvoldoende informeren van asielzoekers over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure en over het feit dat hun niet wordt meegedeeld dat vrijuit kan worden gesproken en dat niet wordt meegedeeld dat verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld.	86

		Bladzijde
B.1.3.	De klacht over het ongeoorloofd druk uitoefenen tijdens het nader gehoor	96
B.1.4.	De klacht over het onvoldoende gelegenheid bieden aan asielzoekers om het vluchtrelaas toe te lichten	103
B.1.5.	De klacht over het onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor	109
B.1.6.	De klacht over het opnemen in het verslag van het nader gehoor van vragen en antwoorden die niet zijn gesteld en beantwoord	112
B.1.7.	De klacht over het niet regelmatig controleren van de juistheid van de vertaling van de tolk	116
B.1.8.	De klacht over het niet reageren op expliciete klachten over tolken die tijdens het nader gehoor worden geuit	122
B.2.	Verklaringen met betrekking tot de individuele klachten	125
B.2.1.	De klacht van de heer F. uit Syrië	
B.2.2.	De klacht van de heer A. uit Somalië	
B.2.3.	De klacht van mevrouw M. uit Georgië	
B.2.4.	De klacht van de heer Ni. uit Afghanistan	
B.2.5.	De klacht van de heer T. uit Zaïre	
B.2.6.	De klacht van de heer MS. uit Iran	
B.2.7.	De klacht van de heer MM. uit Somalië	
B.2.8.	De klacht van de heer HS. uit Iran	
B.2.9.	De klacht van mevrouw R. uit Iran	
B.2.10.	De klacht van de heer O. uit voormalig Joegoslavië	
B.2.11.	De klacht van mevrouw S. uit Iran	
B.2.12.	De klacht van de heer SA. uit Liberia	
	C. STANDPUNT STAATSSECRETARIS	212
	D. REACTIE VERZOEKER	216
	E. REACTIE STAATSSECRETARIS	238
	F. REACTIES OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN	240

		<u>Bladzijde</u>
BEOORDELING		242
Inleiding		242
Hoofdstuk 1	Het belang van het nader gehoor; aan de contactambtenaar te stellen eisen	242
Hoofdstuk 2	De klachtonderdelen	249
Hoofdstuk 3	Bandopname	268
CONCLUSIE		269
AANBEVELING		269
<u>Bijlage:</u>		271
ACHTERGROND		271

95.05597

- KLACHT -

6

KLACHT

De Nationale ombudsman ontving in de periode 28 november 1994 - 30 november 1995 twaalf verzoekschriften van de heer mr. drs. P.B.Ph.M. Bogaers, advocaat te Nieuwegein, met klachten over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (hierna ook: IND) toeziet op het functioneren van contactambtenaren tijdens nadere gehoren in het kader van de asielprocedure. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht op 15 december 1995 als volgt geformuleerd:

Verzoeker, die regelmatig rechtsbijstand verleent aan asielzoekers, klaagt erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (hierna ook: IND) onvoldoende toeziet op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure. Hij verwijst ter onderbouwing van zijn klacht naar de nadere gehoren van twaalf met naam genoemde asielzoekers.

Verzoeker klaagt er met name over dat contactambtenaren:

1. asielzoekers aan het begin van het nader gehoor onvoldoende informeren over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure;
2. asielzoekers niet meedelen dat zij vrijuit kunnen spreken en dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld;
3. ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers tijdens het nader gehoor;
4. asielzoekers onvoldoende gelegenheid bieden om hun vluchtrelaas toe te lichten, onder meer door hun er op te wijzen dat zij kort en bondig op vragen moeten antwoorden en niet moeten uitweiden;
5. onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor;
6. in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden opnemen die tijdens het nader gehoor niet zijn gesteld en beantwoord; zo wordt onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, maar wordt in het rapport van het nader gehoor wel vermeld dat deze vraag is gesteld;
7. tijdens het nader gehoor niet regelmatig de juistheid van de vertalingen van de tolk controleren;
8. niet reageren op expliciete klachten over tolken die tijdens het nader gehoor worden geuit.

ONDERZOEK

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De Staatssecretaris van Justitie reageerde.

Met het hoofd onderzoek van het district Noord-West van de IND werd een informatief gesprek gevoerd. Daarnaast werd 13 betrokken (voormalige) contactambtenaren van de IND tijdens een gesprek met medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Verder voerden medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman gesprekken met twaalf tolken die betrokken waren bij de onderzochte nadere gehoren, alsmede met zes bij de desbetreffende nadere gehoren aanwezige (rechts)hulpverleners van de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland. Voorts werden gesprekken gevoerd met elf bij de onderhavige nadere gehoren betrokken asielzoekers. Bij laatstgenoemde gesprekken werd, indien noodzakelijk, gebruik gemaakt van een tolk. Ook werd een gesprek gevoerd met een voormalig tolk van de IND. Tevens werden gesprekken gevoerd met een coördinator van een VluchtelingenWerk werkgroep en met medewerkers van een Buro voor Rechtshulp, die bij nadere gehoren betrokken zijn (geweest).

Ten slotte is kennisgenomen van een radio-uitzending van de VPRO (ARGOS) van begin 1995 met betrekking tot het werk van contactambtenaren.

Op 19 augustus 1996 werden de delen A., B. en C. van de bevindingen in dit rapport als eerste bevindingen gezonden aan verzoeker, met het verzoek om binnen drie weken te reageren. Tegelijkertijd werden deze eerste bevindingen gezonden aan de Staatssecretaris van Justitie, om haar zo in de gelegenheid te stellen dit stuk alvast te bestuderen en na de ontvangst van de reactie van verzoeker binnen de gebruikelijke termijn van vier weken te reageren. Verzoeker reageerde bij brief van 13 september 1996 op de eerste bevindingen. Zijn reactie (zie BEVINDINGEN onder D.) werd op 25 september 1996 doorgezonden naar de Staatssecretaris, met het verzoek om binnen vier weken te reageren op de eerste bevindingen en op de reactie van verzoeker. Na een verzoek om uitstel van de Staatssecretaris werd de reactietermijn verlengd tot 11 november 1996. De Staatssecretaris reageerde uiteindelijk bij faxbericht van 19 november 1996, enkele uren nadat het definitieve verslag van bevindingen was opgemaakt en verzonden aan betrokkenen. Dit faxbericht is weergegeven onder BEVINDINGEN, onder E. De Staatssecretaris en twee betrokken tolken deelden mee zich te kunnen verenigen met de inhoud van het verslag. De reactie van een andere tolk, van een contactambtenaar en van een (rechts)hulpverlener leidde tot enkele wijzigingen en aanvullingen. (Zie hieromtrent onder meer onder F. De reactie op het verslag van bevindingen.) De overige betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

REIKWIJDTE ONDERZOEK

De onder **KLACHT** opgenomen klachtsamenvatting is gebaseerd op de twaalf ingediende verzoekschriften. De klachten zoals die zijn geuit in de twaalf verzoekschriften zijn individueel onderzocht, waarbij werd uitgegaan van die onderdelen van de klachtsamenvatting die op het desbetreffende verzoekschrift betrekking hadden. Tijdens de gevoerde gesprekken met tolken, contactambtenaren en (rechts)hulp-verleners werd tevens algemene informatie ingewonnen met betrekking tot de toezichthoudende rol van de Immigratie- en Naturalisatie-dienst van het Ministerie van Justitie op contactambtenaren.

BEVINDINGEN

In de volgende hoofdstukken worden de bevindingen van het onderzoek weergegeven.

Onder A. STANDPUNT VERZOEKER wordt verzoekers onderbouwing van de klachten weergegeven.

Onder B. VERKLARINGEN zijn de verklaringen opgenomen die onder meer de betrokken contactambtenaren, tolken, asielzoekers en (rechts)-hulpverleners hebben afgelegd. Bij de weergave van deze verklaringen wordt onder B.1. ingegaan op de klacht in algemene zin, en onder B.2. op de individuele klachten.

Onder C. STANDPUNT STAATSSECRETARIS VAN JUSTITIE is het standpunt van de staatssecretaris van Justitie weergegeven.

Onder D. REACTIE VERZOEKER is de reactie van verzoeker op het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie opgenomen, alsmede een reactie op de eerste bevindingen van de Nationale ombudsman.

Onder E. REACTIE STAATSSECRETARIS is de reactie van de Staatssecretaris van Justitie weergegeven op de eerste bevindingen van de Nationale ombudsman, alsmede op de reactie van verzoeker.

Onder F. REACTIES OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN zijn de reacties op het definitieve verslag van bevindingen weergegeven.

A. STANDPUNT VERZOEKER

A.1. Inleiding

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder KLACHT. Verzoeker legde bij zijn twaalf verzoekschriften een groot aantal stukken over. Dit betrof met name afschriften van rapporten van nadere gehoren, verslagen van de voorbereiding van het nader gehoor die verzoeker had toegestuurd aan de IND (door verzoeker genoemd: "Levensverhaal en achtergronden van de vlucht"), herzieningsverzoeken, aanvullende bezwaarschriften en correspondentie over de onderhavige problematiek met het Ministerie van Justitie.

In zijn brief aan de Nationale ombudsman van 25 november 1995 ter zake van het nader gehoor van de heer O. stelde verzoeker dat in de zomer van 1994 protesten waren ontstaan bij asielzoekers wegens de slechte kwaliteit van de rapporten van de nadere gehoren.

Verzoeker stelde in zijn brief van 25 september 1995 ter zake van het nader gehoor van de heer HS. (zie hierna onder 2.8.), dat de tijd die gemiddeld is gemoeid met het afnemen van het nader gehoor van een asielzoeker meestal niet langer is dan anderhalf uur. Deze tijd is volgens verzoeker volstrekt te kort voor de asielzoeker om zijn vluchtrelaas te doen.

Verzoeker bracht naar voren dat de rapporten van de nadere gehoren zoals deze zijn opgemaakt door de desbetreffende contactambtenaar in een aantal gevallen afwijken van het door verzoeker als voorbereiding op het nader gehoor van de desbetreffende asielzoeker opgenomen levensverhaal en de achtergrond van de vlucht, en ook van de door verzoeker opgestelde verslagen ten behoeve van de herzieningsverzoeken en ten behoeve van de correcties en aanvullingen van de rapporten van de nadere gehoren, niet alleen qua omvang, maar ook qua inhoud van levens- en vluchtverhaal. In de verslagen ten behoeve van de herzieningsverzoeken, in aanvullende bezwaarschriften en in stukken met correcties en aanvullingen van verzoeker met betrekking tot de rapporten van de nadere gehoren, wordt met grote regelmaat aangegeven op welke punten bedoelde rapporten naar de mening van de asielzoeker afwijken van hetgeen door hem naar voren is gebracht. Verder geeft verzoeker in die verslagen herhaaldelijk aan waar de verkeerde vragen zouden zijn gesteld, de antwoorden verkeerd zouden zijn weergegeven, en waar vragen en/of antwoorden zijn opgenomen die volgens verzoeker in het geheel niet waren gesteld of gegeven.

A.2. Individuele klachten

A.2.1. De klacht van de heer F. uit Syrië

A.2.1.1. Verzoeker diende deze klacht in op 8 november 1995.
Het nader gehoor van de heer F. vond plaats op 15 april 1994.

Volgens verzoeker:

- had de contactambtenaar de heer F. niet de vluchtelingendefinitie uitgelegd;
- had de contactambtenaar de heer F. niet gevraagd of hij de tolk goed had verstaan en begrepen, ondanks het feit dat dit in het rapport van het nader gehoor is opgenomen;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat de heer F. had verklaard;
- had de contactambtenaar de heer F. gezegd dat hij zijn antwoorden kort en beknopt moest houden;
- had de contactambtenaar niet doorgevraagd toen de heer F. aan het einde van het nader gehoor had verklaard niet alles te hebben gezegd en uitgelegd. De contactambtenaar had de opmerking van de heer F. ook niet opgenomen in het rapport van het nader gehoor.

A.2.1.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van de heer F., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw Ro., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Koerdisch, de heer Ba. Enige tijd na het begin van het nader gehoor arriveerde ook een (rechts)hulpverlener van VluchtelingenWerk, de heer H., om het interview bij te wonen.

In het rapport van het nader gehoor is onder meer opgenomen:

"Nadat ik de bovenvermelde vreemdeling had kenbaar gemaakt waarover hij zou worden gehoord en wat de waarde van dit gesprek in de verdere procedure zal zijn, deelde hij mede de waarheid te zullen spreken en geen informatie achter te houden en alles naar voren te brengen wat van belang kan zijn voor zijn aanvragen.

Nadat ik betrokkene had medegedeeld dat hij vrijuit kon spreken en dat alle informatie vertrouwelijk zal worden behandeld, verklaarde hij als volgt:

(...)

Ik heb geen toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring. Ik heb mijn land niet zomaar verlaten. Ik heb mijn rechtenstudie af moeten breken. Ik hoop dat u mijn zaak serieus behandelt. Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn aanvraag van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen.

(...)

Betrokkene werd tijdens het interview wel bijgestaan door een advocaat of (rechts)hulpverlener (Dit was de (rechts)hulpverlener die lopende het interview was binnengekomen; N.o.). Desgevraagd gaf hij te kennen geen op- of aanmerkingen te hebben op dit interview."

In het "Levensverhaal en achtergronden van de vlucht van de heer F." zoals dit bij brief van 5 september 1995 door verzoeker is toegezonden aan de Staatssecretaris van Justitie met betrekking tot de klacht is onder meer opgenomen hetgeen hiervoor is vermeld onder A.2.1.1.

A.2.2. De klacht van de heer A. uit Somalië

A.2.2.1. Verzoeker diende deze klacht in op 7 november 1995. Het nader gehoor van de heer A. vond plaats op 2 juni 1994. Volgens verzoeker had de contactambtenaar de heer A. niet in de gelegenheid gesteld zijn ervaringen in chronologische volgorde te vertellen.

A.2.2.2. In het bij het verzoekschrift gevoegde rapport van het nader gehoor van de heer A., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw W., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Somalisch, de heer Hi. Het nader gehoor is afgenomen in aanwezigheid van mevrouw P. van VluchtelingenWerk IJsselstein. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Nadat ik de vreemdeling had medegedeeld waaromtrent hij gehoord zou worden en hem had gewezen op het grote belang daarvan, deelde hij mede de waarheid te vertellen en verklaarde als volgt.
(...)

Desgevraagd deelde verzoeker mede dat hij voldoende tijd en gelegenheid heeft gehad om zijn asielmotieven uiteen te zetten.

Toevoeging betrokkene:

Ik weet eigenlijk niet of ik wel voldoende gelegenheid heb gehad. Want hoe kun je mij nu al die vragen stellen terwijl ik en mijn vrienden gevaar liepen in Mogadishu?

Verder heb ik geen toevoegingen.

Voorts deelde verzoeker desgevraagd mede de tolk goed te hebben verstaan en de vragen goed te hebben begrepen.

Opmerking hulpverleenster:

Ik heb niets op- of aan te merken.

Wel een vraag over de Nationale Service.

Is dat omdat betrokkene tegen de militaire dienst is of in plaats daarvan.

Betrokkene antwoordt desgevraagd: ..."

A.2.2.3. Bij het verzoekschrift waren eveneens de aantekeningen gevoegd die mevrouw P. van VluchtelingenWerk IJsselstein tijdens het nader gehoor had gemaakt. In deze aantekeningen is kort een weergave van het nader gehoor gegeven. Aan het begin van de desbetreffende notitie is niet opgenomen dat de contactambtenaar een mededeling heeft gedaan over de vluchtelingendefinitie of over het belang van het nader gehoor. In de notitie is verder onder meer opgenomen:

"A. wil dat W. (de contactambtenaar; N.o.) na elke vijf vragen alles in het Engels herhaalt. Tolk raakt zeer geïrriteerd; zegt dat hij zich aan de regels van het Ministerie houdt. W. zegt dat

dit de meest betrouwbare en gebruikte tolk is. A. antwoordt dat hij de tolk wel vertrouwt, maar zegt dat de tolk een andere taal spreekt die hij zelf niet spreekt (?).

(...)

Tolk legt uit dat hij exact vertaalt en niet interpreteert.

(...)

W. is het gezeur zat. A. gaat konstant in diskussie met de tolk."

Ten slotte is aan het einde van de notitie opgenomen:

"Heeft A. genoeg gelegenheid gehad om zijn verhaal te doen: Weet hij niet. W. legt uit dat alle vragen een bepaald doel hebben en of hij vindt dat er iets niet aan de orde is geweest: Nee.

(...)

Heeft hij de tolk goed kunnen verstaan: Ja."

A.2.3. De klacht van mevrouw M. uit Georgië

A.2.3.1. Deze klacht diende verzoeker in op 7 november 1995. Het nader gehoor van mevrouw M. vond plaats op 20 juni 1994. Mevrouw M. is de echtgenote van de heer Ni. (zie hierna onder A.2.4.).

Volgens verzoeker:

- had het nader gehoor van mevrouw M. ongeveer anderhalf uur geduurd;
- had de contactambtenaar mevrouw M., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, niet de vluchtelingendefinitie en het doel van het nader gehoor uitgelegd;
- had de contactambtenaar mevrouw M., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, onvoldoende de gelegenheid gegeven haar levensverhaal weer te geven en de achtergronden van haar vlucht kenbaar te maken. De contactambtenaar deelde mevrouw M. mee dat zij de gestelde vragen kort en bondig diende te beantwoorden;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat mevrouw M. had verklaard.

A.2.3.2. In het bij het verzoekschrift gevoegde rapport van het nader gehoor van mevrouw M., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw Di., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Russisch, mevrouw J. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Voordat een daadwerkelijke aanvang werd gemaakt met het interview heb ik betrokkene in grote lijnen de procedure uiteengezet. Ik heb haar uitgelegd waarover zij door mij zou worden gehoord en welke waarde aan het rapport van gehoor in de gehele asielprocedure wordt toegekend. Ik heb betrokkene uitdrukkelijk gevraagd zich in haar verklaring aan de waarheid te houden en geen voor de beoordeling van haar aanvragen van belang zijnde informatie achter

te houden en alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor haar aanvragen. Ik heb betrokkene medegedeeld dat zij vrijuit kon spreken, omdat alle verkregen informatie vertrouwelijk zou worden behandeld.

Betrokkene deelde mij vervolgens mede de waarheid te zullen vertellen en verklaarde mij hierna als volgt:

(...)

Ik heb geen toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring. Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn aanvraag van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen. Ook de vraagstelling was mij duidelijk."

A.2.3.3. In de correcties en aanvullingen op het rapport van het nader gehoor die het Buro voor Rechtshulp te Winterswijk het Ministerie van Justitie heeft doen toekomen, is onder meer opgenomen:

"Bij de bespreking van het verslag nader gehoor kwamen aanvullende feiten aan de orde, die niet door mevrouw ter sprake zijn gebracht tijdens het nader gehoor. Het betreft hier onder meer het feit dat er door een Georgische man werd bedreigd met seksuele mishandeling van de kinderen. Om dit te voorkomen heeft zij veel geld aan deze persoon moeten betalen en zich seksueel laten misbruiken. Zij kon dit niet vertellen aan haar man, omdat ze dan niet voor de gevolgen had kunnen instaan, hetgeen haar en haar gezin alleen maar verder in de problemen had gebracht. De reden waarom zij ook tijdens het nader gehoor niet over deze gebeurtenissen heeft gesproken, is onder meer dat zij door het gebeurde momenteel psychische problemen heeft. Mevrouw wordt erg emotioneel wanneer ze over deze gebeurtenissen vertelt (...). De belangrijkste reden voor het niet vermelden van deze feiten is echter, dat zij bovenal niet wil dat haar echtgenoot op enigerlei wijze achter deze informatie zou kunnen komen. Haar man zou immers, zoals zij zegt, deze gebeurtenissen als Moslim niet kunnen accepteren en het zou leiden tot het uiteenvallen van het gezin.

(...)

Betrokkene heeft niet verklaard tijdens het nadere gehoor dat zij geen problemen had vanwege haar geloof. In haar land van herkomst had zij inderdaad geen problemen vanwege haar geloof. Toen zij echter twee jaar na haar huwelijk echter met haar echtgenoot naar Afghanistan verhuisde kreeg zij wel problemen vanwege haar geloof.

(...)

Zoals reeds eerder vermeld is betrokkene wél seksueel mishandeld.

(...)

Betrokkene heeft tijdens het interview niet gezegd dat ze in de woning zouden kunnen blijven wonen als ze de politie zouden betalen. Zij heeft gezegd: "Als we zouden betalen zouden we wel weer een poosje met rust gelaten worden"."

A.2.3.4. Bij brief van 17 maart 1995 wendde verzoeker zich tot de Staatssecretaris van Justitie met onder meer "het levensverhaal en de achtergronden van de vlucht" van de echtgenoot van mevrouw M. (zie hierna onder A.2.4.). In deze brief was met betrekking tot mevrouw M. onder meer opgenomen:

"Veel van wat elk van hen heeft verteld aan de contactambtenaar staat niet in het rapport van het nader gehoor vermeld.

(...)

Omdat een en ander niet volledig genoteerd is door de contactambtenaar is de context van de diverse gebeurtenissen weggevalen en kan de lezer van het rapport van het nader gehoor een en ander niet volledig plaatsen.

(...)

In dit verband legt mevrouw M. uit: "Als ik iets begon te vertellen, zei de contactambtenaar: "Bent u daarom naar Nederland gekomen?" en dit op zo'n verwijtende toon, dat mevrouw M. steeds minder durfde te zeggen. Op een gegeven ogenblik voelde zij zich zo schuldig, dat zij zich schaamde, dat zij daar zat.

(...)

Mevrouw M. was al zo overstuur geraakt, dat zij voortdurend moest huilen tijdens het nader gehoor en deze vragen niet eens meer heeft kunnen beantwoorden en zo snel mogelijk wegwilde. Zij had altijd gedacht, dat een mens toch kan luisteren naar wat je vertelt, maar deze vrouw gaf het idee, dat het ging om een blanco formulier, dat zij moest invullen.

De tolk bij mevrouw M., mevrouw J., heeft nog getracht mevrouw M. op haar gemak te stellen. Dat is niet gelukt. De contactambtenaar heeft zij als een verschrikking ervaren. Zij was heel bazig."

A.2.3.5. In de stukken die verzoeker de Staatssecretaris van Justitie bij brief van 28 maart 1995 toezond, was onder meer opgenomen het "levensverhaal en de achtergronden van de vlucht" van mevrouw M. Daarin was onder meer vermeld:

"Hieraan is mede debet, dat de contactambtenaar niet of niet voldoende met mevrouw heeft doorgesproken over hetgeen zij heeft meegemaakt. Overigens heeft zij bijvoorbeeld aan de contactambtenaar wel verteld over haar vader, dat deze is gestorven ten gevolge van haar omgang met een Moslim. Dit is door de contactambtenaar bijvoorbeeld ten onrechte niet genoteerd. Ook hier is niet doorgevraagd naar de precieze omstandigheden waaronder zij in Afghanistan en in Georgië heeft moeten verblijven."

A.2.4. De klacht van de heer Ni. uit Afghanistan

A.2.4.1. De onderhavige klacht diende verzoeker in op 7 november 1995. Het nader gehoor van de heer Ni. vond plaats op 20 juni 1994. De heer Ni. is de echtgenoot van mevrouw M. (zie hiervoor onder A.2.3.).

Volgens verzoeker:

- had de contactambtenaar de heer Ni., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, niet de vluchtelingdefinitie en het doel van het nader gehoor uitgelegd;
- had de contactambtenaar de heer Ni. onvoldoende de gelegenheid gegeven zijn levensverhaal chronologisch weer te geven en de achtergronden van zijn vlucht kenbaar te maken. De heer Ni. moest vragen kort en bondig beantwoorden;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat de heer Ni. had verklaard.

A.2.4.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van de heer Ni., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw Di., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Dari, de heer I. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Voordat een daadwerkelijke aanvang werd gemaakt met het interview heb ik betrokkene in grote lijnen de procedure uiteengezet. Ik heb hem uitgelegd waarover hij door mij zou worden gehoord en welke waarde aan het rapport van het gehoor in de gehele asielpcedure wordt toegekend. Ik heb betrokkene uitdrukkelijk gevraagd zich in zijn verklaring aan de waarheid te houden en geen voor de beoordeling van zijn aanvragen van belang zijnde informatie achter te houden en alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor zijn aanvragen. Ik heb betrokkene medegedeeld dat hij vrijuit kon spreken, omdat alle verkregen informatie vertrouwelijk zou worden behandeld.

Betrokkene deelde mij vervolgens mede de waarheid te zullen vertellen en verklaarde mij hierna als volgt:

(...)

Ik heb geen toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring. Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn aanvraag van belang kan zijn. Ik heb voldoende de gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken.

Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen. Ook de vraagstelling was mij duidelijk."

A.2.4.3. In de correcties en aanvullingen op het nader gehoor van de heer Ni., die zijn opgemaakt door het Bureau voor Rechtshulp te Winterswijk, is geen commentaar opgenomen over het gedrag of de werkwijze van de betrokken contactambtenaar.

A.2.4.4. In het door het Buro voor Rechtshulp ingediende bezwaarschrift van 3 januari 1995 naar aanleiding van de negatieve beschikking op het asielverzoek van de heer Ni. is geen commentaar opgenomen over het gedrag of de werkwijze van de betrokken contactambtenaar.

A.2.4.5. In het aanvullende bezwaarschrift van 28 maart 1995, ingediend door verzoeker, is met betrekking tot het nader gehoor aangegeven dat dit ongeveer 2 uur heeft geduurd. Verder merkt verzoeker onder meer op:

"Bij beide (ook de echtgenote van de heer Ni.; zie hiervoor onder A.2.3.; N.o.) nadere gehoren stelde mevrouw Di. de vragen. De heer Ni. kreeg een tolk, de heer I. in het Farsi. Hij kon hem goed verstaan, maar zijn eigen taal is in feite het Pashtoe, de volkstaal in Afghanistan. De heer Ni. had om die reden gevraagd om een Russische tolk en wel voorafgaande aan het nader gehoor, direct na ontvangst van de oproep, circa 2 tot 3 weken tevoren. Hij kon zich ook verstaanbaar maken in het Farsi (dat lijkt veel op het Dari, de Perzische taal uit Afghanistan), maar het gesprek verliep om die reden wel moeizaam, omdat er ook verschillen bestaan tussen beide talen. Op school had de heer Ni. het Pashtoe gebruikt. Het Farsi en het Dari staan verder van hem af. Deze talen spreekt hij niet zo goed als zijn moeders taal.

(...)

Veel van wat elk van hen heeft verteld aan de contactambtenaar staat niet in het rapport van het nader gehoor vermeld.

(...)

Omdat een en ander niet volledig genoteerd is door de contactambtenaar is de context van de diverse gebeurtenissen weggevallen en kan de lezer van het rapport van het nader gehoor een en ander niet volledig plaatsen.

De contactambtenaar heeft in het begin van het nader gehoor niet de vluchtelingendefinitie uitgelegd. Wel had VluchtelingenWerk tevoren voor het nader gehoor deze definitie uitgelegd.

De contactambtenaar heeft in het begin niet het doel van het gesprek uitgelegd. Zij heeft wel gevraagd, of zij tevoren bij VluchtelingenWerk waren langs geweest. Zij konden dat bevestigend beantwoorden. De contactambtenaar begon vervolgens vragen te stellen. Dit is bij elk van hen zo gegaan.

De contactambtenaar liet elk van hen niet uitspreken. Zij mochten vragen alleen met ja of met nee beantwoorden.

(...)

Van tevoren had de contactambtenaar bij elk van hen gezegd: "U moet mijn vragen kort en bondig beantwoorden".

De heer Ni. voegt hieraan toe: "De sfeer was zo onplezierig, dat aan het einde van het nader gehoor, toen de contactambtenaar aan mij vroeg: "Wilt u nog iets toevoegen en hebt u alles begrepen?" ik aan haar heb gezegd: "Ik heb niets toe te voegen en ik heb alles begrepen". Want de indruk was bij hem ontstaan, dat deze vragen alleen maar om formele redenen waren gesteld, en dat de contactambtenaar er niets mee zou doen. In wezen was de heer Ni. zeer ontevreden.

(...)

De contactambtenaar koppelde wel voortdurend de antwoorden van mevrouw M. aan hetgeen de contactambtenaar eerder meende begrepen te hebben van haar man.

Echter, de contactambtenaar heeft nimmer teruggekoppeld tijdens elk van beide nadere gehoren, naar elk van hen, wat zij meende begrepen te hebben in eerste instantie via de tolk. Daardoor gaf zij hem en haar niet de gelegenheid te controleren of de contactambtenaar hen inderdaad had begrepen. Zij wisten dan ook niet, wat deze contactambtenaar opschreef.

(...)

Lezing van het nader gehoor leert, dat het rapport van het nader gehoor flinterdun is, en dat niet voldoende is doorgevraagd door de contactambtenaar, mevrouw Di. aan de heer Ni. over al hetgeen hij heeft meegemaakt. Daardoor is de contactambtenaar blijven steken in de contouren van het levensverhaal en de achtergronden van de vlucht van de heer Ni. zonder door te dringen tot de kern ervan."

A.2.5. De klacht van de heer T. uit Zaïre

A.2.5.1. Deze klacht diende verzoeker in op 1 december 1994.

Het nader gehoor van de heer T. vond plaats op 19 juli 1994.

Volgens verzoeker:

- had de contactambtenaar de heer T. onvoldoende de gelegenheid gegeven zijn levensverhaal systematisch en chronologisch weer te geven en de achtergronden van zijn vlucht toe te lichten;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of hij had begrepen wat de heer T. had verklaard;
- had de contactambtenaar de heer T. "kort" gehouden. De heer T. moest vragen met ja of nee beantwoorden;
- had de contactambtenaar niet doorgevraagd.

A.2.5.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van de heer T., afgenomen door de contactambtenaar de heer Ko., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Frans, de heer L. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Voordat een daadwerkelijke aanvang werd gemaakt met het interview heb ik betrokkene in grote lijnen de procedure uiteengezet. Ik heb hem uitgelegd waarover hij door mij zou worden gehoord en welke specifieke plaats en waarde het nader gehoor inneemt bij de beoordeling van de ingediende aanvragen om toelating. Ik heb betrokkene uitdrukkelijk gevraagd zich in zijn verklaring aan de waarheid te houden en geen voor de beoordeling van zijn verzoeken van belang zijnde informatie achter te houden en alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor zijn verzoeken. Ik heb betrokkene medegedeeld dat hij vrijuit kon spreken, omdat alle verkregen informatie vertrouwelijk zal worden behandeld.

Vervolgens heb ik betrokkene gevraagd of hij mijn woorden tot dusver goed had begrepen en heb ik hem verzocht het mij te zeggen als mijn vragen niet voldoende duidelijk zouden zijn.

Betrokkene verklaarde mij dat hij mijn woorden goed had begrepen en dat hij het zou aangeven als een vraag hem niet duidelijk zou zijn.

Betrokkene deelde mij vervolgens mede de waarheid te zullen vertellen en verklaarde mij hierna als volgt:

(...)

Ik heb wel toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring. Wat ik wil toevoegen is dat ik de Nederlandse autoriteiten wil vragen, overeenkomstig de bepalingen van de conventie van Genève van 1951 (het vluchtelingenverdrag) mij tegemoet te willen treden en te behandelen. Verder hoop ik dat de Nederlandse overheid de mij tot op heden gegeven gastvrijheid ook verder garandeert, opdat ik hier in vrijheid en rust kan leven. Verder heb ik niets toe te voegen.

Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn verzoek van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen. Ook de vraagstelling was mij duidelijk."

A.2.5.3. In het (aanvullend) bezwaarschrift van 1 december 1994 dat verzoeker heeft ingediend tegen de afwijzende beschikking op het asielerzoek van de heer T. is ter zake van het nader gehoor van de heer T. onder meer opgenomen:

"Dit gehoor vond plaats in Zeewolde. Het begon omstreeks 11.00 uur 's ochtends en duurde circa anderhalf uur. De vluchtelingendefinitie is aan hem (de heer T.; N.o.) door de contactambtenaar niet uitgelegd. Deze contactambtenaar zei voortdurend: "Hou het kort!". Hij moest vragen met "ja" of met "nee" beantwoorden. Als hij al iets wilde toevoegen, kreeg hij steeds te horen: "Dat moet u maar straks vertellen". Dit uitstellen leidde tot niets. Hij kreeg geen kans om de achtergronden van zijn vlucht uit te leggen.

De contactambtenaar, de heer Ko., stelde vragen, maar ook de tolk, de heer L. stelde vragen, die de heer Ko., niet gesteld heeft. Zelfs was er een situatie waarin de contactambtenaar en de tolk het duidelijk niet met elkaar eens waren. Waarover dat ging, weet de heer T. niet. Het gebeurde herhaaldelijk. De situatie was daardoor heel gespannen. Dit was voor hem ook heel slecht.

In de periode van anderhalf uur was er ook een pauze, waarin er ook werd getelefoneerd. Hijzelf moest toen het lokaal verlaten om na circa meer dan twintig minuten weer binnen te mogen komen. Of dit telefoongesprek over zijn zaak ging of over iets anders, weet hij niet.

Daarna was het gesprek bijna aan het einde. De heer T. heeft aan de contactambtenaar gezegd dat hij graag door wilde spreken over al hetgeen met hem was gebeurd. Hij moest spreken, want hij was niet tevreden met de gang van zaken tot dan toe. Toen werd er alleen tegen hem gezegd: "U krijgt nú het laatste woord. Wat heeft u nog toe te voegen?"

In tegenstelling tot demededeling op pagina 6 van het rapport van gehoor (zie hiervoor onder A.2.5.2.; N.o.) heeft hij expliciet niét gezegd: "Ik heb alles verteld, wat voor de beoordeling van mijn verzoek van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen". Aan hem is niet gevraagd, of hij in volle vrijheid zijn verklaring heeft kunnen afleggen. Zij hebben hem wel gevraagd of hij de tolk goed heeft kunnen verstaan.

Hij heeft toen met "ja" geantwoord, want deze sprak goed Frans. Hoe de tolk heeft vertaald in het Nederlands is hem overigens volledig onbekend.

Voordat het nader gehoor begon, had de tolk tegen hem reeds gezegd: "U bent nu in Zeewolde". Hij hoorde de tolk in het Nederlands spreken tegen de contactambtenaar. Daarbij werd onderling gelachen. De tolk gedroeg zich vreemd. Hij maakte de boel een beetje belachelijk. De tolk heeft hij ervaren als een man die nogal met zichzelf ingenomen was en voortdurend kletste, in tegenstelling tot de contactambtenaar. Hij voelde zich niet op zijn gemak. Tijdens het gehoor rookte bovendien de tolk aan één stuk door. Dit heeft hem zeer gestoord. Hijzelf rookt niet. Het was zeer ergerlijk.

Aan het einde van het nader gehoor heeft de heer T. gevraagd of de Nederlandse regering hem wilde beschermen tegen uitzetting naar zijn land. Daarna vroeg de contactambtenaar hem in de wachtkamer te gaan zitten. Hij werd later hieruit gehaald. Toen was er nog een derde persoon bijgekomen. De heer T. vond dit bedreigend. Hij kreeg ook geen stoel aangeboden. De derde persoon vroeg hem met "ja" of met "nee" te antwoorden op zijn vraag:

"Hebben de militairen iets tegen u gezegd toen ze bij u thuis kwamen?" De heer T. wilde dit gaan uitleggen, maar hij kreeg geen kans. Hij antwoordde: "Nee. Ze hebben niets gezegd. Zij zijn begonnen me te slaan".

Toen de heer T. dit gezegd had zei de derde persoon: "Dat wilde ik weten. Het is dus een persoonlijk geval".

Toen hield het nader gehoor op. Hij kreeg excuses aangeboden door de tolk, dat zij hem nogmaals hadden laten terugkomen. De tolk begreep dat de heer T. zich niet op zijn gemak had gevoeld. Hij lachte en rookte ondertussen door.

De heer T. was door het gedrag van de tolk bang van deze man geworden. Hij had aan het einde van het nader gehoor willen zeggen: "U heeft mij belet om datgene te zeggen, wat ik had willen zeggen", ook omdat de tolk en de contactambtenaar hem voortdurend hadden gemaand kort te antwoorden en langere uiteenzettingen op te schorten.

De contactambtenaar heeft tijdens het nader gehoor nimmer gecontroleerd door middel van terugkoppeling of hij inderdaad had begrepen wat hij via de tolk meende begrepen te hebben van de heer T. Om deze reden kon hij ook niet controleren wat er nu door de contactambtenaar werd genoteerd."

A.2.6. De klacht van de heer MS. uit Iran

A.2.6.1. Deze klacht diende verzoeker in op 25 september 1995. Het nader gehoor van de heer MS. vond plaats op 19 september 1994. (Het nader gehoor van de broer van MS. komt hierna onder A.2.8. aan de orde). Volgens verzoeker:

- had het nader gehoor van MS. één uur en 40 minuten geduurd;
- had de contactambtenaar de heer MS., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, onvoldoende geïnstrueerd om volledig vrijuit alles naar voren te brengen dat van belang was in het kader van het asielerzoek;
- had de contactambtenaar de heer MS., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, onvoldoende de gelegenheid gegeven zijn levensverhaal weer te geven en de achtergronden van zijn vlucht kenbaar te maken. De contactambtenaar deelde de heer MS. mee dat de gestelde vragen kort en bondig dienden te worden beantwoord;
- had de contactambtenaar MS. niet de gelegenheid geboden zijn verhaal in een chronologische volgorde te vertellen. Volgens verzoeker kon de heer MS. hierdoor geen uitleg geven over de positie van zijn familieleden, die waren blootgesteld aan terreur van de Iraanse overheid, en had hij geen kans gekregen de sociale, familiale en culturele context van zijn vlucht weer te geven. Volgens verzoeker is de heer MS. in het rapport van het nader gehoor teruggebracht tot een karikatuur, waardoor hij volgens verzoeker de geenszins als denkbeeldig te beschouwen kans loopt dat zijn asielerzoek en zijn verzoek om een verblijfsvergunning worden afgewezen;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of hij had begrepen wat de heer MS. had verklaard.

A.2.6.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van de heer MS., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw K., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels een tolk Farsi. Tijdens het onderzoek bleek dat het de tolk de heer Ma. betrof. Verder was bij het nader gehoor aanwezig mevrouw St. van VluchtelingenWerk Almen. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Nadat ik de vreemdeling had medegedeeld om welke redenen hij gehoord zou worden, hem had gewezen op de importantie van dit gehoor en hem had medegedeeld dat hij, in zijn eigen belang, de waarheid diende te spreken, verklaarde hij als volgt:
(...)

TOEVOEGINGEN VREEMDELING:

Ik was tijdens dit interview in de gelegenheid om mijn asielmotieven zo volledig en duidelijk mogelijk kenbaar te maken.

Graag wil ik nog toevoegen dat ik dacht in het begin dat het een chaotisch verhaal zou worden, maar nu het achter de rug is voel ik dat het goed gegaan is. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de bij dit gesprek aanwezige tolk goed en duidelijk kunnen begrijpen en verstaan. Verder heb ik aan mijn verklaring niets toe te voegen.

(...)

Tijdens dit gehoor werd de vreemdeling bijgestaan door mevrouw St., werkzaam bij V.V.N. (VluchtelingenWerk Nederland; N.o.). Aan het einde van het interview deelde de hulpverleenster desgevraagd mee geen inhoudelijke vragen, dan wel op- of aanmerkingen te hebben.

(...)

Tevens was er van verzoeker tijdens het gehoor geen dossier aanwezig."

A.2.6.3. Bij het verzoekschrift was eveneens gevoegd een afschrift van een faxbericht van 25 november 1994 van VluchtelingenWerk te Almen. Dit faxbericht bevatte correcties en aanvullingen op het verslag van het nader gehoor van de heer MS. In het faxbericht was over de 'TOEVOEGINGEN VREEMDELING' (zie hiervóór onder A.2.6.2.) opgenomen: "Zó heb ik dat niet gezegd."

A.2.6.4. Bij brief van 25 september 1995 wendde verzoeker zich tot de Staatssecretaris van Justitie met het "levensverhaal en de achtergronden van de vlucht" van de heer MS. In deze brief was onder meer opgenomen:

"Tijdens het nader gehoor liet mevrouw K. (de contactambtenaar; N.o.) meerdere malen weten via de tolk dat hij niet mocht uitwijden. Zij zei nog iets anders: "U moet Uw mond houden over alles wat Uw familie betreft in Iran".

(...)

Aan het einde van het nader gehoor heeft mevrouw K. uitdrukkelijk niet gevraagd, of hij nog iets had willen toevoegen. (...) Zou dit wel gevraagd zijn, dan had hij nog gezegd, dat de politieke achtergrond van zijn familie heel essentieel is, en dat hij er veel meer over had willen vertellen.

(...)

Zoals vermeld op pagina 9 van het rapport van het nader gehoor was tijdens het gehoor aanwezig mevrouw St., verbonden aan VluchtelingenWerk. Deze dame kende hij niet. Hij had nooit met haar gesproken. Hij zag haar tijdens het nader gehoor voor het eerst. Vanzelfsprekend had deze dame niets te zeggen, want zij wist niets van hem.

(...)

De heer MS. heeft tijdens het nader gehoor het woord "orgaan" niet gebruikt. Hij heeft gezegd ervan beschuldigd te zijn te behoren tot de anti-revolutionaire oppositie, waaronder inderdaad de Mudjaheddin, de Cherikhaye en de Monarchisten behoren. Deze vormen evenwel niet één organisatie.

(...)

Hij is niet met een leren zweep, maar met een rubber slang bewerkt in de gevangenis. Hij is niet geslagen met een kabel. Hij is niet behandeld aan zijn kaakgewricht. Er is een tand uit zijn kaak geslagen.

X was de ondervrager. Hij was niet een Officier van Justitie. Dat heeft hij ook niet gezegd aan de contactambtenaar. Deze man werkte wel voor het Openbaar Ministerie als Inspecteur-Ondervrager, en niet als Officier van Justitie.

Niet één week, maar twee weken tevoren, voor zijn arrestatie, is een aanslag gepleegd op de Officier van Justitie. Waar gesproken wordt over de naam Soroo Shadim moet dit zijn: Soro (= een naam) Ghadim (= oud), totaal weer te geven als: de oude wijk Soro."

A.2.7. De klacht van de heer MM. uit Somalië

A.2.7.1. Verzoeker diende deze klacht in op 9 februari 1995. Het nader gehoor van de heer MM. vond plaats op 21 september 1994 te Eindhoven. Het betreft een nader gehoor in het kader van de 'inhaalslag' (zie ACHTERGROND onder 10.1., 10.2. en 10.3.) van de IND.

Volgens verzoeker:

- had het nader gehoor van MM. 25 minuten geduurd;
- had de contactambtenaar MM., in weerwil van hetgeen is opgenomen in het rapport van het nader gehoor, niet het belang van het nader gehoor uitgelegd;
- waren in het rapport van het nader gehoor vragen opgenomen die MM. niet waren gesteld, waarmee volgens verzoeker de suggestie was gewekt dat MM. de vragen wel had beantwoord;
- had de contactambtenaar MM. onvoldoende in de gelegenheid gesteld zijn levensverhaal en de achtergronden van zijn vlucht te vertellen. MM. werd geacht de vragen van de contactambtenaar kort en bondig te beantwoorden;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat MM. had verklaard. MM. kon hierdoor niet controleren wat de contactambtenaar opschreef.

A.2.7.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van MM., afgenomen door de (tijdelijke) contactambtenaar mevrouw Me., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels een tolk Somalisch, de heer Ab. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Ik heb voor aanvang van het gehoor aan de vreemdeling uitgelegd welke specifieke plaats het gehoor inneemt bij de beoordeling van de ingediende aanvragen om toelating. Ik heb daarbij aangegeven welk belang het gehoor heeft en gezegd dat hij naar waarheid op mijn vragen moest antwoorden. Vervolgens heb ik de vreemdeling gevraagd of hij mijn woorden in de vertaling van de tolk tot dusver goed had kunnen begrijpen en ik heb hem verzocht het mij te willen zeggen als mijn vragen niet voldoende duidelijk zouden zijn. De vreemdeling verklaarde dat hij mijn woorden goed had begrepen en dat hij het zou aangeven als een vraag van mij niet duidelijk zou zijn. Tevens heb ik de vreemdeling geattendeerd op het feit dat hij drie werkdagen na dit interview een afschrift van het verslag van gehoor bij de vreemdelingendienst in ontvangst kan nemen.

M.b.t. de kern van de vrees die aanleiding was voor zijn vertrek uit het land van herkomst en een beletsel vormt voor een eventuele terugkeer daarheen, verklaarde betrokkene mij op de gestelde vragen als volgt:

(...)

SLOTOPMERKINGEN

- Betrokkene verklaarde dat hij niets had toe te voegen aan hetgeen hij had verklaard.
- Betrokkene zei dat hij de tijd en de ruimte had gekregen om alles te verklaren wat voor zijn verzoeken om toelating van belang was.
- Betrokkene heeft aan het eind van het gehoor gezegd dat hij de tolk goed had begrepen en kunnen verstaan."

A.2.7.3. Op 23 november 1994 zond MM's (rechts)hulpverlener van de Stichting VluchtelingenWerk Echteld een brief aan de IND. In deze brief was onder meer opgenomen:

"Als begeleider van de heer MM. wil ik U erop wijzen dat het verslag zeer summier is, wat gezien de tijd van het interview ook niet anders kan, maar dat er reeds een verslag van het levensverhaal in Uw bezit is gemaakt door mr. P.B.Ph.M. Bogaers (...). Dit verslag geeft veel beter weer hoe de geschiedenis is van de heer MM., daar veel indringender op de achtergronden is ingegaan."

A.2.7.4. Naar aanleiding van de negatieve beschikking op de verzoeken om een verblijfstatus van MM. van 30 november 1994, diende verzoeker op 7 december 1994 namens MM. een bezwaarschrift in. In dat kader bracht verzoeker bij brief van 19 januari 1995 onder meer het volgende naar voren:

"De heer MM. kon het volgende aan de raadsman meedelen betreffende het nader gehoor van 21 september 1994:

1. (...) De heer MM. werd des middags gehoord rond 12.00 uur. Tussen 12.00 en 13.00 uur. (...) De contactambtenaar, mevrouw Me., overigens een 'tijdelijke' contactambtenaar, stelde korte vragen. Deze mocht hij alleen kort en bondig beantwoorden. De tolk zei ook: "Het moet snel gaan". Hij kreeg geen tijd. De contactambtenaar begon direct vragen te stellen, nadat de tolk in het kort de vluchtelingendefinitie had toegelicht. De contactambtenaar heeft niet toegelicht wat het doel was van dit gesprek. Ook heeft zij de vluchtelingendefinitie niet zelf uitgelegd. Evenmin heeft zij gezegd dat hij de waarheid moest vertellen (in tegenstelling tot pagina 2 bovenaan van het rapport van het nader gehoor) (zie hiervoor onder 2.7.2.; N.o.).

Aan het einde van het nader gehoor heeft de contactambtenaar niet gevraagd of hij voldoende tijd en ruimte had gehad om alles te vertellen. Zij heeft alleen gevraagd: "Heeft U nog iets vergeten

te vertellen en wilt U nog iets toevoegen?" Ook vroeg zij of hij de tolk goed had kunnen verstaan. Hij heeft toen geantwoord: "De tolk kon ik goed verstaan". Ook heeft hij gezegd: "Ik heb heel uitvoerig met mijn advocaat gesproken over mijn levensverhaal. Ik heb dit levensverhaal bij mij. U kunt een kopie hiervan maken". De contactambtenaar evenwel zei hem: "Dat hoeft niet. Wij hebben al een kopie". Zij liet het hem zien. Ten onrechte heeft de contactambtenaar het levensverhaal en de achtergronden van de vlucht van de heer MM. niet als bijlage bij het rapport van het nader gehoor vermeld.

2. Kennisname van het rapport van het nader gehoor van 21 september 1994 leert dat inhoudelijk met betrekking tot het relaas van de achtergronden van de vlucht van de heer MM. dit rapport slechts uit 1 pagina bestaat. Dit komt volstrekt overeen met een tijdsduur van circa 25 minuten, dat het gehoor geduurd heeft.

3. De contactambtenaar heeft hem gevraagd: "Wanneer bent U uit Somalië gevlucht?" Dit was de eerste vraag. Zij heeft ook gevraagd hoe hij gereisd heeft. En wanneer hij in Nederland is gekomen. Zij heeft met hem niet de reisroute geanalyseerd. Zij heeft hem volstrekt niet in staat gesteld om chronologisch zijn levensverhaal te vertellen.
(...)

Aan de contactambtenaar heeft hij niet gezegd: "Begin 1992 zijn mijn problemen begonnen". (Dit is vermeld in het rapport van het nader gehoor; N.o.) Hij heeft ook geen datum dienaangaande genoemd aan de contactambtenaar.

Over de burgeroorlog is met de contactambtenaar geen moment gesproken."

In dezelfde brief voert verzoeker nog een aantal gegevens aan die naar zijn mening onjuist zijn vermeld, of niet zijn vermeld in het rapport van het nader gehoor terwijl die wel door MM. naar voren waren gebracht.

A.2.8. De klacht van de heer HS. uit Iran

A.2.8.1. Op 25 september 1995 diende verzoeker de onderhavige klacht in. Het nader gehoor van de heer HS. vond plaats op 26 september 1994. (Het nader gehoor van de broer van HS. was hiervoor onder A.2.6. aan de orde). Volgens verzoeker:

- had het nader gehoor van HS. een uur en een kwartier geduurd. Deze tijd was volgens verzoeker onvoldoende om "de gegrondheid van de vrees voor vervolging te traceren";
- had de contactambtenaar de heer HS., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, onvoldoende de gelegenheid gegeven zijn levensverhaal weer te geven en de achtergronden van zijn vlucht kenbaar te maken. De contactambtenaar deelde de heer HS. mee dat hij de gestelde vragen kort en bondig moest beantwoorden;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of hij had begrepen wat HS. had verklaard.

A.2.8.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van HS., afgenomen door de contactambtenaar de heer G., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels een tolk Farsi. Tijdens het onderzoek bleek dat het de tolk mevrouw Wa. betrof. Verder was bij het nader gehoor aanwezig mevrouw St. van VluchtelingenWerk Almen. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Voordat een daadwerkelijke aanvang werd gemaakt met het interview heb ik betrokkene in grote lijnen de procedure uiteengezet. Ik heb hem uitgelegd waarover hij door mij zou worden gehoord en welke specifieke plaats en waarde het nader gehoor inneemt bij de beoordeling van de ingediende aanvragen om toelating. Ik heb betrokkene uitdrukkelijk gevraagd zich in zijn verklaring aan de waarheid te houden en geen voor de beoordeling van zijn verzoeken van belang zijnde informatie achter te houden en alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor zijn verzoeken. Ik heb betrokkene medegedeeld dat hij vrijuit kon spreken, omdat alle verkregen informatie vertrouwelijk zal worden behandeld.

Vervolgens heb ik betrokkene gevraagd of hij mijn woorden tot dusver goed had begrepen en heb ik hem verzocht mij te zeggen als mijn vragen niet voldoende duidelijk zouden zijn. Betrokkene verklaarde mij dat hij mijn woorden goed had begrepen en dat hij het zou aangeven als een vraag hem niet duidelijk zou zijn.

Betrokkene deelde mij vervolgens mede de waarheid te zullen vertellen en verklaarde mij hierna als volgt:
(...)

Toevoegingen:

Ik heb geen toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring. Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn verzoek van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen. Ook de vraagstelling was mij duidelijk.

Advocatuur/hulpverlening:

Betrokkene werd tijdens interview wel bijgestaan door mevr. St. van VVN. Desgevraagd gaf zij te kennen geen op- of aanmerkingen te hebben naar aanleiding van het interview."

A.2.8.3. Bij het verzoekschrift was een afschrift gevoegd van een faxbericht van 24 november 1994 van VluchtelingenWerk te Almen. In het faxbericht waren opgenomen de correcties en aanvullingen op het nader gehoor van de heer HS. In het faxbericht waren geen opmerkingen opgenomen over hetgeen waarover verzoeker klaagt.

A.2.8.4. Bij brief van 25 september 1995 wendde verzoeker zich tot de Staatssecretaris van Justitie met "het levensverhaal en de achtergronden van de vlucht" van de heer HS. In deze brief was onder meer opgenomen:

"Hij (HS.; N.o.) heeft niet gezegd: "Mijn broer (de broer van HS., de heer MS., zie hiervoor onder A.2.6.; N.o.) had een probleem en in verband hiermee werd ik vervolgd in Iran".

HS. heeft aan de contactambtenaar geprobeerd uit te leggen dat hij alles in het werk heeft gesteld om zijn broer te laten ontsnappen, en dat hij wist dat hij daardoor zelf in gevaar was en dat hij ook zelf moest vluchten. Bij de contactambtenaar heeft hij de context van een en ander niet kunnen uitleggen vanwege de door de Staatssecretaris van Justitie gevolgde zeer beperkende methode, waardoor hij niet in chronologische volgorde en in ruime zin over zijn vlucht en de achtergronden daarvan kon spreken.

Ook heeft hij niet gesproken over een aanslag op de Revolutionaire Rechtbank, maar over een aanslag op de Openbare Aanklager Ahmadi."

A.2.9. De klacht van mevrouw R. uit Iran

A.2.9.1. De onderhavige klacht diende verzoeker in op 7 november 1995. Het nader gehoor van mevrouw R. vond plaats op 11 oktober 1994.

Volgens verzoeker:

- had de contactambtenaar mevrouw R., in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor wordt gesuggereerd, niet de vluchtelingendefinitie en het doel van het nader gehoor uitgelegd;
- had de contactambtenaar mevrouw R. onvoldoende de gelegenheid gegeven haar levensverhaal chronologisch weer te geven en de achtergronden van haar vlucht kenbaar te maken;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat mevrouw R. had verklaard.

A.2.9.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van mevrouw R., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw Sp., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Farsi, mevrouw N. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Nadat ik de vreemdeling had medegedeeld waaromtrent zij zou worden gehoord en haar had gewezen op het grote belang daarvan, verklaarde zij als volgt:

(...)

Verder heb ik niets aan mijn verklaring toe te voegen. Ik was tijdens dit interview in de gelegenheid om mijn asielmotieven zo volledig en duidelijk mogelijk kenbaar te maken. Ik heb de bij dit gesprek aanwezige tolk goed en duidelijk kunnen begrijpen en verstaan."

A.2.9.3. In de door VluchtelingenWerk Amersfoort opgestelde correcties en aanvullingen op het verslag van het nader gehoor is onder meer opgenomen:

"Betrokkene heeft tijdens het gehoor niet alles kunnen vertellen. Zij werd soms afgebroken."

A.2.9.4. Op 24 oktober 1995 wendde verzoeker zich met een (aanvullend) bezwaarschrift tot de Staatssecretaris van Justitie naar aanleiding van de negatieve beschikking op de verzoeken om toelating van mevrouw R. In het aanvullend bezwaarschrift is onder meer opgenomen:

"In het begin van het nader gehoor heeft mevrouw Sp., de contactambtenaar, haar niet de vluchtelingendefinitie uitgelegd.

Mevrouw Sp. zei haar: "Dit gesprek dient er toe dat de Nederlandse regering kan bepalen of U hier als vluchteling kunt blijven of niet". Er werd haar gezegd: "U beantwoordt alleen de vragen die ik U stel".
(...)

Mevrouw R. bevond zich in een slechte geestelijke conditie. Zij was al een jaar in een AZC. Zij gebruikte kalmerende middelen. Zij heeft in verschillende asielzoekerscentra gezeten en heeft veel ellende meegemaakt in het AZC in Amsterdam.

(...) toen haar werd gevraagd of zij nog iets wilde toevoegen aan het einde van het nader gehoor. Zij heeft toen ook gezegd: "Laat maar". Zij was tijdens het nader gehoor heel moe.
(...)

Het nader gehoor van 11 oktober 1994 is per definitie oppervlakkig geweest, omdat mevrouw R. niet in een vertrouwenspositie zat om zich zelf volledig te durven geven. Ook al waren de contactambtenaar en de tolk vriendelijk, zij voelde dat er veel vaart achter het gesprek zat. Zij moest opschieten. Het was als op school, waar veel vragen werden gesteld: "De leraar is moe en wil opschieten". In dit verband is van belang dat zij zelf in Iran lerares in ondermeer geschiedenis is geweest. (...) Zij heeft in Iran voortdurend moeten werken in een sfeer van censuur. Wat zij voelde mocht zij niet vertellen. Zij kon niet zichzelf zijn. Een soortgelijke ervaring deed zij op tijdens het nader gehoor.
(...)

Tijdens het nader gehoor werd aan mevrouw R. weinig gevraagd over haar broers en zussen. Toen zij iets uitlegde over haar broer (...) werd haar verzocht door de contactambtenaar daarmee te stoppen: "U moet alleen antwoorden op onze vragen". Dit was wel vriendelijk gezegd, maar dat remde haar direct af.
(...)

De periode tot aan de revolutie was een heel plezierige tijd. Zij gaf ook maatschappijleer. Dit vak behoorde tot de drie-eenheid aardrijkskunde, geschiedenis en maatschappijleer. Tijdens het nader gehoor had de tolk gezegd: "Maatschappijleer bestaat bij ons niet". Zij heeft toen getracht uit te leggen wat het vak Etsjtemaⁱ betekent: maatschappijleer. Het ging natuurlijk over de maatschappij tijdens de Sjah.
(...)

Zij mocht over dit alles (haar lidmaatschap van een feestcomité voor onder meer feesten rond de sjah; N.o.) niets vertellen aan de contactambtenaar. Zij mocht alleen antwoorden op haar vragen.
(...)

De contactambtenaar had zelf moeten constateren dat het misging waar het ging om de vraag of mevrouw R. 'in haar land wel eens aangehouden, mishandeld of veroordeeld is door de autoriteiten' (...). Die vraag volgt plotsklaps nadat mevrouw R. eerst heeft mogen spreken over de gebeurtenis op 18 mei 1993 en volgende. De aanhouding (...) was evenwel niet in augustus 1993, maar voor de gebeurtenis op 18 mei 1993 en volgende.

(...)

Uw rapport van het nader gehoor wordt gekenmerkt door talloze samentrekkingen van gebeurtenissen zonder dat de contactambtenaar telkens mevrouw R. de gelegenheid heeft gegeven om heel specifiek de opeenvolgende loop der gebeurtenissen weer te geven.

(...)

Geen enkele vraag is door de contactambtenaar aan mevrouw R. gesteld omtrent haar monarchistische sympathieën en de problemen, die die sympathieën en activiteiten voor haar met zich mee hebben gebracht onder Khomeiny.

(...)

Ook daarin had Uw contactambtenaar aanleiding kunnen vinden om veel breedvoeriger in te gaan op al hetgeen mevrouw R. heeft meegemaakt ten gevolge van haar monarchistische sympathieën en activiteiten."

A.2.10. De klacht van de heer O. uit voormalig Joegoslavië

A.2.10.1. Op 25 november 1994 diende verzoeker de onderhavige klacht in bij de Nationale ombudsman. Het nader gehoor van de heer O. vond plaats op 2 november 1994.

Volgens verzoeker:

- had de IND de heer O. gedwongen plotseling een nader gehoor te ondergaan, waardoor hij geen gelegenheid had zich hierop voor te bereiden. "Eén en ander ging met dwang gepaard aangezien de heer O. anders geen gehoor meer zou krijgen";

- had de contactambtenaar de heer O. onvoldoende de gelegenheid gegeven zo volledig en duidelijk mogelijk zijn levensverhaal te vertellen en de achtergronden van zijn vlucht toe te lichten.

De heer O. werd niet in de gelegenheid gesteld de gebeurtenissen in een context te plaatsen. Belangrijke gebeurtenissen mocht hij niet toelichten omdat deze volgens de contactambtenaar niet tot "zijn verhaal" behoorden. Verder werden hem van de hak op de tak vragen gesteld en had de contactambtenaar niet doorgevraagd;

- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij had begrepen wat O. had verklaard. O. kon hierdoor niet controleren wat de contactambtenaar opschreef.

- werd in het rapport van het nader gehoor gesuggereerd dat O. vragen waren gesteld die niet waren gesteld, en werd in het rapport gesuggereerd dat die vragen ook waren beantwoord.

A.2.10.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van O., afgenomen door de contactambtenaar mevrouw D., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels de tolk Albanees, de heer Z. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Nadat ik de vreemdeling had medegedeeld waaromtrent hij gehoord zou worden en hem had gewezen op het grote belang daarvan, verklaarde hij: (...)

Ik heb niets aan mijn verklaring toe te voegen. Ik was tijdens dit gesprek in de gelegenheid om mijn asielmotieven zo volledig en duidelijk mogelijk kenbaar te maken. Ik heb de bij dit gesprek aanwezige tolk goed en duidelijk kunnen begrijpen en verstaan."

A.2.10.3. Bij brief van 24 november 1994 wendde verzoeker zich tot de Staatssecretaris van Justitie met het "levensverhaal en de achtergronden van de vlucht" van de heer O. In deze brief was onder meer opgenomen:

"Het gehoor van 2 november 1994

Dit gehoor was voor hem volstrekt onverwacht. Hij had hiertoe ook geen oproep gekregen. Een buurman van het AZC (Asielzoekerscentrum; N.o.) had hem gevraagd met hem mee te gaan om hem te

vergezellen. Deze heer (...) was wat angstig en durfde niet alleen naar het gehoor te gaan. Deze man zou om 9.30 uur worden gehoord. De heer O. heeft hem vergezeld en getracht gerust te stellen onder het motto: "Ze eten je niet op". De coördinator van de contactambtenaren ter plaatse zag de heer O. staan en verplichtte hem direct binnen te komen. De heer (...) zou in plaats van 9.30 uur een gehoor hebben om 12.30 uur.

De heer O. had hier totaal niet op gerekend en vroeg hem de gelegenheid te geven gedurende een uur om zijn gedachten op een rij te mogen zetten. De coördinator was onverbiddelijk en zei: "U gaat nu naar binnen of U krijgt helemaal geen gehoor". De heer O. had zelf nog voorgesteld aan de coördinator van de contactambtenaren om, zoals aangekondigd, eerst de heer (...) te horen en hem vervolgens om 12.30 uur, zodat hij zich nog kon voorbereiden. Dit mocht niet. Met gebaren, alsof hij een hond was, werd hij naar binnen gestuurd. Hij voelde zich niet op zijn gemak.

De vrouwelijke contactambtenaar, mevrouw D., kon er op zich niets aan doen. Zij had nog op een manier gekeken naar de coördinator of dit nu niet anders kon. Hij kende deze coördinator niet van tevoren, maar hij hoorde van anderen uit de groep, dat deze man ook in Zeewolde coördinator van de contactambtenaren was geweest.

Zijn gehoor duurde vervolgens van 9.30 tot circa 12.30 uur. Het duurde drie uren zonder pauze. Hij kon de tolk goed verstaan.

De contactambtenaar, mevrouw D., was niet vriendelijk. Hij kreeg bijvoorbeeld geen enkele kans van haar de context van bepaalde gebeurtenissen, waarom één en ander zo was gebeurd, uit te leggen. Elke keer, wanneer hij daartoe een poging deed, werd dit afgekapt. De contactambtenaar hield hem heel kort. Hij wilde zijn volledige relaas doen en kreeg daartoe geen gelegenheid. De tolk gaf dit onverkort door. Hoe de tolk terugvertaalde naar de contactambtenaar in het Nederlands, is hem overigens onbekend. De contactambtenaar koppelde niet terug via de tolk, wat zij meende begrepen te hebben van de heer O. Hij kon dit totaal niet controleren.

De contactambtenaar stelde de vragen. De contactambtenaar heeft in het begin niet de vluchtelingendefinitie uitgelegd. Aan het einde van het gehoor heeft de contactambtenaar wel gevraagd, of hij de tolk goed had verstaan. Hij heeft hierop positief geantwoord. Aan het einde werd door de contactambtenaar meegedeeld: "Dit was het". Geenszins is hem toen gevraagd, of hij in volle vrijheid en ook zo volledig mogelijk zijn verklaringen heeft kunnen doen.

Geenszins heeft hij verklaard, zoals ten onrechte staat aangegeven op pagina 8 van het rapport van gehoor: "Ik heb niets aan mijn verklaring toe te voegen (zie hiervoor onder A.2.10.2.; N.o.).

Ik was tijdens dit gesprek in de gelegenheid om mijn asielmotieven zo volledig en duidelijk mogelijk kenbaar te maken". Integendeel! Hij heeft gezegd: "Er zijn fouten gemaakt tijdens het nader gehoor, omdat het te snel ging, en ik niet genoeg tijd kreeg om mijn verhaal te doen. Ik wil het nu corrigeren". Daarop zei de contactambtenaar: "Nee, U krijgt de gelegenheid later aanvullingen en verbeteringen aan te brengen".

Tijdens het gehoor zelf heeft hij naar voren gebracht, nadat hij zich had vergist terzake van een datum: "Die datum klopt niet". De contactambtenaar deelde hier tijdens het nader gehoor op mee: "Nee, daar krijgt U later de gelegenheid voor om dat te verbeteren". De contactambtenaar had duidelijk haast.

De uitspraak op pagina 8 van het rapport van gehoor is een standaardmededeling uit de computer, die in vrijwel alle nadere gehoren terugkeert, alsof de asielzoekende dit gezegd heeft (zie hiervoor onder A.2.10.2.; N.o.). (...)

Hij heeft nota bene ook aan de contactambtenaar gezegd: "Ik wil nu meteen een afschrift van het rapport van gehoor". De contactambtenaar weigerde dit. De heer O. zei toen: "Ik wacht niet. Ik heb al vergeefs gewacht op een oproep voor een gehoor. Ik ben met geweld gedwongen vanochtend naar binnen te komen. Ik wil niet nog twee à drie weken wachten". Hij heeft net zolang gewacht bij de deur totdat de contactambtenaar direct aan hem een tweetal afschriften gaf. De contactambtenaar zei: "Eén is er voor U en één voor de advocaat". Hij wilde ook stempels van ontvangst daarop. Toen heeft de contactambtenaar met hem het kantoor van de Vreemdelingendienst ter plaatse bezocht, waar stempels op dit nader gehoor zijn geplaatst. Uit het origineel blijkt dit ook aan de raadsman. Het rapport is op 2 november 1994 direct afgegeven.

Toen hij had meegedeeld aan de contactambtenaar, dat hij een advocaat had, die hem in deze zaak zou bijstaan, was zij heel verbaasd: "Wie is die advocaat? Hoe kan het, dat U nu al een advocaat hebt?" Hij heeft toen uitgelegd: "Anders krijg ik straks dat rapport en daarna nog eens twee weken voor een reactie. Dan moet er eerst een advocaat worden gezocht en dan moet er veel gebeuren". De contactambtenaar stond heel verbaasd.

Tot zover de gang van zaken om het nader gehoor heen.

Uit het hierna volgende verslag van het levensverhaal en de achtergronden van de heer O. zal keer op keer duidelijk blijken hoe Uw contactambtenaar heeft lopen knoeien. Eén en ander is zo ernstig, dat dit rapport niet als basis kan dienen tot een statusdeterminatie. Aangezien gedane zaken terzake van dit gehoor geen keer nemen, zal per gelijke post van heden een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman tegen Uw Staatssecretaris van Justitie en Uw contactambtenaar. Een afschrift daarvan is per gelijke post van heden ook aan U toegezonden.

Levensverhaal en de achtergronden van de heer O.

(...)

Over dit alles (algemene achtergrondinformatie, en achtergrond van moeder en van vader; N.o.) is door de contactambtenaar geen enkele vraag gesteld. Evenmin naar het lot van vader. Hem werd geen gelegenheid gegeven hierover te spreken. Toen hij nota bene over zijn eigen kogelwonding wilde spreken en het litteken op zijn pols wilde laten zien, zei de contactambtenaar: "dat hoort niet bij je verhaal".

(...)

Van al deze antwoorden heeft de contactambtenaar niets genoteerd.

(...)

Onjuist is de weergave van zijn mededelingen over zijn activiteiten, waar de contactambtenaar heeft gesteld: "Ik heb tijdens de verkiezingen in Servië mensen aangesproken dat zij niet op de huidige partij van Milosovic moesten stemmen". Ten eerste was hij niet in Servië. Bovendien ging het om verkiezingen voor Kosovo op zondag 24 mei 1992. Tegen de wil van Servië in. Hij heeft juist tegen een ieder gezegd: "Luister niet naar de mensen van Milosovic. Ga stemmen voor Kosovo".

De tolk en de contactambtenaar hebben hier niets van begrepen.

N.B. In dit verband deelde de tolk, aanwezig tijdens het gesprek op 17 november 1994 aan de raadsman mee, dat de heer K. (de tolk tijdens het nader gehoor van de heer O.; N.o.) alom bekend staat als een tolk in de Albanese taal, die niet goed vertaalt, en dingen bewust verdraait en vals vertaalt. Ook de heer (...) (de tolk aanwezig bij het gesprek op 17 november 1994; N.o.) weet dit uit eigen ervaring, aangezien hij zeer vele malen dergelijke rapporten heeft moeten corrigeren. Talloze malen heeft hij klachten ingediend tegen deze man bij (...). Dat hij daar wellicht aan het verkeerde adres was, doet hieraan niet af.

(...)

Tijdens het gehoor zelf bemerkte de heer O. direct zijn vergissing (met betrekking tot een datum; N.o.). Hij heeft dit ter plekke aan de contactambtenaar gezegd. De contactambtenaar weigerde één en ander te corrigeren. De tolk had nog gezegd: "Dat is niet zo een erge vergissing. Dat kan geregeld worden door de advocaat".

(...)

Geenszins heeft hij meegedeeld dat hij één keer gearresteerd was. Hij was reeds in juni 1990 gearresteerd voor de eerste maal. Hierover heeft hij niet kunnen spreken, aangezien de contactambtenaar hem niet de kans heeft gegeven om chronologisch van meet af aan zijn levensverhaal en achtergronden van zijn vlucht naar voren te brengen en hem daarin voortdurend heeft afgeknapt. Geenszins heeft hij daarbij naar voren gebracht dat de aanleiding van de arrestatie in januari 1992 gelegen was in "deelname aan de demonstratie". Juist vanwege zijn politieke activiteiten in Isnic is hij aangehouden in Decane.

(...)

Geenszins heeft hij aan de contactambtenaar meegedeeld: "Ik werd in mijn land of elders behalve de keer waar ik U over vertelde, niet door een overheid aangehouden, mishandeld of veroordeeld door een Rechtbank". Deze vraag is hem ook niet gesteld.

De contactambtenaar heeft hem alleen gevraagd of er vóór 1991 dingen zijn gebeurd, die hem aanleiding zouden hebben gegeven te vluchten. Vanwege zijn mededeling dat hij eerst in 1994 is gevlucht omdat er toen geen andere mogelijkheid voor hem openstond, heeft de contactambtenaar ervan gemaakt dat zijn arrestatie in 1992 de enige arrestatie was. Zij heeft hierop niet doorgevraagd. De contactambtenaar heeft er maar wat van gemaakt.

(...)

Geenszins heeft hij aan de contactambtenaar meegedeeld: "Ik verwacht veel problemen als ik terug moet naar Kosovo, omdat ik hier in Nederland van religie ben veranderd. Ik kon vroeger niet van religie veranderen. Mijn grootvader was Katholiek, daarom wilde ik ook weer Katholiek worden". Zij hebben hem immers niet gevraagd wat er met hem zou gebeuren wanneer hij zou worden teruggestuurd. Wel ontspon zich een gesprek tussen hem en de tolk die verbaasd reageerde toen de heer O. had verteld in Nederland van geloof te zijn veranderd. Hij heeft ook aan de tolk meegedeeld dat de mensen in Kosovo dat niet leuk zouden vinden, maar hij heeft geen kans gekregen om op een niet-gestelde vraag te reageren. Hij heeft nota bene wel gezegd: "Ik heb geen religieus asiel gevraagd, maar politiek asiel."

A.2.11. De klacht van mevrouw S. uit Iran

A.2.11.1. Verzoeker diende deze klacht in op 6 november 1995.
Het nader gehoor van mevrouw S. vond plaats op 5 december 1994.
Volgens verzoeker:

- had de contactambtenaar mevrouw S. niet de vluchtelingdefinitie uitgelegd;
- had de contactambtenaar het doel van het nader gehoor niet duidelijk uitgelegd;
- had de contactambtenaar, in tegenstelling tot hetgeen in het rapport van het nader gehoor is opgenomen, niet meegedeeld dat zij alles moest vertellen wat van belang was voor haar asielaanvraag;
- had de contactambtenaar mevrouw S. onvoldoende de gelegenheid gegeven haar levensverhaal weer te geven en de achtergronden van haar vlucht kenbaar te maken;
- had de contactambtenaar verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of hij had begrepen wat mevrouw S. had verklaard.

A.2.11.2. In het door verzoeker bijgevoegde rapport van het nader gehoor van mevrouw S., afgenomen door de contactambtenaar de heer Wi., is vermeld dat het gehoor is afgenomen middels een tolk Farsi. Tijdens het onderzoek bleek dit de heer V. te zijn. In het rapport is onder meer opgenomen:

"Nadat ik bovenvermelde vreemdeling had kenbaar gemaakt waarover het gehoor zou gaan en wat de waarde van dit gesprek in de verdere procedure zal zijn, deelde de vreemdeling mede de waarheid te zullen spreken en geen informatie achter te houden en alles naar voren te brengen wat van belang kan zijn voor deze verzoeken.
Nadat ik betrokkene had medegedeeld dat er vrijuit gesproken kon worden en dat alle informatie vertrouwelijk zal worden behandeld, werd er als volgt verklaard:

(...)

Deze familieleden van mij wonen allen in mijn land van herkomst. Zij hebben geen problemen.

(...)

ik begrijp ook dat ik mij moet beperken tot mijn eigen persoonlijke problemen.

(...)

Ik heb nu alles verteld wat ik belangrijk vind voor mijn verzoek.
Verder heb ik hieraan niets toe te voegen.

(...)

Ik heb geen toevoegingen aan de zojuist door mij afgelegde verklaring.
Ik heb alles verteld wat voor de beoordeling van mijn verzoek van belang kan zijn. Ik heb voldoende gelegenheid gehad om mijn verhaal te doen. Ik heb de waarheid gesproken. Ik heb de tolk goed kunnen verstaan en begrepen. Ik heb de vragen van de contactambtenaar goed begrepen."

A.2.11.3. In het (aanvullend) bezwaarschrift dat verzoeker op 1 november 1995 ter zake heeft ingediend tegen de afwijzende beschikking op het asielverzoek van mevrouw S. is met betrekking tot het nader gehoor onder meer opgenomen:

"Het nader gehoor van 5 december 1994 begon omstreeks 9.00 - 9.30 uur en duurde tot circa 12.30 - 13.00 uur, zonder pauze.

De contactambtenaar heeft haar niet de vluchtelingendefinitie uitgelegd. De contactambtenaar had gezegd, dat dit nader gehoor van belang was voor de Rechtbank. Zo heeft zij het althans begrepen. Zij heeft niet begrepen, dat het gesprek de basis vormde voor de statusbepaling.

De contactambtenaar gaf haar de opdracht antwoord te geven op zijn vragen. Geenszins heeft hij gezegd, dat zij alles moest vertellen wat van belang was voor haar aanvragen, zoals ten onrechte staat vermeld bovenaan pagina 2 van het rapport van het nader gehoor (zie hiervoor onder A.2.11.2.; N.o.). Die mededelingen zijn niet gedaan. Het betreft standaard-mededelingen uit de computer.

De contactambtenaar heeft wel gezegd, dat wat zij vertelde vertrouwelijk zou worden behandeld. Ook heeft hij gezegd, dat zij de waarheid moest spreken.

Tijdens het nader gehoor mocht zij alleen antwoord geven op de aan haar gestelde vragen. Telkens werd haar gevraagd, wanneer was dat, met wie was dat? Waar was dat? Bij sommige vragen was het echt nodig nadere uitleg te geven. Wanneer zij die uitleg wilde geven, zei de contactambtenaar: "Nee, u moet alleen de datum noemen". Zij mocht geen uitleg geven. Zij mocht ook de context van de achtergronden van haar vlucht niet meedelen.

Zulks blijkt ook uit het rapport van het nader gehoor op pagina 5 onder het kopje "politieke partij, beweging, etc." (zie hiervoor onder A.2.11.2.; N.o.), waar kennelijk op verzoek van de contactambtenaar mevrouw S. heeft verklaard: "(...) ik begrijp ook, dat ik mij moet beperken tot mijn persoonlijke problemen". Meer mocht zij ook niet vertellen. Zij mocht geen uitleg geven.

Aan het einde van het nader gehoor werd door de contactambtenaar gevraagd, of zij nog iets had toe te voegen aan haar verhaal.

Zij was echter zo gespannen en nerveus geworden, dat zij zo snel mogelijk die plaats wilde verlaten. De Iraanse man, de betreffende tolk, die daar was, toonde zo'n incorrect gedrag jegens haar, dat zij daar doodzenuwachtig van was. Het trof haar zeer, dat toen zij naar voren bracht, dat haar kinderen om 12.15 uur uit school kwamen, dat de contactambtenaar en de tolk toen tegen haar zeiden: "Dan wachten die kinderen maar. Laten ze maar wachten". Zij barstte toen in huilen uit. Toch ging de Iraanse tolk door met zijn gedrag, dat zij als zeer negatief ervoer.

(...) Deze tolk was intimiderend in de manier waarop hij naar haar keek. Een paar keer heeft zij deze tolk gevraagd of hij Iraniër was. Deze man zei toen: "Praat niet tegen mij". Hij keek minachtend.

(...)

Zij heeft niet aan de contactambtenaar gezegd: "Ik heb alles verteld wat voor de beantwoording van mijn verzoek van belang kan zijn". Wel werd haar dit gevraagd als een gesloten vraag. Zij heeft toen ja gezegd. Onder de omstandigheden van dat gesprek heeft zij beaamd, dat zij voldoende gelegenheid had gehad haar verhaal te doen. Zij heeft toen alle vragen met ja beantwoord.

Op de vraag of zij de tolk goed had kunnen verstaan en begrijpen, heeft zij ja gezegd. Een ander antwoord had zij al niet durven geven. Zij kon op zich de tolk goed verstaan, maar hoe hij heeft vertaald naar het Nederlands toe was onbekend. Ook de laatste vraag, of zij de vragen van de contactambtenaar goed had begrepen, heeft zij positief beantwoord.

De contactambtenaar controleerde niet altijd bij haar door alles in eigen woorden samen te vatten, of hij haar telkens goed had begrepen.

(...)

De opmerking op pagina 3 van het rapport van het nader gehoor (zie hiervoor onder A.2.11.2.; N.o.): "Mijn familieleden wonen in Iran. Zij hebben geen problemen", is door haar niet gemaakt. Zij heeft tijdens het nader gehoor wel gesproken over de problemen van haar broer (...), dat hij soortgelijke problemen had als zij zelf op haar werk. De contactambtenaar heeft dat niet vermeld. De contactambtenaar heeft alleen in het algemeen gevraagd: "Hadden zij problemen?" Zij heeft toen gezegd: "Wij probeerden in het algemeen geen problemen te krijgen. Anders kun je daar niet verder leven". De contactambtenaar heeft toen niet doorgevraagd en heeft haar ook niet de kans gegeven om per persoon betreffende haar broers en zus aan te geven wie wat had meegemaakt.

(...)

Ook uit dit relaas blijkt hoezeer de contactambtenaar mevrouw S. onder druk heeft gemeend te moeten zetten, waarbij hij ten onrechte niet vermeldt op welke wijze hij geïntimideerd heeft.

(...)

Duidelijk is dat Uw beschikking (De negatieve beschikking van de Staatssecretaris van Justitie naar aanleiding van het asielverzoek van mevrouw S.; N.o.) voortbouwt op een methode die niet voldoet aan de vereiste zorgvuldigheid. Mevrouw S. is niet in de gelegenheid gesteld om de volledige context van de achtergronden van haar vlucht naar voren te brengen. Integendeel, zij mocht alleen de vragen kort en bondig beantwoorden, waarbij zij geen enkele uitleg mocht geven. Ook is zij tijdens het nader gehoor afgebekt en is geen rekening gehouden met haar slechte psychische conditie."

A.2.12. De klacht van de heer SA. uit Liberia

A.2.12.1. De Nationale ombudsman ontving de onderhavige klacht op 29 november 1995. De (nadere) gehoren van de heer SA. vonden plaats op 24 maart 1995, 9 augustus 1995 en 25 september 1995.

Het eerste gehoor van de heer SA. vond plaats op 17 februari 1995.

Volgens verzoeker hadden de achtereenvolgende contactambtenaren:

- verzuimd de heer SA. in te lichten over het doel van de achtereenvolgende gesprekken;
- hem niet in de gelegenheid gesteld om in alle rust en in chronologische volgorde zijn levensverhaal en de achtergronden van zijn vlucht naar voren te brengen;
- verzuimd door voortdurende terugkoppeling via de tolk na te gaan of zij hadden begrepen wat de heer SA. had verklaard;
- tijdens de interviews laten blijken niet in staat te zijn met de heer SA. op diens niveau te communiceren.

A.2.12.2. In de door verzoeker bijgevoegde rapporten van het nader gehoor van de heer SA., van respectievelijk 24 maart 1995, 9 augustus 1995 en 25 september 1995, afgenomen door respectievelijk de contactambtenaren de heren Ho., Ja. en Dk., is vermeld dat de gehoren zijn afgenomen middels respectievelijk de tolken Engels Du., Bo. en Si., in aanwezigheid van respectievelijk de (rechts)hulpverleners Vo., Ly. en Sc.

A.2.12.3.1. In het rapport van het nader gehoor van 24 maart 1995 is onder meer opgenomen:

"Voor aanvang van het gehoor heb ik aan de vreemdeling uitgelegd welke specifieke plaats het gehoor inneemt bij de beoordeling van de ingediende aanvragen om toelating. Ik heb daarbij aangegeven welk belang het gehoor heeft en gezegd dat hij naar waarheid op mijn vragen moest antwoorden. Vervolgens heb ik de vreemdeling gevraagd of hij mijn woorden in de vertaling van de tolk tot dusver goed had begrepen en ik heb hem verzocht het mij te willen zeggen als mijn vragen hem niet voldoende duidelijk zouden zijn.

Betrokkene verklaarde dat hij mijn woorden goed had begrepen en dat hij het zou aangeven als een vraag van mij hem niet duidelijk zou zijn.

(...)

Betrokkene verklaart nooit enige schoolopleiding te hebben genoten en kan derhalve niet lezen en schrijven. Betrokkene spreekt zeer slecht Engels, hetgeen het interview bemoeilijkt doch zeker niet onmogelijk maakt.

(...)

Opmerking rapporteur:

Op mijn vraag of hij het Onze Vader kent antwoordt betrokkene bevestigend, vouwt de handen, sluit de ogen en zegt in onverstanebare woorden zijn Onze Vader op. Ook de tolk kan niet verstaan wat betrokkene zegt.

(...)

Betrokkene heeft aan het eind van het gehoor gezegd dat hij de tolk goed had verstaan en begrepen.

Betrokkene verklaarde dat hij de tijd en de ruimte had gekregen om alles te vertellen wat voor zijn aanvragen om toelating van belang was.

Betrokkene verklaarde dat hij niets meer had toe te voegen aan hetgeen hij had verklaard."

In het rapport wordt niet aangegeven of de betrokken hulpverleenster open/of aanmerkingen had met betrekking tot de wijze waarop het nader gehoor was afgenomen.

A.2.12.3.2. In het rapport van het nader gehoor van 9 augustus 1995 is onder meer opgenomen:

"Nadat ik (de contactambtenaar; N.o.) de vreemdeling had medegedeeld waarover hij gehoord zou worden en op het grote belang daarvan, gaf hij te kennen dat hij deze inleiding had begrepen. Hij verklaarde de taal welke de tolk sprak goed te kunnen verstaan.

(...)

Aan het einde van het interview vroeg ik, rapporteur, aan betrokkene of hij de tolk en de vraagstelling goed had begrepen. hij antwoordde op deze vraag als volgt: "Ik hoef niets toe te voegen"."

De inhoud van het rapport is voornamelijk een weergave van vragen van de contactambtenaar met het kennelijke doel na te gaan of de heer SA. daadwerkelijk uit Liberia komt en van de antwoorden van de heer SA. op die vragen. Blijkens het rapport had de aanwezige (rechts)hulpverlener geen op- of aanmerkingen.

A.2.12.3.3. In het rapport van het nader gehoor van 25 september 1995 is onder meer opgenomen:

"Nadat ik (de contactambtenaar; N.o.) bovenvermelde vreemdeling had medegedeeld waarover hij zou worden gehoord en wat de waarde van dit gesprek in de verdere procedure zal zijn, gaf hij te kennen dat hij deze inleiding had begrepen. Hij verzekerde mij dat hij de tolk goed kon verstaan.

(...)

Vraag: "Heeft u de taal die de tolk met u sprak goed kunnen verstaan en de vragen die u in die taal werden gesteld begrepen?".

"Ja".

Vraag: "Heeft u nu, behalve de algemene situatie in uw land en hetgeen u al heeft verklaard, nog iets toe te voegen aan uw zojuist afgelegde verklaring of wilt u nog iets hieraan wijzigen?".

"Nee".

De inhoud van het rapport is voornamelijk een weergave van vragen van de contactambtenaar met het kennelijke doel na te gaan of de heer SA. uit Liberia komt. Blijkens het rapport had de aanwezige (rechts)hulpverlener geen op- of aanmerkingen.

A.2.12.4. In het bezwaarschrift van 30 oktober 1995 dat verzoeker heeft ingediend met betrekking tot de negatieve beschikking op het asielverzoek van de heer SA. is met betrekking tot de desbetreffende nadere gehoren onder meer opgenomen:

"Een en ander vloeit voort uit het gegeven van algemene bekendheid dat Uw rapporten van nader gehoor de toets der kritiek in het algemeen niet kunnen doorstaan. Zulks is ook duidelijk uit de onderhavige gehoren, waarbij ten onrechte geen der contactambtenaren heeft aangegeven dat SA. een "vrij wazig jongetje is".

(...)

Hieruit mag duidelijk zijn dat Uw Staatssecretaris zich geen beeld heeft kunnen vormen van de persoonlijkheid van SA., die naar algemeen gevoelen van begeleiders, die hem kennen, zeer kinderlijk is. Een en ander sluit aan bij het gegeven dat SA. geen enkele schoolopleiding heeft genoten, zodat ook in dat opzicht de contactambtenaren bij hun pogingen te verifiëren of de heer SA. uit Liberia afkomstig is, zich hebben gestoeld op een algemeen kennisniveau over Liberia, dat men van een minderjarige, zeer gebrekkig ontwikkelde jongen, niet mag verwachten.

(...)

(Met betrekking tot het nader gehoor op 24 maart 1995; N.o.)

In dit nader gehoor wordt niet aangegeven hoelang het nader gehoor geduurd heeft. Het is maar zeer de vraag of de mededelingen voor aanvang van het gehoor door de contactambtenaar zijn gedaan, terwijl zonder meer de mededeling aan het einde van het nader gehoor niet volledig is betreffende de opmerkingen van de aanwezige hulpverleenster, mevrouw Vo. van VluchtelingenWerk van het OC Eindhoven. Als productie 4 wordt in dit verband overgelegd een afschrift van de handgeschreven aantekeningen van mevrouw Vo. van dit gehoor van 24 maart 1995 (niet opgenomen; N.o.). Mevrouw Vo. verklaart daarin aan het eind "opmerkingen van mevrouw Vo. aan het einde van het nader gehoor: "de communicatie

verliep niet geheel vloeiend". Die opmerking is door de contactambtenaar ten onrechte achterwege gelaten. Een en ander sluit aan bij hetgeen vermeld staat in de aantekeningen betreffende de voorbereidingen op dit nader gehoor van VluchtelingenWerk Eindhoven van 10 maart 1995 (...): "SA. spreekt slecht Engels, al vindt hij zelf van niet". Ook daaruit blijkt hoe moeilijk de communicatie tussen SA. en anderen hier te lande wordt bemoeilijkt door taalproblemen.

(...)

Hoe men het ook wendt of keert, een beschamende vertoning van de zijde van de contactambtenaar (het laten opzeggen van het Onze Vader, zie hiervoor onder A.2.12.3.1.; N.o.). Ook hieruit komt de manipulatie van de asielzoekende door de contactambtenaar naar voren. Nota bene de contactambtenaar merkt daarbij op pagina 2 bovenaan (zie hiervoor onder A.2.12.3.1.; N.o.) nog op: "betrokkene spreekt zeer slecht Engels, hetgeen het interview bemoeilijkt", om daar direct aan vast te koppelen: "doch zeker niet onmogelijk maakt".

(...)

Zijn verklaring is volledig in overeenstemming met hetgeen hij eerder aan VluchtelingenWerk Eindhoven had verklaard bij de voorbereiding op het nader gehoor op 10 maart 1995. Hetgeen de heer SA. in dat nader gehoor heeft verklaard over hetgeen hij weet van het maatschappelijk leven in Liberia sluit aan bij zijn sociale omgeving. Meer mag van een jongetje, zoals hij, ook niet worden verwacht.

(...)

Geen poging is gedaan overigens door welke contactambtenaar dan ook om zijn precieze etnische afkomst te traceren.

(...)

Blijkens de aantekeningen van mevrouw Vo. was SA. ook emotioneel tijdens het nader gehoor van 24 maart 1995, toen sprak hij over zijn eenzaamheid en het gemis van zijn familie. (...) De contactambtenaar heeft ten onrechte dergelijke notities betreffende het non-verbale gedrag van SA. niet vermeld.

(...)

(Met betrekking tot het nader gehoor op 9 augustus 1995; N.o.)

Ook in dit nader gehoor is niet aangegeven hoelang dat nader gehoor geduurd heeft, terwijl de contactambtenaar geenszins heeft uitgelegd aan SA. waarom hij nu ten tweede male werd gehoord.

(...)

De contactambtenaar heeft niet doorgevraagd op het verband tussen de Tour en Krahn, waarover SA. heeft gesproken, voor zover mag worden aangenomen tijdens het eerste gehoor van 17 februari 1995. Hetgeen de heer SA. daarenboven mededeelt op 9 augustus 1995 ter zake van de stammen in Liberia en de indeling in County's, is

hetgeen men van iemand met zijn graad van ontwikkeling mag verwachten. Ook daaruit kan niet worden afgeleid, zoals ten onrechte in uw beschikking is gebeurd, alsof de heer SA. uw contactambtenaar heeft misleid ter zake van zijn land van herkomst. In tegendeel.

Uit de aantekeningen van vermoedelijk mevrouw Ly. bij dit nader gehoor van 9 augustus 1995 (...) mag duidelijk zijn dat SA. het moeilijk heeft met schrijven. Daarenboven komt het door hem geschrevene niet overeen met hetgeen hij zegt. Ook dit wijst op communicatieproblemen en een gebrekkige ontwikkeling. (...)

(Met betrekking tot het nader gehoor op 25 september 1995; N.o.) Ook in dit rapport is niet vermeld hoelang dat nader gehoor geduurd heeft. De contactambtenaar heeft evenmin uitgelegd waarom SA. voor de vierde maal werd gehoord. Dit moet hebben geleid tot het negatieve effect, dat SA. - een eenzaam en onbegrepen jongetje - zich nog rotter heeft moeten voelen tijdens dit laatste gehoor. Ook van de door SA. gegeven antwoorden tijdens dit gehoor van 25 september 1995 kan niet anders worden gezegd dan dat hij - naar beste weten - heeft geantwoord op de vragen betreffende de aardrijkskunde van Liberia. Welke Nederlander van zijn ontwikkelingsgraad zal de namen van twee opeenvolgende Minister-Presidenten kunnen noemen. Vermoedelijk vrijwel niemand. SA. kon dat wel. Ook kon hij vele andere details geven, waarvan dan de contactambtenaar meent te mogen opmerken: "U weet wel wat over Liberia te zeggen, maar als ik dieper erop inging, wist u weinig" (...) De contactambtenaar heeft niet begrepen dat het daarop gegeven en niet volledig weergegeven antwoord van SA. juist is: "Dat komt omdat ik niet naar school ben geweest". (...)

Tot slot kan over het nader gehoor van 25 september 1995 nog worden opgemerkt dat vragen zoals: "Heeft u ooit gehoord van 'his speed is cold?" en "Heeft u ooit gehoord van 'To run speed on a girl?'" alleen zinnig zijn wanneer zulke vragen worden gesteld aan personen die behoren tot een milieu waarin dergelijke termen - overigens aan de raadsman onbekend - gebruikelijk zijn. (...)

Door uw manier van doen worden mensen verkreukeld en tot karikaturen teruggebracht. Het heeft met waarheidsvinding niet veel te maken. (...)

Terecht heeft de heer SA. opgemerkt tijdens het nader gehoor op de vraag waarom hij geen details kon geven over Liberia, ook al wist hij over Liberia wel het nodige te vertellen: "Uw Engels is veel te moeilijk"."

A.2.12.5. In het (aanvullende) bezwaarschrift van 28 november 1995 dat verzoeker heeft ingediend tegen de afwijzende beschikking op het asielverzoek van de heer SA. is met betrekking tot de nadere gehoren van de heer SA. onder meer opgenomen:

"(Met betrekking tot het nader gehoor op 10 maart 1995; N.o.)
... dat dit nader gehoor des ochtends plaatsvond en circa 2 uur heeft geduurd. Een man stelde de vragen. Er was een vrouwelijke tolk aanwezig.

In het begin van het nader gehoor werd niet de vluchtelingendefinitie aan hem uitgelegd. In het begin zei de contactambtenaar: "U bent naar Nederland gekomen. Je vroeg asiel.

Nu moet je ons het probleem uitleggen". Ook zei hij, dat hij naar waarheid moest spreken. En ook vroeg hij, of hij de tolk goed kon verstaan, en ook zei de contactambtenaar, dat hij het maar moest zeggen, wanneer hij een vraag niet begreep.

Hij heeft toen ook gezegd, dat hij de contactambtenaar goed had begrepen, en dat hij zou aangeven, wanneer dit niet het geval was.

Aan het einde van het nader gehoor werd nogmaals gevraagd, of hij de tolk goed had kunnen verstaan en begrijpen. Hij heeft dit met ja beantwoord. Dit was ook zo.

Tijdens het nader gehoor heeft hij het ook af en toe gezegd, wanneer een vraag door hem niet goed was verstaan. De vraag werd dan herhaald. Hij had de vragen beantwoord. Toen hem aan het einde werd gevraagd, of hij nog wat wilde toevoegen, heeft hij gezegd, dat wat hem was overkomen door hem naar voren was gebracht.

(...)

(Met betrekking tot het nader gehoor op 9 augustus 1995; N.o.)
De contactambtenaar en de tolk bij het nader gehoor van 9 augustus 1995 waren mannen. Dit nader gehoor duurde circa een uur en dertig minuten. De contactambtenaar heeft hem in het begin van het gesprek niet uitgelegd waarom hij nu een tweede nader gehoor kreeg. Deze man zei alleen, dat zij alleen wat meer informatie wilden hebben naast hetgeen hij al in het eerste nader gehoor had gezegd. Hij zei er niet bij, wat voor soort informatie hij bedoelde. Hij heeft de vluchtelingendefinitie niet aan hem uitgelegd. Hij heeft evenmin de plaats van dit nader gehoor in de procedure uitgelegd. Hij heeft ook niet gevraagd of SA. zijn inleiding had begrepen, want de in het rapport van het nader gehoor bovenaan pagina 2 (de inleiding; N.o.) genoemde verklaring van de contactambtenaar is door de contactambtenaar niét gedaan. De contactambtenaar heeft alleen zijn naam genoemd. Ook de tolk.

De ambtenaar van het Ministerie van Justitie zei, dat hij van Justitie was en dat de andere man de tolk was. Men had meer informatie nodig. En de contactambtenaar begon.

(...)

Aan het einde van het nader gehoor heeft de contactambtenaar gevraagd: "Wilt u nog iets toevoegen?" Hij heeft toen geantwoord: "Ik heb alle vragen beantwoord en verder heb ik niets te zeggen".

Tijdens het nader gehoor heeft SA. zo goed mogelijk alles beantwoord. De contactambtenaar heeft hem niet afgekapt. SA. is ook niet iemand van veel woorden. Hij is heel concreet in zijn antwoorden. De contactambtenaar behandelde hem normaal. Zij kenden elkaar niet. Hij werd niet onder druk gezet.

De contactambtenaar heeft niet telkens in eigen woorden herhaald wat hij meende begrepen te hebben via de tolk. Hij typte alleen de antwoorden in de computer in. Er vond geen dubbelcontrole plaats. Dit was ook zo in Eindhoven (het nader gehoor op 10 maart 1995; N.o.).

(...)

(Met betrekking tot het nader gehoor van 25 september 1995; N.o.)

Het nader gehoor vond 's ochtends plaats. Het begon omstreeks 10.30 uur. Hij had een half uur moeten wachten. De heer Sc. (een (rechts)hulpverlener van VVN; N.o.), die hij niet kende, was erbij. Dit nader gehoor duurde tot circa na 12.00 uur. De heer Dk. (de contactambtenaar; N.o.) heeft hem niet uitgelegd waarom dit vierde gesprek plaatsvond. Hij zei alleen zijn naam en tevens dat het Ministerie van Justitie meer wilde weten. Hij stelde hem voor aan de tolk en begon vragen te stellen. Vanzelfsprekend was SA. heel zenuwachtig.

(...)

Aan het einde van het nader gehoor heeft de contactambtenaar hem gevraagd of hij de tolk had kunnen verstaan en begrijpen. SA. had tijdens dit nader gehoor alleen problemen met bepaalde woorden, zoals het Engelse "mountain". De contactambtenaar heeft ook niet met behulp van tekeningen geprobeerd uit te leggen welke begrippen hij bedoelde.

(...)

Tijdens het nader gehoor heeft hij geen papier en potlood van de contactambtenaar gekregen. Bovendien heeft de contactambtenaar niet getracht een berg te tekenen, zodat de heer SA. begreep wat de contactambtenaar bedoelde. Eerst later, toen de heer Sc. na het nader gehoor van 25 september 1995 een tekeningetje maakte van een berg, wist de heer SA. wat de contactambtenaar bedoeld had op 25 september 1995.

(...)

Tijdens het nader gehoor op 25 september 1995 begon de contactambtenaar te schreeuwen toen het ging over de bergen in Liberia.

(...)

Tijdens het derde nader gehoor op 25 september 1995 heeft SA. ook gezegd tegen de tolk: "Uw Engels is te moeilijk." Die tolk heeft zich niet goed verstaanbaar gemaakt.

(...)

De door de contactambtenaar aan hem voorgelegde termen: "His speed is cold" en "To run speed on a girl" kent hij uitdrukkelijk niet. Volgens mevrouw MA. (de tolk die verzoeker gebruikte bij het gesprek met de heer SA.; N.o.) zijn dat overigens geen echte Engelse termen. Zij legt uit dat een en ander in verband zou kunnen staan met drugs. Dit staat ver van SA. af.

(...)

De contactambtenaren zijn er niet in geslaagd zich te bewegen op een niveau van communicatie waardoor zij werkelijk contact met SA. konden krijgen.

(...)

Ook hier wreekt zich het gegeven dat in het overgrote deel der gevallen asielzoekenden geforceerd worden door de contactambtenaren alleen te mogen spreken over zichzelf en geen toelichting mogen geven betreffende de familiale, sociale en maatschappelijke context van overheidsterreur, waardoor zij uiteindelijk hebben moeten vluchten. Mensen worden daardoor ten onrechte tot karikaturen gereduceerd, waardoor beschikkingen zoals de onderhavige mogelijk worden."

A.2.12.6. Bij de drie nadere gehoren was telkenmale een (rechts)-hulpverlener van VluchtelingenWerk aanwezig. Deze (rechts)hulpverleners hebben tijdens de nadere gehoren aantekeningen gemaakt. Hetgeen verzoeker in zijn bezwaarschrift (zie onder A.2.12.4.) weergeeft uit deze aantekeningen komt overeen met de inhoud daarvan. Verder weken de inhoud van de rapporten van de nadere gehoren en de inhoud van de verslagen van de (rechts)hulpverleners niet in belangrijke mate van elkaar af.

B. VERKLARINGEN

Gedurende de eerste maanden van 1996 voerden medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman gesprekken met een hoofd onderzoek van de IND, dertien (voormalig) betrokken contactambtenaren, twaalf tolken, zes (rechts)hulpverleners, elf asielzoekers, een coördinator van een werkgroep van VluchtelingenWerk, twee medewerkers van een Buro voor Rechtshulp en een voormalig tolk van de IND.

De gehoorde (voormalige) contactambtenaren, tolken (behoudens de voormalig tolk), (rechts)hulpverleners en asielzoekers waren tevens betrokken bij de individuele klachten. Hun zijn vragen gesteld met betrekking tot de desbetreffende nadere gehoren. Tevens is aan de contactambtenaren, tolken en (rechts)hulpverleners algemene informatie gevraagd. Eén (rechts)hulpverlener, die aanwezig was geweest bij twee onderzochte nadere gehoren, verklaarde zich niets meer van de desbetreffende nadere gehoren te kunnen herinneren.

Het hoofd onderzoek van het district Noord-West van de IND heeft informatie verstrekt van algemene aard en voornamelijk voorzover het de periode betreft na die waarin de desbetreffende nadere gehoren waarnaar het onderhavige onderzoek zich uitstrekt, zijn afgenomen. De verstrekte informatie over de periode na het afnemen van de desbetreffende verklaring is slechts dan opgenomen als dit relevant is voor dit onderzoek. Verder gaat het hoofd onderzoek in zijn verklaring nog in algemene termen in op enkele individuele klachten, voor zover de desbetreffende nadere gehoren waren verricht door contactambtenaren van het district Noord-West van de IND.

De coördinator van VluchtelingenWerk en de twee medewerkers van een Buro voor Rechtshulp zijn werkzaam bij een willekeurig gekozen Onderzoekscentrum.

De voormalige tolk is benaderd omdat zij een boek heeft geschreven met betrekking tot onder meer de onderhavige problematiek.

De hierna volgende informatie onder B.1. en B.2. geeft een overzicht van de verstrekte inlichtingen, afgeleid uit de diverse, door betrokkene ondertekende en/of geaccordeerde, gespreksverslagen. Onder B.1. wordt de algemene informatie weergegeven die is verstrekt tijdens de gevoerde gesprekken. Onder B.2. wordt de informatie weergegeven voor zover deze betrekking heeft op de individuele klachten.

B.1. Verklaringen met betrekking tot de klacht in algemene zin

B.1.1. Algemeen

Uit de afgelegde verklaringen kwam onder meer de volgende informatie naar voren.

Het is onder meer afhankelijk van de plaats waar het nader gehoor wordt afgenomen of er een (rechts)hulpverlener aanwezig is bij het nader gehoor. In de praktijk is er zeer regelmatig geen (rechts)hulpverlener bij de nadere gehoren aanwezig. Ook in 1994, het jaar waarin de klachten ontstonden, werd een groot deel van de asielzoekers bij het nader gehoor niet begeleid door een (rechts)hulpverlener. Uit de afgelegde verklaringen komt naar voren dat de (rechts)hulpverleners een verbetering waarnamen in de wijze van het afnemen van een nader gehoor als er een (rechts)hulpverlener bij het nader gehoor aanwezig was. Zij hadden dit afgeleid uit opmerkingen van asielzoekers. De tolken verschilden wat dit betreft van mening. Zij gaven in hoofdzaak aan geen onderscheid waar te nemen. De contactambtenaren gaven aan dat de aanwezigheid van een (rechts)hulpverlener voor hen geen verschil maakte in de wijze van afnemen van een nader gehoor.

De tolk L. merkte over het nader gehoor in algemene zin onder meer op:

"Ik wil hier nog aan toevoegen dat ik dit onderzoek heel belangrijk vind. Er moet iets gebeuren op het gebied van het nader gehoor. Niet zozeer voor de contactambtenaar of de tolk op zich, maar voor de systematiek van het nader gehoor. De contactambtenaar zou meer kennis van zaken moeten hebben, levenservaring, kunnen omgaan met mensen enzovoort. Ook zou gekeken moeten worden naar de mensen die de leiding van het systeem hebben. Deze bepalen wat er gebeurt. Daar moet eens naar worden gekeken of er niet iets moet worden veranderd. Zij hebben teveel een vrij mandaat.

De 'goede' contactambtenaren krijgen onvoldoende ruimte. Verder weten de 'hogeren' onvoldoende wat op dit moment speelt in OC's en AC's. (OC = Onderzoeks- en opvangcentrum en AC = Asielzoekerscentrum; N.o.). Bovendien krijgen de contactambtenaren te weinig ruimte om met elkaar te overleggen. Er heerst veel wantrouwen. Werkoverleg bij contactambtenaren speelt zich af in een onprettige sfeer.

De 'ouden' en 'hogeren' doen er alles aan om het huidige systeem te handhaven. Het gaat bij deze mensen niet om het werk, maar om hun positie en bevordering.

De sfeer binnen de wereld van de contactambtenaren is verziekt. Er is onvoldoende tot geen opleiding. Van het ene op het andere moment is iemand contactambtenaar. Zo iemand wordt zo maar uit de kaartenbak van het uitzendbureau gehaald.

Het storende is dat er wordt gedaan alsof er iets aan wordt gedaan. Intercultureel vertalen en interviewtechniek worden als stoplap gebruikt. Het ontbreekt aan een visie. Het is meer een zoethoudertje voor de Kamer en de Nationale ombudsman. Er zijn mogelijkheden voor verbetering, maar dan moet er wel de wil toe zijn. De tolken en de contactambtenaren die u nu hoort, hebben de gesprekken met u voorbereid. Vooral de contactambtenaren hebben elkaar gewoon zitten opfokken. Het zal dan ook niet eenvoudig zijn om de waarheid boven tafel te krijgen. De hogere kringen van de IND, zoals de heer Nawijn (voormalig hoofd van de IND; N.o.) en mevrouw Schmitz (Staatssecretaris van Justitie; N.o.) weten bovendien niet wat er zich op de werkvloer voordoet."

Inhaalslag

Het nader gehoor wordt in beginsel afgenomen door contactambtenaren die in vaste dienst zijn bij het Ministerie van Justitie. Van de vaste contactambtenaren is een groot deel afkomstig van de politie, vooral van de Jeugd- en Zedenpolitie, van de vreemdelingendiensten en van de Koninklijke marechaussee.

Daarnaast zijn in 1994 uitzendkrachten ingeschakeld voor het wegwerken van een ontstane achterstand in het afnemen van nadere gehoren (de zogenoemde inhaalslag, zie ook ACHTERGROND onder 10.1, 10.2. en 10.3.). Deze achterstand was voor een groot deel ontstaan door een onverwacht hoge instroom asielzoekers. Tijdens de inhaalslag werden 6000 nadere gehoren afgenomen.

De uitzendkrachten die waren ingehuurd voor de inhaalslag werden gedurende een week opgeleid. Tijdens deze opleiding werd aandacht besteed aan het vreemdelingenrecht, interviewtechniek, informatie uit diverse herkomstlanden en het werken met een computer.

Het hoofd onderzoek merkte over de inhaalslag onder meer op:

"Er was een enorme druk, politiek, hongerstakende asielzoekers, enzovoort. Het lijkt mij dat dit niet meer moet voorkomen. Het was voor alle betrokkenen een slechte ervaring. (...) In die periode probeerden wij eerst vier nadere gehoren per dag te houden. Dat kon niet. Toen probeerden wij er drie. Dit leidde tot nadere gehoren van een niet acceptabel niveau. Wij zijn toen vrijwel direct overgegaan op twee nadere gehoren per dag. (...) Dit (de inhaalslag; N.o.) gaf drie klachten. In twee gevallen is het nader gehoor overgedaan. In het derde geval is de uitzendcontactambtenaar aangesproken op zijn gedrag."

Een voormalig contactambtenaar verklaarde:

"Tijdens de inhaalslag waren mensen die werden gehoord in het algemeen al langer in Nederland. In sommige asielzoekerscentra was de voorbereiding door de VVN heel goed, in andere minder, dat was goed merkbaar."

Tolken merkten onder meer op:

"Zo lang ik voor de IND tolk, is er voor de asielzoeker ruimte geweest om het vluchtrelaas uitgebreid te vertellen. Alleen tijdens de inhaalslag lag dit anders. Die mensen zijn vaak later nog een keer gehoord."

"Ik ben maar twee keer bij de inhaalslag betrokken geweest. Die gehoren werden afgenomen door niet als contactambtenaar opgeleide mensen, ingehuurd bij uitzendbureaus."

(Rechts)hulpverleners merkten onder meer op:

"Tijdens de inhaalslag kwamen de contactambtenaren via het uitzendbureau. (...) Alle gehoren die ik tijdens de inhaalslag bijwoonde werden gevoerd door twee dezelfde contactambtenaren. Zij waren onervaren. Soms moest ik hen erop wijzen dat ze bepaalde vragen niet hadden gesteld. (...)
Soms had ik het idee dat de contactambtenaren geen idee hadden waar het over ging. Zij hadden geen kennis over de landen van herkomst. Dit leidde ertoe dat er achteraf veel moest worden gecorrigeerd. Het was beter geweest wanneer in de tijd van de inhaalslag een contactambtenaar een bepaald land kreeg toegewezen, zodat ze van dat land dan tenminste iets zouden weten."

"Tijdens de inhaalslag stond iedereen onder grote druk. (...) Er waren toen ook contactambtenaren die gewoon van een uitzendbureau kwamen. Er was nogal wat niveauverschil. Ik denk dat de nadere gehoren tijdens de inhaalslag niet representatief waren voor de normale nadere gehoren. Tijdens de inhaalslag waren de nadere gehoren te kort en te oppervlakkig. De contactambtenaren die tijdens de inhaalslag waren ingehuurd waren meestal onvoldoende opgeleid. Natuurlijk zaten daar ook wel goede bij, maar toch meer minder goede. Het leek er op dat er aan een bepaalde eis qua hoeveelheid moest worden voldaan en dat daarom minder op de kwaliteit van het nadere gehoor werd gelet."

Opleiding en kennis

De opleiding van de contactambtenaren vindt grotendeels in de praktijk plaats. De in vaste dienst aangestelde contactambtenaren werden, nadat zij een aantal nadere gehoren hadden bijgewoond, gedurende een langere tijd begeleid. De meeste uitzendkrachten, die waren ingehuurd voor de eerder genoemde inhaalslag, kregen, zoals hiervoor al is aangegeven, een opleiding van een week en dienden daarna gemiddeld een week nadere gehoren bij te wonen. Na die week dienden zij zelfstandig nadere gehoren af te nemen. De eerste tijd werden de verslagen van de nadere gehoren door ervaren contactambtenaren nagekeken.

De vaste contactambtenaren hebben bijna allemaal een cursus interviewtechniek gevolgd, alsmede een cursus interculturele communicatie.

Deze cursussen zijn in 1995 gegeven. In 1995 is ook een aantal beroepsgerichte lezingen gehouden.

Verder wordt relevante informatie verspreid onder de contactambtenaren, zoals tijdschriften en kranten, ambtsberichten van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en van het bureau bijzondere zaken van het Ministerie van Justitie, uitspraken van rechtbanken, alsmede informatie van de expertgroepen (sinds enige tijd bestaande groepen van IND-medewerkers die zich verdiepen in de problematiek van een bepaald land). Ook zijn er boekjes met informatie over de belangrijkste instroomlanden en over de gang van zaken in enkele landen. Ten slotte is het geautomatiseerde informatiesysteem (EDS) beschikbaar.

De meeste tolken en (rechts)hulpverleners, en een aantal contactambtenaren merkten op, dat een specialisatie van de contactambtenaar in bepaalde landen als een verbetering beschouwd zou worden. Verder merkten de contactambtenaren over het algemeen op dat er een regelmatige terugkoppeling zou moeten plaatsvinden door de beslissingsambtenaar naar de contactambtenaar over eventuele gebreken, of goede punten, in een verslag van een nader gehoor. De desbetreffende contactambtenaren ervaren het ontbreken daarvan als een gemis.

De tolk W. verklaarde dat de opleiding van de uitzendkrachten die de IND in 1994 tijdens de inhaalslag gebruikte merkbaar onvoldoende was.

Het hoofd onderzoek met wie een gesprek is gevoerd, merkte over de opleiding en begeleiding van contactambtenaren onder meer op:

"Met betrekking tot de opleiding van contactambtenaren kan ik u meedelen dat veel contactambtenaren een politieachtergrond hebben met de daarbij behorende opleiding en achtergrond. (...) Dat betekent voor mij een positieve kwalificatie. Het valt mij op dat

die mensen die wij hebben aangenomen genuanceerd denken en handelen. Verder zijn zij gewend veel met mensen om te gaan. (...) Er is geen cursus 'contactambtenaar'. Eerst zit de nieuwe contactambtenaar erbij (de nadere gehoren; N.o.) en van lieverlede wordt het horen overgenomen. Deze inwerkperiode is door de hoge instroom vaak nogal kort geweest. Sinds midden 1995 is kwaliteit een hoog item. We kunnen nu eindelijk ook werken aan een hoge kwaliteit omdat daar de mogelijkheden voor zijn geschapen. (...) Normaal heeft een contactambtenaar MBO-niveau."

Aan de verklaringen van de (voormalig) contactambtenaren wordt onder meer ontleend:

"Ik was als uitzendkracht werkzaam als contactambtenaar. Ik had vooraf geen kennis van het vreemdelingenrecht of van asielzaken. Ik heb een goede begeleiding gekregen. We kregen een opleiding van een week. Naar mijn mening was de opleiding voldoende. De meeste uitzendkrachten die als contactambtenaar gingen werken waren academisch gevormd, zelf heb ik een bestuurskundige achtergrond. Verder had ik bewust voor deze baan gekozen, net zoals enkele van mijn collega's die op dezelfde wijze als contactambtenaar bij de IND gingen werken. Daardoor waren de consequenties van de beslissingen mij vrij snel duidelijk. We hebben een aantal nadere gehoren bijgewoond, waarna we erover discussieerden."

"Ik heb een half jaar als contactambtenaar gewerkt. Voor mijn gevoel had ik voldoende kennis om een goed nader gehoor af te nemen. Natuurlijk groeit de kennis ook al doende. Nu ik als beslissingsambtenaar werk zie ik dat het bevorderlijk kan zijn om over bepaalde kennis te beschikken als contactambtenaar. (...) Terugkoppeling (van het werk; N.o.) vond plaats door een teamcoördinator. In het aanmeldcentrum, waarvoor ik ben aangenomen, zijn de lijnen korter, en vindt de terugkoppeling veel directer plaats. Ik werk nu als beslissingsambtenaar. Wanneer ik onvoldoende informatie heb om de beslissing te nemen stuur ik de contactambtenaar terug om aanvullende informatie in te winnen. In andere gevallen kan wel eens worden besloten een aanvullend gehoor af te nemen."

"Ik was als contactambtenaar werkzaam tijdens de inhaalslag. Ik ben begonnen in juli 1994. In oktober 1993 ben ik afgestudeerd bij de faculteit algemene letteren (sociaal economische geschiedenis). Via Randstad ben ik bij de IND terechtgekomen. Ik had nog nooit met vreemdelingen(recht) te maken gehad."

"Ik werk nu als secretaris van de ACV. Ik heb vier maanden als contactambtenaar gewerkt. Van augustus tot en met november 1994.

Dat was mijn eerste baan. Ik kwam binnen via een uitzendbureau. Ik had in het geheel geen affiniteit met vreemdelingen of het vreemdelingenrecht. (...) Het (de opleiding voor contactambtenaar; N.o.) was erg oppervlakkig. De coördinator speelde dan de vreemdeling, om te laten zien hoe een nader gehoor verloopt. Nu ik terugkijk op die periode, met de ervaringen die ik nu heb, moet ik zeggen dat ik nu veel betere nadere gehoren zou kunnen houden.

(...)

Een contactambtenaar hoeft niet veel meer over vreemdelingenrecht te weten. (...) Toch is het nader gehoor zoals het nu wordt afgenomen voldoende. Het gaat om het stellen van de goede vragen."

"Ik ben sinds 1 december 1993 werkzaam als contactambtenaar. Daarvoor was ik werkzaam bij de vreemdelingendienst als administratief medewerkster en ook nog bij het OC/AZC Nijenveen. Ik heb stage gelopen in AZC Spaubeek. Terwijl ik in Nijenveen werkzaam was heb ik een cursus vreemdelingenrecht gevolgd."

"Ik ben niet meer werkzaam als contactambtenaar. Ik heb dat werk ruim drie maanden gedaan. Ik heb nu een andere functie binnen een OC. (...) Ik ben iets later begonnen dan de ongeveer 80 uitzendkrachten die de inhaalslag moesten doen. Ik begon half augustus. Ik moest anderhalve week meelopen met een ervaren contactambtenaar.

Het was dus een persoonlijke begeleiding, een soort mentorschap. Na een paar dagen ben ik zelf nadere gehoren gaan afnemen, in aanwezigheid van mijn mentor. Later kon ik nog wel terecht met vragen en werden gehoren gecorrigeerd aan mij geretourneerd.

Je kan zeggen dat ik in het diepe ben gegooid, maar ik ben natuurlijk wel erg goed in de gaten gehouden door mijn mentor. Zou het niet goed zijn gegaan, dan hadden ze mij zeker niet verder ingezet.

Door mijn andere, vroegere werkzaamheden had ik een brede mensenkennis. Ik kan mensen goed inschatten. Ik was vertegenwoordiger en projectbegeleider en had daarbij veel met mensen te maken gehad. Ik had geen ervaring op het gebied van het vreemdelingenrecht. Tijdens mijn inwerken is mij door mijn mentor enige kennis bijgebracht op het gebied van vreemdelingenrecht en ook de waarde van het nader gehoor.

(...)

Ik wist tijdens het afnemen van de nadere gehoren onvoldoende van de diverse landen. Als ik wist uit welk land een asielzoeker kwam, dan probeerde ik wel iets van het land te weten te komen. Ik had daar een multomap met informatie voor.

(...)

Een contactambtenaar ben je niet zomaar. Je moet daar goed in worden opgeleid en begeleid. Verder zou zeker in het begin wekelijks een gesprek moeten volgen over je werkzaamheden. Zoals het nu in het AC gebeurt wordt je beter aangestuurd. Dan wordt er direct na binnenkomst een eerste verkort nader gehoor afgenomen als dat nodig is. Alle gegevens zijn dan ook beschikbaar en er is een wisselwerking tussen de participanten en collega's.

Het is zeker zo dat de introductie in de periode dat ik werd aangenomen te kort was."

"Ik ben februari 1994 begonnen als contactambtenaar. Ik heb bij de vreemdelingendienst van de politie gewerkt dus ik wist al wat van vreemdelingenzaken af. Verder had ik met de verstrekking van VTV's te maken en met het houden van vreemdelingentoezicht."

"Ik heb 4½ jaar gewerkt als contactambtenaar. Ik ben in 1991 begonnen als contactambtenaar. Ik kom bij de politie vandaan. Ik heb bij de politie Amsterdam laatstelijk 9 maanden gewerkt op het bureau vreemdelingenzaken. Toen ik bij de vreemdelingendienst kwam heb ik de cursus vreemdelingenrecht gedaan. Landenkennis krijg je via collega's en je kunt de bibliotheek raadplegen. Verder lees je de kranten op een speciale manier, hetzelfde geldt voor het volgen van het journaal."

"Ik ben op 1 januari 1994 begonnen als contactambtenaar. Daarvoor werkte ik bij de Loon Technische Dienst van het Ministerie van Sociale Zaken (LTD) en deed ik onderzoek naar CAO's. Ik moest daarvoor naar verschillende bedrijven. Daarvoor was ik boekhouder, en daarvoor was ik werkzaam bij een bank. Ik heb altijd veel contact met mensen gehad. Daarom heb ik ook bij IND gesolliciteerd. Bij de LTD had ik zijdelings met vreemdelingenrecht te maken. Ik had niet eerder met asielzoekers gewerkt, wel met tolken. Het werk was anders dan ik mij had voorgesteld. Ik dacht dat het menselijk leed meer ter sprake zou komen."

"Ik ben sinds december 1993 werkzaam als contactambtenaar voor het Ministerie van Justitie. Voorheen was ik werkzaam in het bedrijfsleven onder andere als divisie manager bij Amerikaanse bedrijven. Ik ben bij de IND aangenomen omdat men zocht naar een ander kaliber mensen, niet afkomstig van politie en marechaussee. Het werk trok mij omdat je met verschillende culturen werkt. Ik had nog nooit met asielzoekers te maken gehad. Ik had geen kennis van het vreemdelingenrecht. Ik heb scholingen gehad bij de IND."

"Ik werkte bij de Marechaussee. In 1988 is gevraagd of ik als tijdelijke contactambtenaar wilde werken. Omdat ik ervaring had als grensbewakingsambtenaar kon ik solliciteren. Ik heb 3 jaar als tijdelijke kracht gewerkt. Omdat het werk mij beviel heb ik

als vaste kracht gesolliciteerd. Toen ik als contactambtenaar begon heb ik geen opleiding gekregen. Ik heb bij een interview gezeten (...) met een ervaren contactambtenaar. De volgende (...) heb ik toen nader gehoord.

(...)

Ik zit in de expertgroep Azië/Oceanië. Ik weet daar dus meer over.

Eventueel doe ik op dat gebied wat nader onderzoek of kan ik collega's bijstaan die nadere vragen hebben.

Verder vind ik het zelf aardig om Somalië nader te bestuderen.

Ik heb daar dan ook verder informatie over verzameld. Dit valt buiten de expertgroep, het is persoonlijke informatie.

Ik heb voor het verkrijgen van informatie ook allerlei bronnen, bijvoorbeeld ambassadeurs. De door mij verzamelde informatie over Somalië wordt nu gebruikt door beslisambtenaren en zelfs door de Raad van State. Uiteraard kunnen ook mijn collega's uit de door mij verzamelde informatie putten. Ik heb daarvoor ook contact met de expertgroep Afrika.

Een expertgroep is een groep mensen uit diverse districten. Het zijn contactambtenaren, beslisambtenaren, mensen van Buitenlandse Zaken en nog andere mensen."

"Ik ben van 1 augustus 1994 tot 1 mei 1995 werkzaam geweest als contactambtenaar. Ik werkte de eerste maanden via een uitzendbureau voor de IND. Ik was al bekend met asielzaken, omdat ik eerder in een OC (onderzoeks- en opvangcentrum; N.o.) werkte aan de welzijnskant. Ik heb geen opleiding gevolgd die raakvlakken heeft met het vreemdelingenrecht. Wel heb ik veel gereisd, met name door derde-wereldlanden. Dit verklaart mijn interesse.

Mijn inwerkperiode bij de IND bestond eruit dat ik een week met een ervaren contactambtenaar heb meegelopen en nadere gehoren heb bijgewoond. Ik kreeg uitleg over de asielprocedure, informatie over de functie van contactambtenaar en landeninformatie. Na een week ben ik zelf begonnen met het afnemen van nadere gehoren. Ik kon al werken met een computer en had via mijn academische studie al kennis over het doen van onderzoeken en het afnemen van interviews. Het standaard nader gehoor had ik mij snel eigen gemaakt. Af en toe kwam er iemand kijken en mijn rapporten werden nagekeken. Men keek naar de redactie en gaf aan wat ik de volgende keer anders kon doen. Ik vind wel dat ik op basis van deze inwerkperiode interviews kon afnemen. Wel miste ik de specifieke informatie om door te kunnen vragen, bijvoorbeeld over de reisroutes. De achtergrondkennis was onvoldoende. In de bewuste periode werden

echter voornamelijk mensen uit de zogenaamde gedooglanden gehoord, die toch wel een status zouden krijgen. Het was belangrijk om de grote lijnen op papier te krijgen.

Er was geen sprake van specialisatie van contactambtenaren. Ik hoorde in die periode vooral Somaliërs, daar weet je dan iets meer van."

Van de zijde van de tolken werd over de opleiding onder meer het volgende opgemerkt:

"De kennis over landen bij contactambtenaren is onvoldoende. Ze hebben wel toegang tot informatie, maar dat is niet voldoende. Kennis over een land is één ding, wat je ermee doet is wat anders. Je ziet al verschillen tussen informatie van Amnesty International en Buitenlandse Zaken. Van belang is hoe de informatie wordt gewogen."

"In het algemeen wil ik nog zeggen dat de contactambtenaren meer over de diverse culturen zouden moeten weten. Dat zou het nader gehoor verbeteren. Een politieagent in bijvoorbeeld Iran is iemand om bang van te zijn. Dat is hier heel anders."

"Een goede contactambtenaar zou een soort supermens moeten zijn. Je heb zulke goede kwalificaties op verschillende gebieden nodig. En daarbuiten ook nog kennis van landen, culturen enzovoort. Het zou wel makkelijker zijn als contactambtenaren zich zouden specialiseren in bepaalde landen."

"De contactambtenaren worden volgens Nederlandse normen opgeleid."

"Het opleidingsniveau verschilt ook nogal. Voorbeelden zijn: "Wat zijn leges-kosten", of "Wat is de naam van hullie zijn vader". Soms schiet de asielzoeker weleens in de lach omdat sommige vragen zo dom zijn."

Over de opleiding van contactambtenaren merken de medewerkers van het Buro voor Rechtshulp onder meer op:

"Verder vinden wij dat de contactambtenaren erg "Nederlands" denken. Er zou meer aandacht moeten worden besteed aan scholing van contactambtenaren op het gebied van cultuurverschillen."

Nader gehoor

Over het nader gehoor merkte het hoofd onderzoek onder meer op:

"Een probleem bij een nader gehoor is de afweging tussen zakelijkheid en invoelend gedrag. (...)

De balans tussen kritische vraagstelling en tact en bovendien snel en zorgvuldig werken is moeilijk te vinden voor een contactambtenaar.

Dagelijks hoort hij mensen met allerlei karakters uit allerlei culturen met waarschijnlijke en onwaarschijnlijke verhalen.

Als contactambtenaar moet je goed kunnen relativiseren, anders houd je het niet vol. Intervisie speelt tegenwoordig een belangrijke rol.

(...)

De contactambtenaren hebben het erover dat de asielzoekers tegenwoordig minder vertellen. Het is ons, als hoofden onderzoek, opgevallen dat in de aanvullingen en correcties veel informatie naar voren komt. Ook informatie die al bekend was ten tijde van het nader gehoor. Wij willen dan ook bezien wat daarvan de oorzaak is. De voorliggende vraag is dan ook of er wel genoeg wordt doorgevraagd, maar ook de vraag welke informatie al bekend is voor het nader gehoor. Ik bedoel dan informatie die al bekend is bij bijvoorbeeld de rechtshulpverlening.

Vooraf vanaf 1995 zijn wij erg actief om verbeteringen aan te brengen. Ik denk dat de ingeslagen weg goed is. Ik zou op dit moment niet weten waar nog verbeteringen zijn door te voeren. Wij hebben nu de tijd voor de verbetering van kwaliteit en opleiding."

In de gesprekken met de diverse bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) contactambtenaren is onder meer het volgende naar voren gekomen:

"Meestal laat je de asielzoeker beginnen met het moment waarop zijn problemen zijn begonnen, vanaf dat moment laat je het hem chronologisch vertellen. Als hij dan bijvoorbeeld heeft verteld dat hij gedetineerd is geweest en je komt later bij het kopje detentie vraag je of hij naast die eerder besproken detentie nog vaker gedetineerd is geweest. De vragenlijst werkt voor mij niet als keurslijf."

"In het algemeen ga ik in op problemen van familieleden wanneer dit voor het asielverzoek van belang is. (...) De littekens die ik kan waarnemen noteer ik. Ik laat asielzoekers zich niet uitkleden. Verder kunnen asielzoekers verklaringen ondertekenen voor een medisch onderzoek.

Wanneer het aan de orde is laat ik asielzoekers bijvoorbeeld tekeningen maken van een cellencomplex. Dat gebeurt heel vaak. Ik laat ook andere dingen tekenen zoals lidmaatschapskaarten. Die worden bij het rapport gevoegd."

"Er zouden nog wel wat verbeteringen kunnen komen bij het afnemen van het nader gehoor. Je moet bijvoorbeeld op de actualiteiten kunnen inspringen. Nu is er al iets (een documentatiesysteem; N.o.) voor het verkrijgen van achtergrondinformatie."

"Het kan ook in het belang van de asielzoeker zijn om een zekere sturing aan te brengen in het asielverhaal. Het kan wel voorkomen dat een asielzoeker heel uitgebreid een verhaal gaat vertellen over bijvoorbeeld de algemene situatie in zijn land, waardoor de lijn uit het relaas verloren gaat, dan stuur ik het bij. Ik moet informatie verzamelen over de problemen van de individuele asielzoeker. Ik kan op basis van mijn ervaring bepalen wat van belang is en wat niet. Ik heb ook enige tijd verslagen van nadere gehoren van anderen beoordeeld. Wij werken op basis van werkinstructies, waarin aangegeven wordt wat van belang is voor een beoordeling van een vluchtrelaas. Ik ben van mening dat de asielzoeker voldoende gelegenheid krijgt om zijn verhaal te doen. Verder moet niet worden vergeten dat de asielzoeker op het nader gehoor is voorbereid, hij weet wat er van hem wordt verwacht."

"Je hebt te maken met mensen afkomstig uit andere culturen, zij reageren vanuit hun eigen cultuur en wij nemen onze eigen cultuur mee het nader gehoor in. Je kan je wel eens sterk vergissen. Zo heb ik wel eens iemand vier uur gehoord terwijl ik ervan overtuigd was dat hij mij de waarheid vertelde. Later bleek dat hij had gelogen. Ik zag het als mijn taak om feiten boven te halen. We moesten horen, niet verhoren. Ik gaf wel ruimte voor het uiten van emoties wanneer daaraan behoefte was. Er waren echter ook mensen die heel koel en feitelijk hun verhaal konden vertellen en geen behoefte hadden aan het tonen van emoties. Je kon het ook merken wanneer mensen op het nader gehoor waren voorbereid door bijvoorbeeld de VVN."

In de gesprekken met de diverse bij de nadere gehoren betrokken tolken is onder meer het volgende naar voren gekomen:

"Asielzoekers zijn vaak erg nerveus en gespannen. Sommigen hebben nogal wat meegemaakt in hun eigen land. Als een asielzoeker emotioneel wordt dan krijgt deze de gelegenheid dit te verwerken."

"Tijdens nadere gehoren worden vaak tekeningen gemaakt ter ondersteuning. Meestal worden asielzoekers daartoe wel in de gelegenheid gesteld. Het is gebruikelijk dat er een tekening van bijvoorbeeld een gevangenis wordt gemaakt als er tegenstrijdigheden zijn in het verhaal. Als er geen twijfel is, gebeurt het niet."

"Er zouden in het algemeen wel duidelijker vragen gesteld kunnen worden. Het verhaal komt er in essentie wel uit en de gehoren zijn niet echt slecht. Er zouden vragen moeten komen die sneller de kern van het verhaal boven tafel krijgen, maar dat is wel moeilijk. De contactambtenaren zijn in het algemeen wel goed geïnformeerd en verder hebben ze informatiemappen beschikbaar die ze ook raadplegen. Specialisatie werkt naar mijn mening partijdigheid in de hand. De ambtenaar kan dan zeggen ik weet alles van het land en dat wat de asielzoeker zegt klopt niet, kan niet waar zijn. De kennis van de contactambtenaar moet algemeen blijven."

"Dat er iets aan de wijze van afnemen van het nader gehoor mankeert is duidelijk. Dat is al zo'n tien jaar zo. Het gaat er meer om, om dingen te veranderen."

"Het nader gehoor zou kunnen worden verbeterd door meer te luisteren. Dit verbetert het werk van de tolk. De asielzoeker kan dan ook veel beter vertellen. Er moet meer tijd voor het nader gehoor worden genomen. Verder moet er een band meelopen. Dat zal veel vergissingen wegnemen. De standaardvragen zouden op een ander moment gesteld kunnen worden. Het reisverhaal wordt tot in de details nagevraagd, zoals: "Waar zat u in het vliegtuig". De asielzoeker weet daar vaak geen antwoord op. De contactambtenaar blijft dan maar doorvragen ondanks dat de asielzoeker een aantal malen heeft gezegd het niet te weten. Aan de vluchtreden wordt dan weer te weinig tijd gegeven. Verder worden er veel retorische en gesloten vragen gesteld. Er zouden veel meer open vragen moeten worden gesteld. Wat er op de AC's gebeurt kan echt niet. Je hebt gereisd en komt bijvoorbeeld op Schiphol aan. Je hebt lang niet geslapen en bent moe. Dan moet je ineens binnen 24 uur een uitgebreid verhaal vertellen. Je weet dan vaak dingen niet. Bovendien is de contactambtenaar vaak ook geïrriteerd, vooral op bijvoorbeeld vrijdagavond of in het weekend. De contactambtenaren noemen het ook vaak 'het er doorheen jassen van asielzoekers'. Dit gezien de grote hoeveelheid nadere gehoren."

"Sommige asielzoekers vertellen een nogal chaotisch verhaal, bij anderen is het nogal gestructureerd. Dit maakt natuurlijk uit voor het verloop van het nader gehoor. (...)
Ik heb het idee dat het nader gehoor wat meer star is geworden. Er zijn meer regels naar mijn idee. Het is allemaal meer gestructureerd. Naar mijn idee komt het verhaal er altijd wel goed uit. Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat er nog iets is vergeten. Gelukkig kunnen daarvoor correcties en aanvullingen worden ingediend. (...)

Er zit natuurlijk verschil tussen de contactambtenaren. Iedere contactambtenaar is anders. Het heeft ook met de persoonlijkheid van de contactambtenaar te maken. Ook de kennis van een bepaald land kan een rol spelen. Een contactambtenaar met meer kennis kan natuurlijk wat meer doorvragen; scherper zijn. Verder is er uiteraard een ervaringsverschil. Dat kan ook een kwaliteitsverschil tot gevolg hebben. Het is alleen moeilijk om daarover algemene opmerkingen te maken. Verder heb ik natuurlijk ook mijn persoonlijke voorkeuren. Met de ene contactambtenaar gaat het prettiger dan met de andere. Ook de ervaring van de contactambtenaar speelt een rol. Komt deze bij de politie vandaan of uit de jeugdhulpverlening. (...)
Door contactambtenaren wordt meestal ingespeeld op de individuele asielzoeker bij emotionele reacties. Er wordt even gepauzeerd of een glas water gehaald o.i.d."

De (rechts)hulpverleners merkten over het algemeen op dat de contactambtenaren onvoldoende doorvroegen. Niet alleen over vluchtredenen, maar ook over gevangenschap, marteling enzovoort.

Uit de verklaringen van de (rechts)hulpverleners komt onder meer de volgende informatie:

"Vaak was het moeilijk voor de asielzoekers om hun verhaal te vertellen. Mensen hebben vaak traumatische ervaringen achter de rug en willen dit achter zich laten, willen er niet meer over praten. (...)
De nadere gehoren worden steeds slechter afgenomen, ik heb het nu over de nadere gehoren na de inhaalslag (de tweede helft van 1994; N.o.).
Ik weet niet hoe dat komt. Dat leidt ertoe dat er heel veel gecorrigeerd en aangevuld moet worden."

"Contactambtenaren werken volgens bepaalde richtlijnen. Iets wat tien jaar geleden is gebeurd wordt niet relevant gevonden. Heilig is de meest recente aanleiding voor het vertrek. Wat er verder aan vooraf is gegaan laat men liggen omdat men is gefixeerd op de meest directe aanleiding voor het vertrek.
(...)

Er zijn uitstekende contactambtenaren, maar er zijn er ook die alleen volgens de instructies werken en het verhaal niet uitdiepen. Het komt ook wel voor dat er dingen door de contactambtenaar werden gesuggereerd. Bijvoorbeeld woorden die uit hun verband gerukt worden weergegeven. Bijvoorbeeld een asielzoeker had gezegd dat hij was gevlucht omdat hij was gedeserteerd, de contactambtenaar noteerde dat hij was gevlucht omdat hij militair was. Ook had de asielzoeker verklaard dat hij had gespioneerd voor de Koerden, de contactambtenaar had hieraan toegevoegd dat het in Irak was."

"Een asielzoeker denkt vaak dat hij de goede antwoorden heeft gegeven op de vragen van de contactambtenaar. Hij geeft dan aan het einde van het nader gehoor op de vraag van de contactambtenaar niet meer aan dat hij nog iets wil aanvullen. De contactambtenaar was ten slotte tevreden met de antwoorden.

De problemen die de asielzoeker naar voren brengt worden vaak niet in de context geplaatst, omdat over de individuele problemen wordt gesproken.

(...)

Als er tijdens het nader gehoor dingen naar voren worden gebracht die strijdig zijn met elkaar, dan wordt er niet eens door gevraagd. Ik denk dat de asielzoeker meer ruimte zou moeten krijgen zijn eigen verhaal te vertellen in zijn eigen volgorde. Er zouden meer open vragen moeten komen. De standaardvragenlijst zou wat meer moeten worden losgelaten.

De contactambtenaren houden niet altijd rekening met de culturele achtergrond van een asielzoeker. Er wordt bijvoorbeeld veel doorgevraagd over data, terwijl dat juist in vele culturen moeilijk is. Een specialisatie in landen zou al een verbetering zijn, maar ook het leren omgaan met mensen uit andere culturen."

De coördinator van VluchtelingenWerk merkte over het nader gehoor onder meer op:

"De vragen die tijdens het nader gehoor worden gesteld lijken verband te houden met het op dat moment geldende beleid ten aanzien van asielzoekers. Het is een tijd beleid geweest om Bosniërs slechts kort te horen; dit heeft tot gevolg dat de gehoren van andere asielzoekers ook korter zijn geworden. Ik signaleer als trend dat de nadere gehoren over de hele linie korter, meer summier zijn geworden. De rapporten zijn er in kwaliteit op achteruit gegaan. De rapporten zijn summier, er wordt onvoldoende doorgevraagd en zelfs het Nederlands taalgebruik is slecht. Dit leidt ertoe dat het regelmatig voorkomt dat de (rechts)hulpverlener het werk van de contactambtenaar moet overdoen om het verhaal van de asielzoeker correct bij de IND te krijgen. (...)

Het lijkt er op dat de contactambtenaar bij het stellen van de vragen tijdens het nader gehoor al vooruitloopt op de eventuele beslissing. Zo wordt er bij Somaliërs tegenwoordig gevraagd naar hun stamgebied, blijkbaar vooruitlopend op de terugkeer van de asielzoeker naar zijn land.

Het verloop van het nader gehoor is sterk afhankelijk van de betrokken contactambtenaar. Ongeveer twee jaar geleden was er sprake van een grote groep nieuwe contactambtenaren; er werd ook gebruik gemaakt van uitzendkrachten. Er was ook een groep mensen ingehuurd via de Stichting '40 - '45.

Ik heb de indruk dat deze laatstgenoemde mensen de asielzoeker meer de gelegenheid boden hun verhaal te doen. Zij benaderden de asielzoeker vanuit diens eigen positie. Ik heb verder de indruk dat de nieuwe contactambtenaren in het algemeen milder zijn ten aanzien van de asielzoeker dan de oude contactambtenaren.

Verder is het van bepaalde contactambtenaren bekend dat zij altijd chagrijnig zijn, althans een vervelende uitstraling hebben, en dat er veel klachten zijn over intimidatie. (...)

De (rechts)hulpverleners zijn op de hoogte van bepaalde karaktertrekken van bepaalde contactambtenaren en houden hiermee rekening bij de voorbereiding van de asielzoeker op het nader gehoor."

In het gesprek met de medewerkers van het Buro voor Rechtshulp met betrekking tot het nader gehoor is onder meer naar voren gekomen:

"Asielzoekers krijgen vaak niet de gelegenheid hun verhaal op hun manier te vertellen. Terwijl zij hun relaas doen worden zij onderbroken door de contactambtenaar die een concrete vraag stelt. De asielzoeker moet daar dan onmiddellijk op antwoorden. Hierdoor ontstaat een verbrokkeld relaas en het kan er zelfs toe leiden dat het verhaal niet meer klopt.

(...)

Het lijkt een tijd beleid te zijn geweest om met name asielzoekers afkomstig uit Bosnië en Somalië kort te horen. Dit heeft een negatieve weerslag gehad op de lengte van de gehoren van asielzoekers uit andere landen.

In de periode dat Bosnische asielzoekers bijna automatisch een A-status kregen werd bij deze asielzoekers ook niet doorgevraagd. Dit is in het nadeel van de Bosnische asielzoekers op wier asielaanvraag niet onmiddellijk is beslist. (...)

Het verloop van het nader gehoor is sterk afhankelijk van de betrokken contactambtenaar. De oudere contactambtenaren gaan vaak zorgvuldiger te werk dan de nieuwe lichterling.

Het lijkt er soms op dat de contactambtenaar vooraf al denkt dat het met de betrokken asielzoeker niets wordt en hij vraagt dan niet door. Verder wordt er vaak op voorhand al van uitgegaan dat de asielzoeker niet de waarheid zal spreken."

Houding; bejegening

Met betrekking tot dit punt kwam in de gesprekken met de verschillende (voormalige) contactambtenaren onder meer het volgende naar voren:

"Het nader gehoor is een wisselwerking. Sommige asielzoekers reageren onprettig. Ik heb iemand uit Soedan gehad, die klopte dan op tafel en vertelde mij, waarschijnlijk omdat ik vrouw ben, dat ik moest luisteren. Zo werkt dat niet. Ik stel de vragen."

"Als iemand tijdens het nader gehoor door emoties werd overmand, dan laste ik een pauze in of gaf iemand een sigaret of wat te drinken."

"Ik nam nadere gehoren af van asielzoekers uit allerlei landen. Ik denk dat mensen uit al die landen in staat waren hun vluchtverhaal goed te vertellen. Het was per persoon natuurlijk wel verschillend. Ik zette dan bijvoorbeeld de computer even opzij en probeerde de mensen te kalmeren, of ik laste een pauze in, of ik schonk koffie in. Ik probeerde in ieder geval rekening te houden met de individuele asielzoeker."

"Het doorvragen hoeft niet uit te monden in een vervelende situatie, de asielzoeker weet immers dat hij informatie moet verschaffen tijdens het gehoor."

"Er is wel sprake van cultuurverschillen. Iemand uit Iran heeft meer tijd nodig om een verhaal te vertellen. Ik heb verder geen voorkeur. Ik ben van mening dat je het gehoor zo objectief mogelijk moet benaderen."

"Als ik tussendoor even iets in het Nederlands aan de tolk vraag, dan zeg ik altijd tegen de asielzoeker dat het niet over hem of haar persoonlijk gaat. Ook als er wordt gelachen, vertel ik dat er niet om hem of haar wordt gelachen. Als er een hulpverlener bijzit, dan schrijft deze wel van alles op, maar niet de positieve punten, zoals het informeren van de asielzoeker zoals ik hiervoor aangaf."

Met betrekking tot dit punt kwam in de gesprekken met de verschillende tolken onder meer het volgende naar voren:

"Vaak worden asielzoekers zonder respect behandeld. Mensen kunnen wel liegen, maar ook daar kunnen weer bepaalde redenen voor zijn."

De contactambtenaar zou daar geen oordeel over moeten vellen. Er is een bepaalde cultuur ontstaan onder contactambtenaren. Er wordt wel gezegd door contactambtenaren dat zij nog nooit een echte vluchteling zijn tegengekomen. Zo kan iemand niet open een nader gehoor afnemen. Er is een soort politiecultuur, men dekt elkaar. (...)

Ik vind het belangrijk dat het werk voor contactambtenaren zo wordt ingericht dat afstomping wordt voorkomen. Dat ze open kunnen blijven staan voor de asielzoekers met wie zij in contact komen."

"Ik merk de laatste tijd wel verbeteringen in het gedrag van de contactambtenaar. Ik heb het idee dat dit komt door opmerkingen van de Nationale ombudsman het afgelopen jaar. De asielzoekers worden met meer respect behandeld. De contactambtenaren zijn voorzichtiger in hun manier van horen. (...)

Tijdens het nader gehoor wordt meestal wel rekening gehouden met bijvoorbeeld de traumatische ervaringen van de asielzoekers."

"Je merkt wel dat asielzoekers soms terughoudend zijn in het geven van informatie. Het is uiteraard ook afhankelijk van het gedrag van de contactambtenaar. Er wordt vaak dan simpel tegen de asielzoeker gezegd dat ze asiel in Nederland hebben gevraagd en dus maar vertrouwen in de Nederlandse staat moeten hebben.

Ze hebben ten slotte niet voor niets in Nederland asiel gevraagd.

De contactambtenaar beschouwt dat min of meer als een motie van wantrouwen ten opzichte van de Nederlandse staat. De contactambtenaar treedt de asielzoeker niet open tegemoet. De contactambtenaar gaat er van uit dat er wel sprake zal zijn van aanstellerij. De asielzoeker wordt met wantrouwen tegemoet getreden. (...)

Er wordt op geen enkele wijze rekening gehouden met de cultuurverschillen met degene die asiel zoekt. Ik heb veel met mensen uit de Afrikaanse cultuur te maken. Dat is een vertelcultuur.

De contactambtenaar weigert echter te luisteren. Op zich leren de contactambtenaren wel luisteren tijdens een cursus. Toen ze daarvan terugkwamen waren ze dat echter weer snel vergeten. Ze blijven gewoon aandringen op informatie die voor Afrikanen zeer moeilijk te geven is, zoals tijd of plaats. Ook de naamgeving is altijd moeizaam. Dit geldt bijvoorbeeld voor Zaïrezen. Daar is een voor - achternaam probleem. Tijdens de intake wordt vaak de voornaam als achternaam genoteerd. Tijdens het nader gehoor probeert de asielzoeker dit recht te breien. De contactambtenaar vertaalt dit echter in een inkonsekwentie. Als een Afrikaan als beroep voor zijn vader opgeeft 'ziener', in Afrika een zeer gerespecteerd

beroep, dan reageert de contactambtenaar daar lacherig op en stelt rare vragen. Uiteraard tot irritatie van de asielzoeker. (...)
Met het Engels en Frans is het een probleem dat het vaak niet de moedertaal is van de asielzoeker. AMA's (alleenstaande minderjarige asielzoeker(s); N.o.) vereisen een speciale aanpak.
Daar zijn in het district waar ik werk contactambtenaren voor aangewezen. Dat gaat dan goed. Is het druk, dan vallen er andere contactambtenaren in. Dan gaat het nogal eens fout. Er wordt dan op een intimiderende wijze gehoord. Er wordt dan geen rekening mee gehouden dat er sprake is van een minderjarige. Er wordt dan volgens het vaste stramien gevraagd, zoals bent u gehuwd, heeft u kinderen, enzovoort. Sommige AMA's vinden dat vanuit hun cultuur vaak beledigend. De contactambtenaar legt dan niet even uit dat het nou eenmaal moet van zijn baas, of dat ook een vijftienjarige een kind kan hebben. Ze doen dus niets met de gevoelens van ongenoegen bij de AMA. De contactambtenaren die normaal de AMA-gehoren doen hebben volgens mij geen speciale opleiding gehad, maar het zijn meestal de goede en correcte contactambtenaren die deze nadere gehoren doen. Er zit bijvoorbeeld een contactambtenaar bij die een flink aantal jaren in het bijzonder onderwijs heeft gezeten. Dat merk je dan, in gunstige zin. Het horen van een AMA kan soms wel moeizaam gaan omdat niet het normale stramien kan worden gevolgd. Er worden vragen gesteld als: "Wat doe je zoal op een dag, speel je wel eens buiten enz.". Soms valt het gesprek dan dood omdat de AMA denkt een vluchtverhaal te moeten vertellen.

Deze vragen komen dan onverwacht. Ik weet alleen dat de contactambtenaren de opdracht hebben bij AMA's veel te vragen over de familie.

(...)

Contactambtenaren denken vaak dingen te horen die niet zijn gezegd. Dat komt volgens mij omdat sommige contactambtenaren vaak zeggen dat zij, als zij dat willen, het verhaal van de asielzoeker kunnen onderuithalen. Zij zijn dus vooringenomen. Verder hebben de contactambtenaren niet het geduld om te luisteren. Ze zitten vaak tijdens het vertellen van het verhaal al nieuwe vragen te verzinnen om tegenstrijdigheden aan te tonen. Contactambtenaren moeten mij ook nogal eens vragen dingen te herhalen omdat ze met andere dingen bezig zijn. Ook willen ze vaak bepaalde antwoorden horen. Komt dat antwoord niet, dan zijn ze geïrriteerd. De contactambtenaren beginnen volgens mij wantrouwend aan een nader gehoor. Ze denken bij voorbaat al dat ze worden belazerd. Ze gaan negatief een nader gehoor in. Zeker als een antwoord afwijkt van het nader gehoor, dan weten ze niet wat ze daarmee aanmoeten.

Als antwoorden op vragen antwoorden op andere (nog niet gestelde; N.o.) vragen opleveren, dan onderbreekt de contactambtenaar de asielzoeker. Bijvoorbeeld als er naar een woonadres wordt gevraagd en de asielzoeker zegt dan dat hij daar niet aaneengesloten heeft gewoond omdat hij ook in de gevangenis heeft gezeten en daar is mishandeld, dan weet de contactambtenaar niet wat hij daarmee aanmoet. Hij zegt dan steevast dat dat later aan bod komt. Als dat een paar keer voorkomt dan gaat het nader gehoor steeds stroever. (...)

Als ik een asielzoeker niet kan verstaan, dan zeg ik dat tegen de contactambtenaar. Deze kan dan het nader gehoor afbreken. De laatste tijd zijn er veel mensen uit Sierra Leone. Deze spreken een soort Pidgin-engels. Dit kan ik onvoldoende verstaan. Ik zeg dat dan ook. Meestal zegt de contactambtenaar dat hij denkt dat het wel gaat en dat we maar moeten doorgaan. Ook als tevoren door de asielzoeker wordt gezegd dat hij het Engels of Frans niet voldoende beheerst, laat de contactambtenaar mij toch doorgaan. Er wordt vaak doorgezet. (...)

Met sommige contactambtenaren werk ik graag en met andere minder graag. Bij die laatste kan ik mijn werk niet goed doen. (...) Hij laat mij mijn werk niet naar behoren doen. Hij laat mij bijvoorbeeld niet alles tolken. Hij stelt al weer een vraag terwijl ik nog aan het tolken ben. Als de asielzoeker een heel verhaal aan het vertellen is, dan onderbreekt deze mij regelmatig. Dit verstoort mijn werk en de asielzoeker. (...)

De contactambtenaar ziet mij niet als vertaalmachine, maar meer als bondgenoot, werkzaam voor Justitie. (...)

Een aantal factoren speelt een rol. Volgens mij zit er een groot probleem in de structuur van het nader gehoor. De contactambtenaren vinden zich een hele Piet. Zij hebben een houding van wantrouwen en macht. De houding is ook negatief. Ze houden zich strikt aan de structuur van het nader gehoor. Zij denken dan vaak de antwoorden al te weten. De behandeling door contactambtenaren is vaak erg slecht. Zij verhoren. Ze slaan bijvoorbeeld op tafel en zeggen: "Gezeik, stomme hond, stom wijf, zit niet te liegen". Dit zijn eigenlijk geen incidenten, maar is verbonden aan bepaalde contactambtenaren. Het gebeurt de laatste tijd wat minder, vooral omdat er nu wat meer mensen uit andere disciplines zijn, niet meer alleen mensen van politie en Marechaussee. Ook maakt het district nogal uit. Regio Noord-oost is de regio van de harde hand. In Zuid-oost is dat een stuk minder. Ook de omgang met tolken is in die regio's verschillend."

"De contactambtenaren reageren meestal goed op de emoties van asielzoekers. Er wordt begrip getoond, een pauze gehouden of water gegeven."

Met betrekking tot de bejegening merkte een van de (rechts)hulpverleners onder meer het volgende op:

"Ik vind dat het niet kan dat de contactambtenaar in de wachtkamer mededelingen doet aan de asielzoeker in het Nederlands zonder een tolk te laten vertalen. Ik vraag mij af of dit bewust of onbewust gebeurt. Wat mij dan opvalt is de achteloosheid waarmee dit gebeurt. Ik vind dit onbehoorlijk. Ik vind dat het in het algemeen schort aan de bejegening van de asielzoeker door de contactambtenaar."

Verslag

De (voormalig) contactambtenaren merkten over dit onderwerp onder meer op:

"Ik stel het niet op prijs dat er voortdurend melding wordt gemaakt van wijzigingen in gemoedstoestand. Ikzelf maakte er alleen melding van wanneer het ging om zeer ingrijpende zaken, bijvoorbeeld hoe een vrouw reageerde wanneer ze over een voor haar zeer traumatische zaak als een verkrachting moest verklaren. Ik vind het niet juist wanneer er voortdurend suggestieve opmerkingen worden gemaakt."

"Ik zie weleens verslagen van nadere gehoren die niet goed zijn. (deze contactambtenaar werkt momenteel als secretaris bij een ACV; N/o.) Er ontbreken dan essentiële zaken. Het is twee keer voorgekomen dat nadere gehoren zijn teruggestuurd. Het is niet vaak zo dat echt teveel ontbreekt."

"Je vraagt of de familie problemen heeft in het land van herkomst. Wanneer dat zaken zijn die verband houden met het asielverzoek dan noteer ik dat. Wanneer de asielzoeker meer verklaard had dan wat er in het verslag is vermeld dan maak ik daarover een opmerking in het verslag."

"In het verslag geef je de informatie zoveel mogelijk volgens het vaste stramien, behalve als het afwijken ervan functioneel is en informatief voor de beslissingsambtenaar. Ik maak soms opmerkingen over zaken die tijdens het gehoor zijn opgevallen, bijvoorbeeld over de houding van de asielzoeker. Als de asielzoeker er om heen gaat zitten draaien, dan maak ik een opmerking onder de desbetreffende plaats in het verslag. Onder het kopje "noot rapporteur" maak ik wel een opmerking over het gedrag.

(...)

Stukken worden alleen vermeld als bijlagen wanneer deze tijdens het nader gehoor worden overgelegd. Stukken die er al zijn, zitten in het dossier. Deze handelwijze is binnen het district tijdens een werkoverleg afgesproken."

"De nadere gehoren werden zo volledig mogelijk in het verslag weergegeven. Wel werd er een meer verhalend relaas van gemaakt, soms samengevat, maar alles kwam er in. Medewerkers van de VVN zeiden wel tegen mij dat ik het goed deed. Dat asielzoekers later op hun verhaal terugkomen kan natuurlijk gebeuren. Het kan wel zijn dat een asielzoeker zich pas later durft bloot te geven."

In de gesprekken met de bij de nadere gehoren betrokken tolken kwam onder meer naar voren:

"Ik zie nooit verslagen van nadere gehoren. Ik vind dit wel jammer. Het zou beter zijn. De tolk zou dan opmerkingen kunnen plaatsen bij een onjuiste weergave. Dit zou de kwaliteit verbeteren. In Rijsbergen kan je meelesen op de monitor. Ook al gaat het daar alleen maar om het opnemen van gegevens, toch zie je weleens fouten. Ik kan dan meteen reageren."

"Ik lees nooit verslagen van nadere gehoren. Dat vind ik jammer. Er zijn maar weinig contactambtenaren die letterlijk weergeven wat ik heb getolkt. Vaak wordt de helft weggelaten. Zeker bij een lang verhaal. Een asielzoeker zegt bijvoorbeeld dat hij handelt in zeep. De contactambtenaar zegt dan dat hij handelt in wasmiddel. Ik zeg dan dat het in zeep is, waarop de contactambtenaar weer zegt dat dat hetzelfde is. Ik zou graag hebben dat na het nader gehoor het verslag aan mij wordt gegeven zodat ik kan zien wat er is opgeschreven. Ik kan dan voor accoord tekenen. Ongeveer net zo als bij de politie of bij de rechter-commissaris. Ook het mee laten lopen van een band zou kunnen helpen. Alleen dan komen de gebreken van de contactambtenaar en het nader gehoor aan het licht. Ik heb al eens telefonisch een intake gedaan. Later zag ik dat verslag bij het nader gehoor. Het bleek dat er een aantal dingen niet in was opgenomen. (...) Ik kon toen zeggen dat de asielzoeker het wel had verklaard, maar dat de contactambtenaar het niet had opgenomen in het verslag. Er zijn gewoon een aantal contactambtenaren bij die niet goed luisteren. Je kan dat merken aan hun opmerkingen. Ik zie echter het verslag niet, dus ik weet niet wat er is opgenomen."

"Het concept van het verslag van het nader gehoor werd voorgelegd aan de coördinator. Deze kijkt het dan na en bepaalde of er nog een nadere vraag moest worden gesteld. Deze vraag werd dan door de coördinator of de contactambtenaar gesteld. In zulke gevallen werd niet uitgelegd wat er aan de hand was en waarom een nadere vraag moest worden gesteld. Dit zou wel fatsoenlijk zijn richting asielzoeker. Het gebeurde weleens dat een contactambtenaar een asielzoeker de gang op stuurde om het concept even te bekijken. Als er dan nog vragen waren dan werd de asielzoeker weer binnengeropen. Ook in deze gevallen werd dit niet uitgelegd."

"Ik zie nooit de verslagen van het nader gehoor. Ik kan vaak meekijken op het scherm, en als ik dan zie dat het fout is dan zeg ik dat en wordt het aangepast. Vroeger werd tijdens een proefproject een verslag teruggelezen, toen kon je zien of alles juist was genoteerd. Dit duurde maar even."

"Ik heb nooit verslagen van nadere gehoren gelezen. Als je voor de politie tolkt, dan wordt de verklaring voorgelezen en eventueel gecorrigeerd. Ik zou het prettig vinden als dat ook bij het nader gehoor zou gebeuren. Je weet dan dat er staat wat je hebt vertaald."

Met betrekking tot het verslag van het nader gehoor merkte de coördinator van VluchtelingenWerk op:

"In een bepaald verslag van een nader gehoor werd een bepaalde suggestie gewekt. De contactambtenaar beschreef de gevoelens van de asielzoeker als volgt: "Mijnheer wordt rood en het angstzweet breekt hem uit." De bij het nader gehoor aanwezige vrijwilliger had hiervan tijdens het nader gehoor niets gemerkt en las dit pas in het verslag."

Met betrekking tot het verslag van het nader gehoor merkten de medewerkers van het Buro voor Rechtshulp onder meer op:

"De verslagen van het nader gehoor verschillen onderling sterk van elkaar. (...) Uit de manier waarop de contactambtenaar het relaas van de asielzoeker weergeeft, blijkt al hoe hij denkt over het waarheidsgehalte ervan. Soms worden opmerkingen tussen haakjes gezet of schuin gedrukt, hierdoor wordt een bepaalde suggestie gewekt. (...) Vaak wordt de indruk gewekt dat het gesprek letterlijk is weergegeven (vragen en antwoorden) terwijl het geen letterlijke weergave is. In andere verslagen wordt hetgeen door de asielzoeker is gezegd geparafraseerd. In het laatste geval bestaat het gevaar dat zo een deel van het verhaal verloren gaat en dat het verhaal subjectief wordt weergegeven.

(...)

Soms hebben wij het idee het werk van de contactambtenaar bij de nabespreking van het nader gehoor te moeten overdoen. Doordat het nader gehoor zo summier en daardoor onvolledig is, moeten wij vele pagina's correcties en aanvullingen nazenden."

Tolken

Tijdens een nader gehoor maakt het Ministerie van Justitie gebruik van tolken. Zoals uit hiervoor weergegeven passages uit verklaringen naar voren komt, hebben de tolken geen inzage in de verslagen die worden opgemaakt van het nader gehoor. Over tolken werd een aantal opmerkingen gemaakt.

In de gesprekken met de bij de nadere gehoren betrokken tolken kwam onder meer het volgende naar voren:

"Het gebeurde wel dat aan een ervaren tolk werd gevraagd: "Deze contactambtenaar is nieuw wil je hem een beetje in de gaten houden". Je verbaast je wel eens over de vragen die er worden gesteld. Er werd wel gevraagd; hoe kun je je land verlaten en je vrouw en kind daar achterlaten. (...)

De houding van de contactambtenaar en de tolk is belangrijk. De asielzoeker moet daardoor het gevoel krijgen dat hij de ruimte krijgt om zijn relaas te doen. Als je begrijpt wat het betekent om vluchteling te zijn sta je er anders tegenover. Een open houding die uitstraalt 'ik ben benieuwd' is belangrijk, niet op voorhand een mening hebben over bijvoorbeeld een bepaald land.

(...)

Er is een soort politiecultuur, men dekt elkaar.

Sommige tolken gaan erin mee. Dat hoor je wel tijdens de lunchpauzes. Je hoort voortdurend dat er op een bepaalde manier over je landgenoten wordt gepraat (Bi. is van Eritrese afkomst; N.o.). De een distantieert zich van zijn landgenoten, de ander kijkt de andere kant op en sommige tolken zijn samen met de contactambtenaar kritisch over hun landgenoten.

Als je je als tolk kritisch opstelt gaat er het gerucht dat je je werk wel zult verliezen. Ik heb dat besproken met de coördinator. Ik heb niet meegemaakt dat tolken daadwerkelijk werk verloren.

De contactambtenaren zijn ook geneigd de tolk te dekken."

"Ik ken tolken die de taak van de contactambtenaar proberen over te nemen. Zij doen zich dan een beetje voor als IND-medewerker. Zelf weet ik alle vragen wel die gesteld gaan worden. Ik stel ze echter niet zelfstandig. Ik vertaal alleen wat de contactambtenaar mij vraagt te vertalen. De contactambtenaar vraagt mij weleens waar een asielzoeker vandaan komt. Ik beoordeel dat echter niet. De contactambtenaar gaat dan via vragen aan de asielzoeker na waar deze vandaan komt.

(...)

Er zijn ook tolken die heel slecht tolken. Zij spreken de dialecten niet die zij zeggen te spreken. Sommige asielzoekers vragen dan ook tevoren wie ik ben om zo te zien of ik een goede tolk ben. Ze kennen namelijk vaak al namen van tolken waarvan wordt gezegd dat die niet goed zijn vanuit het roddelcircuit."

"Contactambtenaren hebben mij nog nooit gevraagd informatie te verifiëren. Dit ligt ook aan de houding van de tolk, ik houd het altijd zakelijk. (...)

Ik ben van mening dat de houding van de tolk erg belangrijk is tijdens het nader gehoor. Ik blijf altijd mijzelf. Ik neem nooit de houding van de contactambtenaar over. Ik houd rekening met de afkomst van de asielzoeker, zijn gemoedstoestand."

"Soms vraagt een contactambtenaar wel eens aan mij of bepaalde zaken kloppen, bijvoorbeeld klopt het dat dat bepaalde dorpje in de buurt van Teheran ligt.

(...)

Het is naar mijn mening van groot belang dat een asielzoeker goed wordt voorbereid op het gesprek. Het is belangrijk dat de asielzoeker goed weet wat de rol nu precies is van de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverleners. Met name mijn rol als tolk is toch vaak onduidelijk. De asielzoeker probeert de tolk bij zijn verhaal te betrekken en zegt dan ook dat ik bepaalde zaken toch moet weten, omdat ik ook Iraniër ben. Dan moet weer worden uitgelegd wat nu precies mijn rol is."

"Soms als ik erg moet doorvragen, als er twijfel is, beïnvloedt dat de sfeer van het gesprek. Dan verloopt het gesprek erg moeilijk. De contactambtenaar vraagt door, ik vertaal. Als ik hoor dat de asielzoeker ergens anders vandaan komt aan zijn accent dan zeg ik dat niet, ik vertaal alleen."

"Als tolk moet je de mensen open benaderen. Niet schrikken van opmerkingen. Zeggen dat ik even moet nadenken over bepaalde termen in verband met een juiste vertaling. Dit leidt tot vertrouwen. Je moet op de hoogte zijn van verschillende terminologiën. In Iran is er bijvoorbeeld maar één woord voor christelijke geestelijke. Dit moet je goed kunnen omzetten naar de Nederlandse benamingen zoals priester en dominee.

(...)

Ik tolk goed of ik tolk niet. Ik kan pas vertalen als ik iets begrijp. In het Iraans heb je geen mannelijk of vrouwelijk woord. Ik moet dan dus eerst vragen of het een man of een vrouw is. Pas dan kan ik het omzetten in het Nederlands. (...)

Soms gebeurt het dat een contactambtenaar iets vraagt over bijvoorbeeld een cultuurverschil. Ik geef daar dan antwoord op. Ik doe dat nooit uit mij zelf.

(...)

Een contactambtenaar gaat er vanuit dat de tolk goed is. Ik vind de vraag aan de asielzoeker of deze mij goed kan verstaan dan ook onzinnig. Het gebeurt eerder dat als ik iemand niet goed kan verstaan, ik daar iets over opmerk. Dit is de verantwoordelijkheid van de tolk. De IND zou in ieder geval wel heel gemakkelijk een tolk kunnen testen op zijn of haar Nederlands. Ook de taal waarin wordt getolkt is controleerbaar. Alleen of iemand goed kan tolken is veel moeilijker controleerbaar."

"Het tolken binnen een nader gehoor is een moeilijk proces waarbij menselijke emoties een sterke rol spelen. Bijvoorbeeld, hoe kan je een gesloten vraag tolken naar iemand die uit een verhaalcultuur komt. Ik zeg dan ook weleens tegen een contactambtenaar dat je een gesloten vraag niet zomaar kan doortolken."

"Als tolk ben je bezig met vertalen. Je bent niet bezig met de asielzoeker of de contactambtenaar. Met hen moet je je ook niet bezig houden. Dan kan je niet functioneren. Ik vorm me geen oordeel tijdens het nader gehoor. Ik zie mij alleen als vertaler tijdens mijn werk."

Uit de verklaringen van de (rechts)hulpverleners kwam onder meer de volgende informatie:

"De tolk komt op mij in het algemeen wel onafhankelijk over, ik kan niet zeggen of dat bij de asielzoeker ook het geval is. Ik heb wel meegemaakt dat de contactambtenaar de tolk erbij probeert te betrekken. Dat is wel vervelend. Dat zijn wel incidenten en gebeurt vooral wanneer men aan de asielzoeker twijfelt. De contactambtenaar verifieerde op een zeker moment het verhaal van de asielzoeker bij de tolk. (...)
Ik sluit niet uit dat er tussen de contactambtenaar en de tolk een sfeer van "ouwe jongens krentenbrood" bestond, dat signaleer ik wel vaker tussen contactambtenaren en tolken die regelmatig met elkaar werken."

"Ik heb nog nooit meegemaakt dat een contactambtenaar informatie van de asielzoeker over een bepaald land probeert te verifiëren bij de tolk."

Bandopnamen

Het hoofd onderzoek merkte onder meer op:

"Het maken van bandopnamen vind ik onwenselijk gezien hun achtergrond (van de asielzoekers; N.o.). Zij vinden dat misschien een vorm van afluisteren. Zij zijn toch gevlucht uit een bepaald regime. Mensen komen hierheen omdat zij Holland vertrouwen. Desondanks denk ik dat een bandopname belemmerend werkt.

De meningen over bandopnamen zijn nogal verdeeld. Voor het werk van een contactambtenaar zal het geen verbetering brengen. Wel zal het behandelen van klachten worden vergemakkelijkt. Ik voeg eraan toe dat ik nog niet uit dit probleem ben (problemen met betrekking tot verslaglegging van het nader gehoor; N.o.). Er spelen nogal wat factoren een rol. Volgens mij bederft een bandopname bovendien de goede sfeer van een nader gehoor."

De bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) tolken lieten over geluidsopnamen onder meer weten:

"Het opnemen van een gehoor op geluidsband kan voordelen hebben, maar ik zie ook de organisatorische problemen die dat met zich mee kan brengen. Wanneer je het doet moet het wel goed worden geïntroduceerd. Het zou een oplossing kunnen zijn (voor problemen met betrekking tot verslaglegging van het nader gehoor; N.o.), maar ik zie de oplossing elders."

"Het zou voor de controle beter zijn als er bandopnamen zouden worden gemaakt. Ik weet alleen niet hoe een asielzoeker er op zou reageren."

"Ik zou geen voorstander zijn van het maken van bandopnamen. Dit zou iedereen maar nerveus maken."

"Ik denk dat een bandopname van een nader gehoor storend zou werken."

"Ik zou geen moeite hebben met het opnemen van het gehoor op een geluidsband. Dan ligt vast wat er werkelijk gezegd is."

De (rechts)hulpverleners merkten met betrekking tot het maken van bandopnamen van de nadere gehoren onder meer op:

"Als een nader gehoor op band wordt opgenomen kan er geen twijfel bestaan over de registratie."

"Ik sta niet echt negatief tegenover een bandopname van een nader gehoor. Er zullen zeker asielzoekers bij zijn die een bandopname als angstig ervaren omdat zij bang zijn dat iets wordt vastgelegd. Dit komt dan voort uit hun ervaringen in hun eigen land."

Klachten

Voor de behandeling van klachten over een gedraging van een contactambtenaar tijdens of met betrekking tot een nader gehoor, is geen behandelingsprocedure vastgesteld.

Met betrekking tot klachten over contactambtenaren merkte het hoofd onderzoek onder meer op:

"Ik ontvang weinig echte klachten over contactambtenaren. Als ik klachten heb, dan ontvang ik die schriftelijk. Het waren er de afgelopen twee jaar vijf. Drie over de inhaalslag. De klachten heb ik met de desbetreffende contactambtenaren doorgenomen. Ook heb ik de contactambtenaren schriftelijk laten reageren. Op basis van die informatie heb ik de klagers geïnformeerd. Daarna heb ik niets meer gehoord. Als er iets is gebeurd waar ik de contactambtenaar op moet aanspreken, dan doe ik dat ook. Er was bijvoorbeeld een klacht dat een contactambtenaar niet voldoende tijd had besteed aan een nader gehoor omdat hij de boot vanaf Texel nog moest halen. Dit bleek later niet waar te zijn want de contactambtenaar bleef op Texel en had dus de hele avond de tijd.

Als er in de aanvullingen en correcties of de bezwaarschriften expliciet wordt gezegd dat er sprake is van een klacht, dan wordt dat ook aan mij doorgegeven. Van Bogaers heb ik op die wijze nooit een klacht gezien. Als ik naar de bezwaarschriften van Bogaers kijk dan denk ik dat er daarin veel klachten zijn verwoord. Ik had van die zaken graag gehoord. Met de coördinator van VVN in het OC spreek ik regelmatig over het optreden van contactambtenaren. Niet zozeer in de sfeer van klachten, maar meer op de manier van 'hoe kan er een verbetering komen'. We moeten er aan werken dat in ieder geval tussen de IND en de rechtshulpverlening geen vijandgevoel bestaat. De binnengekomen klachten worden in abstracto ook binnen het werkoverleg besproken.

Er is geen vastgelegde klachtenprocedure. Verder geldt voor mij het ARAR en de hiërarchische verhouding."

De (voormalige) contactambtenaren lieten onder meer weten:

"Alle correcties en aanvullingen worden zeer serieus meegewogen. Als er een klacht zoals die van de heer Bogaers binnenkomt neem ik contact op met de betreffende contactambtenaar. Ik vind dat ook de contactambtenaar recht heeft op wederhoor. Ik spreek nu over de gang van zaken op het aanmeldcentrum, daar kan een opmerking over de contactambtenaar al aanleiding zijn om met hem contact op te nemen."

"Over de kritiek die de advocaat (verzoeker; N.o.) uit (...) op het nader gehoor heb ik van Justitie niets gehoord. Ik hoorde het via de Nationale ombudsman voor het eerst. Ik had het liever eerder via Justitie gehoord. Ik heb verder nooit iets over klachten gehoord. (...)

Ik zou het beter vinden wanneer er meer onderling overleg plaatsvindt tussen contactambtenaren onderling en tussen beslisambtenaren en contactambtenaren."

"De wijze van het horen van Bogaers is voor de IND te arbeidsintensief. Ik zie regelmatig zaken van Bogaers. Niet alles wat Bogaers opneemt is relevant. Wij hoeven bijvoorbeeld niet allerlei gemeenschappen te horen. Dat weten we al. Het gaat om de feiten van die asielzoeker. De asielzoekers zijn op zich wel gezegend met een advocaat als Bogaers. Als IND-er vind ik zijn werkwijze weleens te ver gaan. Hij provoceert nogal richting IND-er. Je voelt je persoonlijk aangevallen door de wijze waarop Bogaers zijn klachten verwoordt. Het is haast beledigend wat hij schrijft. Hij baseert zich bij zijn klachten toch alleen maar op de lezing van de asielzoeker."

"Ik heb nog nooit correcties en aanvullingen gezien. Als een beslissingsambtenaar nog vragen heeft worden er aanvullende gesprekken geregeld. Ik heb wel eens beslissingsambtenaren bij mijn gesprekken gehad, zodat zij kunnen zien hoe zo'n gesprek wordt gehouden. Wanneer ik niet goed zou functioneren zou ik daar van mijn direct leidinggevende wel iets over horen. Als er een klacht over mij persoonlijk komt dan wordt ik op het matje geroepen. Over de klachten van Bogaers in het "levensverhaal" (van één van de betrokken asielzoekers; N.o.) heb ik voordien niet vernomen."

"Ik weet niets af van een klacht over de desbetreffende nadere gehoren. Klachten in aanvullingen en correcties of in aanvullende bezwaarschriften kwamen eigenlijk nooit terug naar de contactambtenaren. Waarom dat is en hoe dat komt weet ik niet. Rechtstreekse klachten worden als klacht behandeld. Het zou misschien beter zijn als wel werd gereageerd op, op die wijze verwoorde klachten."

"Ik vind hetgeen Bogaers naar voren brengt totaal onterecht. Over het algemeen worden de klachten op papier gezet naar aanleiding van het verhaal van de asielzoeker achteraf. Bogaers zou er eigenlijk bij moeten komen zitten dan kan hij zien dat het niet klopt. (...)

Ik hoor later weinig over de nadere gehoren. Je ziet nooit aanvullingen en correcties en bezwaarschriften. Ik vind dat wel jammer. Als er een gerichte klacht is over ons dan horen we het wel. Van deze klacht heb ik niets vernomen voordat de Nationale ombudsman er iets mee ging doen. Ik heb wel tweemaal eerder iets over een klacht gehoord. Ik vind dat er in dergelijke gevallen teruggekoppeld moet worden. Deze klacht had ik ook liever gelijk gehoord."

"Alleen als er zware klachten staan in de aanvullingen en correcties wordt er teruggekoppeld door Justitie naar de contactambtenaar. Eigenlijk zie ik nooit correcties of aanvullingen op de nadere gehoren die ik heb afgenomen. Maar ik denk dat als er elke keer over mij wordt geklaagd mijn baas mij er wel op zal aanspreken. Als er geklaagd wordt bij het Bureau Onderzoek moet je op het matje komen. Mocht er officieel een klacht worden ingediend, dan wordt deze altijd in behandeling genomen."

"Ik wil graag weten wat er gebeurt met mijn rapporten, ik ga daar zelf achter aan en vraag dat na bij de beslissingsambtenaar. De klachten van Bogaers in het bezwaarschrift waren mij niet bekend."
(Zaken die in de bezwaarfase komen, liggen bij een bepaald district niet zijnde het district waarin deze contactambtenaar werkzaam is. Dat kan er de reden van zijn dat de klachten niet zijn doorgegeven aan de contactambtenaar, aldus de bij het gesprek aanwezige planner)."

"Waarom krijg ik een specifieke klacht niet te zien? Waarom word ik niet van een klacht op de hoogte gesteld. Het lijkt mij de geëigende weg dat een klacht wordt ingediend bij mij of bij mijn directe chef. Ik vind het vreemd dat ik het via de Nationale ombudsman moet horen en dat de rechtshulpverlener zich niet rechtstreeks tot mij of mijn chef wendt.
Waarom word ik als individuele ambtenaar aangesproken als de klacht meer in het algemeen op Justitie betrekking heeft?"

"Ik hoor wel eens iets over de nadere gehoren die ik heb afgenomen. In het algemeen echter niet. Aanvullingen en correcties of bezwaarschriften zie ik normaliter niet. Ik heb wel eens gehoord dat mijn verslagen vrij diep zijn. Verder hoor ik eigenlijk van beslisambtenaren niets. Ik vat dit positief op."

De coördinator van VluchtelingenWerk merkte over het indienen van klachten onder meer op:

"Een (rechts)hulpverlener kwam tien minuten te laat om zijn cliënt, de asielzoeker, tijdens het nader gehoor bij te staan.

Hij verontschuldigde zich tegenover de betrokkenen en vroeg de contactambtenaar rekening te houden met het feit dat de asielzoeker stotterde wanneer hij onder druk stond. De contactambtenaar heeft in het verslag van het nader gehoor melding gemaakt van de opmerking van de (rechts)hulpverlener en maakte aansluitend de opmerking in het verslag dat de asielzoeker "prompt begint te stotteren". Overigens heeft VluchtelingenWerk hierover een mondelinge klacht ingediend bij de coördinator van de contactambtenaren in het OC. De coördinator deed deze klacht af met de opmerking dat het hier een eigen waarneming van de contactambtenaar betrof."

Een medewerker van het Bureau voor Rechtshulp merkte over klachten onder meer op:

"De betrokken asielzoekers zelf durven meestal geen opmerkingen te maken tegen de contactambtenaar over het verloop van het nader gehoor of over het functioneren van de contactambtenaar of de tolk. Zij bevestigen altijd dat er geen problemen waren, en dat zij alles hebben begrepen. Later hoor je dan dat er taalproblemen zijn geweest. De asielzoekers zijn bang dat kritiek op de contactambtenaar en de tolk hun procedure negatief zal beïnvloeden."

B.1.2. De klacht over het onvoldoende informeren van asielzoekers over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure en over het feit dat hun niet wordt meegedeeld dat vrijuit kan worden gesproken en dat niet wordt meegedeeld dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld

Tijdens de gesprekken met de contactambtenaren kwam naar voren dat zij zonder uitzondering een meer of minder uitgebreide inleiding hielden, voordat zij daadwerkelijk begonnen met het nader gehoor. De in de titel van deze paragraaf genoemde onderdelen werden volgens hun verklaringen alle bij de inleiding betrokken. Dit komt niet overeen met mededelingen van tolken en (rechts)hulpverleners. Zij plaatsten bij de inleidingen zoals contactambtenaren die houden een aantal kanttekeningen. Uit de verklaringen komt tevens naar voren dat tijdens de inleiding van het nader gehoor geen aandacht wordt besteed aan de vluchtelingen-definitie.

Het hoofd onderzoek verklaarde over de inleiding van het nader gehoor onder meer:

"De contactambtenaren dienen de inleiding zelf te houden. Verder dienen de contactambtenaren de asielzoeker gerust te stellen. Voornoemde informatie (over het vrijuit spreken en vertrouwelijk behandelen van informatie) heeft ook dat doel. Verder wordt tijdens het nader gehoor die informatie ook verstrekt als iemand zich beroept op 'geheime' informatie. We doen dit ook omdat asielzoekers vaak erg gespannen binnenkomen bij een nader gehoor. Het kan dan ook goed dat asielzoekers de inleiding wel horen maar niet goed opnemen. (...) Na de inleiding en het bespreken van de intake komt de vrije reproductie. De asielzoeker kan dan zijn hart luchten, zijn verhaal kwijt. Daarna worden vragen gesteld. (...) Tijdens het nader gehoor dient de contactambtenaar zich ervan te vergewissen dat de informatie van de inleiding goed is begrepen. In de vastgelegde inleiding is niet opgenomen dat de contactambtenaar niet de beslissing op het verzoek neemt. Ik ga ervan uit dat de hulpverlening dat meedeelt aan de asielzoeker."

De bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) contactambtenaren verklaarden onder meer:

"Soms liet ik de tolk de inleiding verzorgen. Hij deed dan de openingsmededelingen. Ik denk dat de asielzoekers echt wel wisten wat de relevantie en het belang was van het nader gehoor. Dat wisten ze al als ze binnenkwamen, maar het werd ook nog tijdens de inleiding verteld."

Ik vertelde altijd dat de asielzoekers de waarheid moesten vertellen en dat zij alles in volledige vrijheid konden vertellen. Soms liet ik dit ook door de tolk vertellen.

Ik had het idee dat deze basismededelingen wel gehoord werden door de asielzoeker. Het zou natuurlijk wel kunnen dat deze boodschap niet overkwam bij de asielzoeker omdat deze te gespannen was. Ik heb daar niet echt op gelet. Ik ervaar dat niet als zo belangrijk. Toen niet en nu ook niet. Ik zal niet zweren dat ik de openingsmededelingen altijd heb gedaan. In principe wel. Ik had ook een bouwsteen in mijn computer staan met de openingsmededelingen. De strekking van mijn openingsmededelingen kwam overeen met hetgeen in deze bouwsteen stond."

"Het nader gehoor begon ik altijd met een standaardinleiding. Ik haalde altijd in mijn computer het verslag naar voren. Daar staan de standaardmededelingen in. Ik geef die inleiding dan ook uit die computer. Ik vergeet dan niets. Ik geef dat niet letterlijk weer zoals dat daar staat. Het is meer een parafrase. Het geeft wel de volledigheid van de opmerkingen aan. De tolk liet ik zichzelf voorstellen. Toen ik een aantal malen met dezelfde tolk had gewerkt liet ik hem ook wel zelf de inleiding doen. Ik hield dit dan wel in de gaten. Met 'oude' tolken merkte ik wel dat tolken zelf het nader gehoor wilden gaan overnemen. Ik wilde dat niet. Ik zei dan ook richting tolk dat zij zich aan mijn vragen moesten houden.

Ik heb de vluchtelingendefinitie niet tijdens nadere gehoren aangegeven. De procedure heb ik wel uitgelegd. De asielzoeker wist waarvoor hij daar zat. De vluchtelingendefinitie heb ik nooit verteld omdat die nogal lang is en waarschijnlijk toch niet zou zijn begrepen. Het gaat er naar mijn mening vooral om dat ze weten wat ze komen doen. Bij mij mocht een asielzoeker altijd in vrijheid zijn verhaal vertellen. Ik gaf dat ook aan voor het nader gehoor. Ik vertelde ook dat het verslag van het nader gehoor vertrouwelijk zou worden behandeld."

"Ik probeer de inleiding zelf te doen. Het is wel eens voorgekomen dat ik het in het verband met de tijdsdruk aan de tolk vraag. Ik vraag het alleen aan tolken die ik vertrouw en in talen die ik versta.

(...)

Een asielzoeker die gestrest binnen komt laat ik eerst praten, soms wel een half uur. Ik ga zelfs wel eens zo ver dat ik mijn computer dichtsla. De emoties zijn dan uit de weg geruimd en dan gaan we over tot de orde van de dag. In eerste instantie is dit bedoeld om de asielzoeker zo ver te krijgen dat hij in staat is zijn verhaal te vertellen. Het is daarna geen probleem dat de personalia worden gecontroleerd, bovendien zijn ze voorbereid door de hulpverlening."

"In het algemeen wordt uitgebreid aandacht geschonken aan het informeren van de asielzoeker over het belang van het nader gehoor aan het begin van het nader gehoor. Verder wordt de asielzoeker altijd ingelicht over het feit dat de informatie die hij verstrekt vertrouwelijk wordt behandeld door het Ministerie van Justitie. Zeker de laatste tijd wordt dat altijd gezegd. Ik weet niet of ik het langer geleden altijd zo expliciet heb gezegd, dan spreek ik over 1 à 1½ jaar geleden. De asielzoeker kan het wel weten, die wordt op het nader gehoor voorbereid door rechtshulp."

"Ik kijk altijd of mijn inleiding wel overkomt bij de asielzoeker. Een goede inleiding geeft een goede basis. Ik vraag natuurlijk ook of de tolk goed wordt verstaan en of hij de vragen goed begrijpt. (...) De in- en de uitleiding staan standaard in mijn computer. Die exacte bewoordingen zijn niet gebruikt. Ik behandel alle onderwerpen die zijn opgenomen in die inleiding. Ik heb mijn computer zo geïnstalleerd dat hij iedere keer stopt bij ieder volgend onderwerp. Ik moet dan de computer weer activeren om verder te gaan. Ik kan dus niets overslaan."

"De asielzoeker werd altijd op het belang van het nader gehoor gewezen. Je moet je echter wel realiseren dat het gaat om mensen die zijn gevlucht. Het is moeilijk je in te leven in hoe het is om voortdurend in angst te leven. Je kunt wel zeggen dat mensen je moeten vertrouwen, maar je moet je realiseren dat het voor hen wel moeilijk kan zijn. Overigens kwamen de vaste mededelingen tijdens het nader gehoor altijd aan de orde. Deze mededelingen stonden vast in een macro van de computer, daar kon je niet omheen, dan bleef er ruimte open en was het duidelijk dat je iets was vergeten te zeggen of te vragen. (...) De vluchtelingendefinitie heb ik nooit uitgelegd. (...)

Voor zover ik kan overzien kwam de boodschap altijd over; was dat naar mijn idee niet het geval, dan herhaalde ik het. Dit deed ik ook met de opmerking over het vrijuit kunnen spreken. Ook daarbij moet je je realiseren dat mensen, die uit een land komen waar ze regelmatig van de straat worden geplukt en al jaren worden vervolgd, een dergelijke mededeling niet onmiddellijk vertrouwen, dan moet je dus een meer uitgebreide uitleg geven."

"De inleiding van het nader gehoor heb ik altijd gedaan. Steekwoorden waren daarbij voor mij: korte beschrijving van de asielprocedure; ik nam het nader gehoor af, iemand anders nam de beslissing, gegeven informatie werd vertrouwelijk behandeld en men kon vrijuit spreken. De inleiding stond standaard in de

computer. Ik had in het begin de inleiding op schrift naast mij liggen. (...) Ik heb wel gehoord dat tolken de inleiding deden. Ik gebruikte de inleiding om contact te maken met de asielzoeker."

De verschillende bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) tolken lieten onder meer weten:

"De inleiding is duidelijk voor de asielzoeker. (...) Vroeger werd de inleiding van het nader gehoor weleens overgelaten aan de tolk. Ik heb dat zelf nooit gedaan. Ik ben tolk. Ik zou niet betrouwbaar overkomen als ik het zelf zou doen."

"Wanneer de contactambtenaar mij vraagt om de inleiding te doen probeer ik dat te weigeren. Het komt wel eens voor."

"De contactambtenaren houden wel altijd een introductie. Het komt bij jongere, minder ervaren, contactambtenaren wel voor dat ze onvoldoende informatie geven. Vooral tijdens de inhaalslag ging het niet altijd even goed. (...) De introductie doet de ambtenaar. Er zijn wel eens contactambtenaren die vragen of ik het doe, (...). Ik heb de indruk dat de (rechts)hulpverleners de asielzoekers niet goed voorbereiden. De asielzoekers weten vaak niet wat ze tijdens een gehoor aan vragen kunnen verwachten. Ze weten ook niet veel over de gang van zaken tijdens het nader gehoor."

"De laatste tijd wordt het niet meer aan mij overgelaten om de inleiding te houden. Ik denk dat dat tenminste twee jaar geleden is veranderd. De contactambtenaren kregen toen de opdracht de inleiding zelf te houden. Het gebeurt weleens dat ik de gegevens uit het eerste gehoor aan het controleren ben en dat dan de contactambtenaar wordt weggeroepen. Ik doe dat controleren dan alleen. Ik wijs er wel op dat dat alleen gebeurt als er een (rechts)hulpverlener bij is. Vooral de laatste tijd wordt het nader gehoor zo weinig mogelijk onderbroken. Hoogstens voor bijvoorbeeld een rookpauze. Naar mijn idee moet je empathie hebben voor een asielzoeker. Ik merk het dus als een asielzoeker de inleiding niet goed hoort/begrijpt. Omdat de contactambtenaar ook aan het typen is ziet die dus niet of een asielzoeker de boodschap ontvangt. Het zou prettiger zijn als ook de contactambtenaar meer aandacht kon schenken aan de asielzoeker zelf. Ik heb het bijvoorbeeld meegemaakt dat een asielzoeker overal 'ja' op zei. Ik heb de contactambtenaar daar op gewezen en deze stelde toen een enigszins onzinnige vraag. Toen bleek dat ook. De asielzoeker vertelde toen ook dat hij ons niet teleur wilde stellen."

"Verder zijn er nog contactambtenaren die tegen de asielzoeker zeggen: "Ik zal er zorg voor dragen dat u tevreden de kamer verlaat". De inleiding wordt altijd gehouden. (...) Mij is nooit gevraagd de inleiding te houden in plaats van de contactambtenaar, ik zou dat overigens weigeren."

"Een nader gehoor speelt zich af tussen een asielzoeker en een contactambtenaar met een totaal verschillend referentiekader. Een aantal contactambtenaren vertelt een standaardverhaal aan het begin van het nader gehoor. Zij stellen zich voor en zeggen dat zij een verslag maken, dat zij geen invloed hebben op de beschikking. Verder vertellen zij dat de tolk er is om te vertalen en verder onafhankelijk is. Ik weet niet hoe het inleidende verhaal bij de asielzoeker overkomt. De contactambtenaar voldoet daardoor (houden van de standaard inleiding; N.o.) soms aan de richtlijn van de IND. Sommige contactambtenaren lieten de inleiding over aan de tolk, dus ook aan mij. Ik probeerde dan de inleiding op een dusdanige wijze te doen dat de asielzoeker ook op zijn gemak werd gesteld. Dit probeerde de contactambtenaar natuurlijk ook wel in voorkomende gevallen. Het gebeurde echter ook dat een contactambtenaar gewoon begon met het nader gehoor, zonder de inleiding te houden. De asielzoeker wordt niet altijd op het belang gewezen enzovoort. (...)

Wat betreft het in vrijheid verklaren en het vertrouwelijk behandelen van de informatie kan ik u zeggen dat daarvoor hetzelfde geldt als het hiervoor genoemde. Het vrijuit spreken heeft bij iedere asielzoeker een hele andere lading. Zeker wanneer een asielzoeker op gesloten vragen moet antwoorden. Die vrijheid is dan ook min of meer een farce. Niet altijd wordt aan de asielzoeker verduidelijkt wat de rol van de tolk is. Als het wel wordt verteld hangt het toch ook van de tolk, de contactambtenaar en de asielzoeker af. Tevens scheelt het of iemand is voorbereid. (...)

Het is zeker niet standaard zo dat het inleidende verhaal altijd wordt gehouden. (...)

Het kan zijn dat ik de leiding had van het nader gehoor omdat er sprake was van een nieuwe contactambtenaar. Ik hield bijvoorbeeld vaak de introductie voor nieuwe contactambtenaren. Bij de asielzoeker kan dan zeker de idee postvatten dat ik de leiding had van het nader gehoor. Bovendien, ik had al zoveel nadere gehoren meegemaakt dat ik dat ook gewoon kon overnemen. Eén woord van de contactambtenaar kan voor mij voldoende zijn om de vraag te formuleren. Ik heb dus weinig woorden nodig om de standaardvraag te kunnen formuleren. Er zijn contactambtenaren die het op prijs stellen dat ik de inleiding van het nader gehoor doe, anderen denken daar anders over. Die houden dat in eigen hand. Soms nam ik ook het initiatief over om problemen voor de asielzoeker te voorkomen. Een nader gehoor moet lopen."

"Het inleidende verhaal wordt altijd gedaan tegenover iedereen, dat zijn de richtlijnen van de IND. (...)
Ik ga niet in op een verzoek van de contactambtenaar om bijvoorbeeld de introductie van het nader gehoor te doen. Ik wil dat voor de asielzoeker duidelijk is dat de tolk onafhankelijk is. Ik vraag de contactambtenaar de inleiding zelf te doen."

"Hoe een nader gehoor begint hangt af van de situatie. De contactambtenaar haalt de asielzoeker, stelt zich voor en legt uit dat het gaat om een belangrijk onderzoek. De vraag is of er wel communicatie plaatsvindt. Mensen zijn nog maar kort in Nederland en krijgen een soort litanie over zich heen. Mensen begrijpen niet altijd wat er wordt gezegd, al zeggen ze dat ze het hebben begrepen. Je merkt wel aan mensen dat ze het niet begrijpen. Mensen zijn erg gespannen, zij voelen de dreiging dat het echt goed moet gaan omdat ze anders weggestuurd kunnen worden.

Ook is er aan het begin van het nader gehoor vaak al sprake van agressie, omdat er heel expliciet op wordt gewezen dat de waarheid moet worden verteld en dat duidelijk moet worden dat ze zijn wie ze zeggen te zijn.

(...)

De inleidende opmerkingen worden meestal gedaan. Het komt wel voor dat het niet gebeurt. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Het kan voorkomen dat het in het verslag is opgenomen terwijl het niet is gezegd."

"De contactambtenaren houden altijd een inleiding aan het begin van het nader gehoor. (...)

Het gebeurt ook wel dat de contactambtenaar vraagt of ik de inleiding wil houden. Ik doe dat dan ook als zij dat vragen.

Het wordt meestal gevraagd door de ervaren contactambtenaren. Zeker waar ik meer mee heb gewerkt.

(...) Het is soms ook zo dat een asielzoeker niet begrijpt wat er tijdens de inleiding wordt gezegd en bedoeld. Ik leg het dan nogmaals uit.

(...) Tijdens de inhaalslag werd weleens vergeten de standaard inleiding te geven. Ik weet het niet meer zo precies. In het algemeen werd de inleiding in ieder geval wel gegeven."

"Hoe de contactambtenaren omgaan met de introductie van het nader gehoor is afhankelijk van de gemoedstoestand van de asielzoeker.

Wanneer de asielzoeker erg zenuwachtig is wordt er veel aandacht aan besteed door de contactambtenaar. Meestal wordt het puntsgewijs en concreet neergelegd. Dit valt wel verkeerd bij asielzoekers.

Nederlanders zijn erg concreet en erg 'to the point'.

In mijn cultuur, ik kom uit Iran, is het zo dat men het erg rustig aan doet. De contactambtenaar kan daardoor onvriendelijk overkomen bij de asielzoeker.

Er wordt mij wel gevraagd om de introductie te doen, ik doe dat echter niet.

De introductie wordt vaak niet begrepen door de asielzoeker. Ik vertaal het vaak twee keer. Het enige dat ze onthouden is dat ze vrijuit kunnen spreken en dat ze zich veilig kunnen voelen, dat hetgeen ze vertellen binnen de vier muren blijft. De asielzoekers zijn vaak bang van Justitie. Ik heb het gevoel dat Bogaers overdrijft. De introductie wordt wel gedaan, maar niet altijd ontvangen door de asielzoeker omdat hij erg gespannen is. Hij is er dan al mee bezig hoe hij zijn verhaal zal gaan vertellen, hij is er niet helemaal bij met zijn hoofd."

"Afhankelijk van de contactambtenaar die een nader gehoor afneemt wordt de inleiding van het nader gehoor gehouden. Sommige doen altijd een goede introductie, anderen niet. Die beginnen gewoon met hun nader gehoor. Tijdens het nader gehoor willen die dan nog weleens zeggen dat ze voor Justitie werken en dat de asielzoeker de waarheid moet zeggen. Verder wordt zeer vaak gezegd dat de asielzoeker zeer kort en bondig moet antwoorden. In AC's weten asielzoekers niet waar ze aan toe zijn. Ze weten niet wie ze tegenover zich hebben. Het blijkt ook later als de asielzoekers in een OC weer een gehoor wordt afgenomen dat ze niet snappen waar het voor is. Ze zeggen dan dat ze het verhaal al een paar keer hebben gedaan.

(...)

Er zijn slechts enkele contactambtenaren die een gestructureerd nader gehoor afnemen en ook een goede inleiding houden. Ook mijn rol wordt niet altijd even helder aangegeven. Er wordt meestal gezegd dat ik ben ingehuurd door Justitie, maar dat ik niet in dienst ben van Justitie.

(...)

Je merkt wel dat asielzoekers soms terughoudend zijn in het geven van informatie. Het is uiteraard ook afhankelijk van het gedrag van de contactambtenaar. Er wordt vaak dan simpel tegen de asielzoeker gezegd dat hij asiel in Nederland heeft gevraagd en dus maar vertrouwen in de Nederlandse staat moet hebben. Ze hebben ten slotte niet voor niets in Nederland asiel gevraagd.

De contactambtenaar beschouwt een terughoudende opstelling van de asielzoeker, min of meer als een motie van wantrouwen ten opzichte van de Nederlandse staat. De contactambtenaar treedt de asielzoeker niet open tegemoet. De contactambtenaar gaat ervan uit dat er wel sprake zal zijn van aanstellerij. De asielzoeker wordt met wantrouwen tegemoet getreden."

"In een OC spreken de asielzoekers eigenlijk alleen maar over het nader gehoor (het interview) en de beschikking. De asielzoekers weten dus waarvoor ze bij de contactambtenaar komen. Aan het begin van het nader gehoor wordt eigenlijk altijd een inleiding

gehouden. Er wordt bijvoorbeeld gezegd dat de contactambtenaar niet de beslissing neemt maar een andere ambtenaar. Soms wordt door een contactambtenaar aan mij gevraagd de inleiding zelfstandig te houden. (...)

De inleiding bij het nader gehoor wordt altijd gehouden.

De asielzoeker hoort dat zeker. Het is namelijk zo dat de asielzoeker uiterst geconcentreerd naar mij luistert. Hij moet ten slotte ook ontdekken wie die mensen tegenover hem zijn en of hij de taal goed kan verstaan. Ik kan mij dan ook niet voorstellen dat de asielzoeker te emotioneel is om dit niet te horen. (...)

Hoewel de rolverdeling tussen contactambtenaar en tolk goed wordt duidelijk gemaakt, vertelt de asielzoeker het verhaal aan de tolk. Hij ziet die dan ook vaak als gesprekspartner."

"Normaal stelt de contactambtenaar zichzelf en de tolk voor. Hij vertelt het doel van het nader gehoor. Hij vraagt of de asielzoeker is voorbereid door VVN of een Buro voor Rechtshulp. Tijdens de inleiding wordt gezegd dat het gesprek belangrijk is en dat op basis van de informatie een andere ambtenaar een beslissing neemt. De contactambtenaar zal zo goed mogelijk luisteren en een verslag opmaken. Verder wordt gezegd dat alles vertrouwelijk zal worden behandeld en dat, als iets niet duidelijk is, de asielzoeker dit moet zeggen. Verder wordt gezegd dat de waarheid moet worden gezegd en dat de tolk onafhankelijk is.

Deze inleiding is in alle gevallen waar ik bij was gehouden. De inleiding wordt niet altijd uitgebreid gehouden. Het wordt dan meer puntsgewijs aan mij doorgegeven. Ik vul dat dan aan tot een inleidend verhaal.

Ik heb geen idee waarom de asielzoekers zeggen dat de inleiding niet wordt gehouden. Er wordt ook nog gevraagd of ze de inleiding hebben begrepen. De inleiding is dus gehouden. Er kan natuurlijk wel een probleem zijn in verband met de cultuurverschillen.

De ene cultuur heeft veel meer woorden nodig voor een bepaald onderwerp dan de andere cultuur. Het to the point zijn is nogal Nederlands."

"De contactambtenaar legt duidelijk uit wat de inhoud is van het nader gehoor en daarna vraagt hij de asielzoeker of er nog vragen over zijn. Indien nodig licht hij een en ander nader toe. Er wordt gezegd dat de asielzoeker vrijuit kan spreken en dat alles vertrouwelijk wordt behandeld. Verder legt de contactambtenaar uit dat hij niet degene is die de beslissing neemt. De asielzoeker wordt op zijn gemak gesteld. Ook wordt erop gewezen dat de waarheid gesproken moet worden. Ik heb nooit meegemaakt dat het wordt overgeslagen en ik werk al zo'n tien jaar voor Justitie.

Ook de positie van de tolk wordt uitgelegd. Er wordt wel eens aan de tolk gevraagd om de inleiding te doen, ik heb het ook wel gedaan. Het komt niet vaak voor. Ik heb het zo'n tien à twintig keer meegemaakt. Ik leg altijd uit dat ik in opdracht van de contactambtenaar handel zodat duidelijk is voor de asielzoeker wat mijn positie is. Het is duidelijk wanneer de asielzoeker de inleiding niet begrijpt en er wordt dan nog een keer uitgelegd wat er gaat gebeuren. Veel asielzoekers zijn ook voorbereid en weten heus wel waarom ze daar zijn. Ook als ik de indruk krijg dat de asielzoeker het niet begrijpt, geef ik een signaal aan de contactambtenaar dat ik denk dat het niet wordt begrepen."

De (rechts)hulpverleners lieten onder meer weten:

"Soms werd het belang van het nader gehoor door de contactambtenaar benadrukt, het was echter geen regel. De contactambtenaar ging ervan uit dat de VVN het al had verteld. Alleen wanneer de asielzoeker bijvoorbeeld emotioneel werd, werd het nogmaals benadrukt."

"De vluchtelingendefinitie wordt nooit uitgelegd. Het zou wel goed zijn als dat zou gebeuren. Zo krijgt de asielzoeker inzicht in de criteria voor toelating."

"De rol van de contactambtenaar wordt niet altijd verklaard. Ik vind dit wel belangrijk, want er is al sprake van een ongelijkwaardige situatie. Dan is het wel fijn als bijvoorbeeld duidelijk is dat de contactambtenaar niet degene is die beslist. (...)
Ik heb lang niet altijd de indruk dat de asielzoeker de inleiding begrijpt. Soms begrijpt de asielzoeker al niet het verschil tussen mij en de contactambtenaar. Zelfs als de asielzoeker is voorbereid op het nader gehoor gebeurt dit nog wel. Dit heeft niet alleen te maken met het opleidingsniveau, maar ook met het cultuurverschil en met datgene wat de asielzoeker achter de rug heeft. Het kan ook met de spanning van het moment te maken hebben. (...)
Ik heb het enkele malen meegemaakt dat tolken de inleiding hielden in plaats van de contactambtenaar."

"In het algemeen wordt aan het begin van het nader gehoor de inleiding eigenlijk standaard gedaan. Dat klopt dus wel. Het probleem daarbij is echter dat dit zeer zakelijk gebeurt.
De asielzoeker hoort dit verhaal wel aan en antwoordt altijd dat hij het geheel heeft begrepen. De asielzoeker is op dat moment

echter emotioneel en de mededeling is rationeel. Of de asielzoeker inderdaad de mededelingen aan het begin van het nader gehoor heeft begrepen is dan ook niet duidelijk. Het lijkt mij haast van niet.
(...)

Verder wordt het inleidende verhaal vaak overgelaten aan de tolk."

"Het gebeurt niet vaak dat een goede inleiding wordt gegeven voordat het nader gehoor wordt afgenomen. Vaak doet de tolk een inleiding. Die kan ik dan uiteraard niet volgen. Die inleiding is dan vaak heel kort. Soms zegt de contactambtenaar tegen de tolk: "Zeg even wie ik ben en wat we hier doen". De inleiding die de contactambtenaar geeft, bestaat meestal alleen uit het voorstellen van de tolk en de contactambtenaar. Verder wordt er niet veel gezegd. Er wordt niet op gewezen dat op basis van het nader gehoor een beslissing wordt geslagen. Ik denk dat het houden van een betere inleiding het geheel zou verbeteren, want er bestaat sowieso een probleem bij de asielzoekers omdat zij nog niet precies weten wat hen te wachten staat. Zij kunnen de rol van de diverse personen nog niet inschatten. Er wordt wel gezegd dat de waarheid moet worden gezegd, soms wordt gezegd dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld. Dat gebeurt dan meestal als de informatieverstrekking stopt. De contactambtenaar geeft dan aan dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld. De contactambtenaar zegt wel altijd dat de asielzoeker het moet zeggen als hij iets niet begrijpt."

De coördinator van VluchtelingenWerk liet over de inleiding onder meer weten:

"In het begin van het nader gehoor laat de contactambtenaar veel over aan de tolk: met name de bij het nader gehoor behorende introductie. Ook komt het voor dat deze introductie wordt overgeslagen. In ieder geval wordt de introductie meestal kort gehouden. Als de introductie wordt overgelaten aan de tolk, kunnen de contactambtenaar en de (rechts)hulpverlener niet nagaan of het allemaal wel klopt. De contactambtenaar vertrouwt de tolk sowieso blindelings."

Een medewerker van het Bureau voor Rechtshulp deelde onder meer mee:

"Het gebeurt regelmatig dat de contactambtenaar de introductie van het nader gehoor aan de tolk overlaat; zelf installeert hij in die tijd zijn computer. Meestal loopt de tolk het verslag van het eerste gehoor dat in Rijsbergen is afgenomen door met de asielzoeker. Als hiertegen wordt geprotesteerd reageren de contactambtenaren meestal geïrriteerd."

B.1.3. De klacht over het ongeoorloofd druk uitoefenen tijdens het nader gehoor

De contactambtenaren hebben allen naar voren gebracht dat zij nooit ongeoorloofde druk hebben uitgeoefend tijdens een nader gehoor. Wel proberen zij soms tegenstellingen in verklaringen verduidelijkt te krijgen door bijvoorbeeld betrokkene te confronteren met eerdere opmerkingen tijdens diens nader gehoor.

Het hoofd onderzoek merkte met betrekking tot de klacht over het uitoefenen van ongeoorloofde druk tijdens het nader gehoor onder meer op:

"Het is moeilijk daarop te reageren omdat niet duidelijk wordt gemaakt waarop wordt gedoeld. Contactambtenaren zijn bekend met het omgaan met mensen uit andere culturen en de daardoor bestaande problemen. De contactambtenaren worden dan ook geselecteerd op geduld, tact, inlevingsvermogen enzovoort. (...) Het gaat om een professionele houding van tolk en contactambtenaar. (...)

Wat is ongeoorloofde druk? Het nader gehoor kan als zodanig worden ervaren. Zeker als er vragen worden gesteld waarop de asielzoeker het antwoord niet weet, terwijl hij wel wordt geacht het antwoord te weten. Bovendien zou de rechtshulpverlening de asielzoekers goed kunnen en moeten voorbereiden op het nader gehoor. Verder is weleens een voorlichtingsvideo van het COA (Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers; N.o.) gebruikt. Dat is een hele goede instructiefilm. Ik moet zeggen dat in de tijd van de grote instroom ook de voorlichting door rechtshulpverleners een probleem was.

Ik weet niet hoe de rechtshulpverleners de contactambtenaar en het nader gehoor afschilderen. Ik hoorde eens zeggen tegen een asielzoeker dat contactambtenaren hele harde mensen zijn. Ik vind dat geen goede voorlichting. Rechtshulp zou spanning kunnen wegnemen.

Als het gesprek goed loopt spreek je niet met stemverheffing. Maar wat moet je als een asielzoeker zich begint uit te kleden of gillend op de vloer gaat liggen.

Wij stellen wel controlevragen, herhalen vragen enzovoort. Ik vind dat geen ongeoorloofde druk. Ik vind dat twijfel mag worden uitgesproken. De contactambtenaar moet de asielzoeker in overweging geven om een ander antwoord te geven gezien de eventuele gevolgen van 'verkeerde' antwoorden. Doorvragen vormt een onderdeel van het nader gehoor. Dit hoort tot de taak van de contactambtenaar.

Het dichtslaan van een computer of het slaan op tafel is niet juist. Dit wijs ik af en ik zou daar een contactambtenaar op aanspreken."

De (voormalig) contactambtenaren merkten onder meer op:

"Het kan wel zijn dat ik eens mijn stem verhef, maar ik oefen verder op geen enkele wijze druk uit op de asielzoeker. Ik heb wel eens gehoord dat een contactambtenaar zijn laptop dichtklapt en zegt: "We houden er maar mee op", maar verder niets."

"Ik heb wel gehoord dat mensen onder druk zijn gehoord. Ik heb dat zelf nooit gedaan. Ik heb bijvoorbeeld gehoord dat een contactambtenaar in Hoofddorp het raam openzette in de winter bij het horen van een man die zei Liberiaan te zijn. De contactambtenaar zei toen dat het altijd zo warm was in Nederland. Zelf heb ik ook weleens mijn stem verheven als mensen geen antwoord wilden geven, althans geen concreet antwoord. Mensen gaven soms gewoon geen antwoord op vragen. Het kan zijn dat mensen om de zaak heendraaiden omdat zij uit een andere cultuur kwamen. Toch denk ik dat ze op concrete vragen wel konden antwoorden."

"Ik probeerde zoveel mogelijk het idee van een verhoor weg te nemen. Ik probeerde hen meer op hun gemak te stellen. Zij moesten hun verhaal rustig vertellen. Ik ging natuurlijk wel dieper op de zaak in als iemand naar mijn idee niet de waarheid vertelde. Ik gaf dan direct in mijn volgende vraag mijn twijfel aan en vroeg dan door. Bijvoorbeeld: iedere Nederlander kent de eerste regel van het volkslied of de kleuren van de Nederlandse vlag. Die checks paste ik toe.

(...)

Met betrekking tot het op intimiderende wijze afnemen van een nader gehoor kan ik u het volgende vertellen. Had ik een indicatie dat iemand niet het ware verhaal vertelde, dan probeerde ik met een bepaalde mimiek, niet grof, de waarheid boven water te krijgen. Dit gebeurde bijvoorbeeld bij het geven van data. Als daar geen consistentie in was, dan kwam ik daar later altijd op terug. Ik voerde dus wel eens de druk op om de waarheid boven tafel te krijgen. Ik zette mensen niet echt onder druk. Het schijnt wel zo te zijn dat mijn gezicht duidelijk in zulk soort gevallen aangaf wat ik bedoelde. Ik heb zeker niet geschreeuwd of op tafel geslagen. Het is niet alleen de taak van de contactambtenaar om een verslaglegging te verzorgen, maar ook de juiste informatie te krijgen. Ik probeerde zeker in het begin het verhaal van de asielzoeker via de tolk te verifiëren. "Klopt dit of dat", vroeg ik dan. Soms gaf ook een tolk wel eens aan dat iets niet klopte. Ik moet u zeggen dat deze werkwijze natuurlijk niet juist is omdat de tolk een onafhankelijke rol speelt. Ik moet verder zeggen dat ik die elementen, die de tolk aanbracht, niet altijd heb meegenomen."

"Het lijkt mij sterk dat er ongeoorloofde druk wordt uitgeoefend. Zelf heb ik éénmaal een confrontatie meegemaakt. De asielzoeker werd er mee geconfronteerd dat hij eerder in Nederland was aangetroffen. Hij had in Nederland in de gevangenis gezeten voor een ernstig vergrijp terwijl hij tijdens het nader gehoor verklaarde in die periode problemen te hebben ondervonden in het land van herkomst. Toen ging het er wel wat harder aan toe. Ik heb nooit gehoord dat er ongeoorloofde druk werd uitgeoefend; zelf heb ik het in ieder geval nooit gedaan."

"Ik heb nooit ongeoorloofde druk uitgeoefend. Het was voor mij belangrijk om een logisch verhaal op papier te krijgen. Dit is in ieders belang, zowel voor de IND als voor de betrokken asielzoeker. Ik vroeg wel door om duidelijkheid te verkrijgen, dit werd mij niet altijd in dank afgenomen. Ik heb het wel altijd gedaan op een wijze die paste in het nader gehoor. Het gebeurde bijvoorbeeld wel dat mensen een andere dan hun eigen nationaliteit opgaven. Soms kwam dat er pas na een lange tijd doorvragen uit. Ik vond het mijn taak om de waarheid boven tafel te krijgen, wanneer ik signalen kreeg dat er iets niet klopte. Ik heb wel eens tegen een asielzoeker gezegd: "U liegt". Ik legde altijd uit dat het mijn werk was en dat het belangrijk was dat het relaas juist op papier kwam. Ik verhief ook wel eens mijn stem. Het ging er wel eens hard aan toe. De opdracht was om een logisch verhaal op papier te krijgen en als het kon de waarheid. Er werd niet gezegd hoe je dat moest aanpakken. Ik heb in algemene zin wel besproken hoe ik mijn werk deed en heb daarop nooit commentaar gekregen."

Uit verklaringen van tolken komt over het druk uitoefenen tijdens het nader gehoor onder meer het volgende naar voren:

"Over ongeoorloofde druk moet ik zeggen dat de contactambtenaren over het algemeen zeer correct zijn, zeker vergeleken met de Russische manieren. Ik weet niets van ongeoorloofde druk."

"Ik heb tijdens mijn praktijk wel meegemaakt dat asielzoekers er op werden gewezen dat iets wat ze hadden verklaard niet waar was. De asielzoeker werd er dan nog eens op gewezen dat hij de waarheid moest vertellen. Ik heb nog niet meegemaakt dat een contactambtenaar op tafel sloeg of zijn computer dichtdeed of iets dergelijks. Hoogstens verheffen zij hun stem weleens als zij denken dat de waarheid niet wordt gesproken. Boos worden ze nooit."

"Vroeger gebeurde het wel dat de contactambtenaar opstond en zijn computer dichtklapte wanneer hij de asielzoeker niet geloofde, dat was in de periode op Schiphol. De laatste tijd komt dat niet zoveel meer voor. Ik heb het wel meegemaakt dat een contactambtenaar in 1992 niet meer verder wilde spreken met de asielzoeker."

"De goede contactambtenaren vragen veel meer door zodat het verhaal toch duidelijk wordt. Andere contactambtenaren vragen niet door zodat het hele verhaal niet op tafel komt. Er zijn contactambtenaren die denken dat asielzoekers verdachten zijn. Dit is niet juist. Er wordt dan met de vuist op tafel geslagen. Ik heb een nader gehoor meegemaakt met een contactambtenaar van ongeveer 24 jaar en een hoge officier van ongeveer 60 jaar.

Dit was een beschamende vertoning. Ik schaamde mij voor de manier van horen. Die officier zei dan ook dat hij geen verdachte was. Het is een nader gehoor maar soms blijkt dat niet uit de wijze waarop het nader gehoor wordt afgenomen. De asielzoeker moet goed behandeld worden. Wie het ook is. Het gebeurt ook wel dat asielzoekers niet de waarheid vertellen. De contactambtenaar merkt dat ook en wordt dan soms boos. Hij wijst de asielzoeker er dan op dat deze de waarheid moet vertellen. Soms ook wordt de asielzoeker geconfronteerd met zijn inkonsekventies. Soms gebeurt dit op de juiste wijze, maar soms ook op een niet respectvolle wijze.

Naast het enkele malen met de vuist op tafel slaan, heb ik meer manieren van onder druk zetten meegemaakt. Ik heb een contactambtenaar meegemaakt waarvan ik zelf ook zenuwachtig werd, door zijn manier van vragen, door houding en stemverheffing. Dit was duidelijk intimiderend gedrag."

"Het uitoefenen van druk komt bijna nooit voor. Het gebeurt wel eens, maar meestal niet. Ik kan mij geen concreet geval herinneren en ik maak heel veel nadere gehoren mee. Wel zie je soms een menselijke reactie, dat een contactambtenaar boos wordt en zijn computer dichtslaat en op tafel slaat. Ik weet echter niet of de contactambtenaar dat dan bewust doet. Iedere contactambtenaar heeft zijn eigen stijl. De richtlijnen zijn echter duidelijk en zeker de laatste tijd zijn de regels strenger geworden."

"Met betrekking tot het onder druk zetten kan ik zeggen dat dat in het algemeen niet gebeurt. Ik heb in zestien jaar heel wat contactambtenaren zien komen en gaan. De persoonlijkheid van de contactambtenaar maakt uit hoe het nader gehoor loopt. (...) Een Iraniër is heel snel beledigd, bijvoorbeeld al door tutoyeren. Sommige vragen van contactambtenaren leiden soms door cultuurverschillen tot een onprettige situatie. Ik geloof niet dat dit

bewuste druk is. Een Iraniër kan bijvoorbeeld ook geen 'Nee' of 'Ik weet het niet' zeggen. De IND doet er alles aan om zulke cultuurverschillen aan de contactambtenaren mee te geven. Verder vertel ik tijdens eventuele pauzes zulke dingen aan de contactambtenaren."

"Soms schaamde ik mij over de wijze waarop een contactambtenaar omging met een asielzoeker. Soms stoorde ik mij aan het verbale gedrag van de contactambtenaar, soms aan het non-verbale gedrag. Een contactambtenaar gaat bijvoorbeeld ongeïnteresseerd achterover zitten, of bepaalde vragen worden een aantal keren herhaald als controle, zonder dat dit noodzakelijk is. Verder komt het voor dat een contactambtenaar harder gaat praten of op de tafel gaat trommelen. Uiteraard werken niet alle contactambtenaren zo. Ik heb het idee dat contactambtenaren gedrag van elkaar overnemen. Termen als "onderschoffelen" en "onderuithalen" zijn begrippen die ik pas bij de IND leerde kennen. Er wordt druk uitgeoefend. Ook wordt bijvoorbeeld gezegd: "U liegt dat u barst." Gewoon keihard. Ik hoor ook van contactambtenaren dat zij zich schamen over het gedrag van hun mede-contactambtenaren. Inbewaringstelling of intrekking leverde een achttal jaren geleden zeker complimenten of promotie op. De kern van de IND bestaat uit een achttal personen. Zij zijn de eerste contactambtenaren. Dit is een groep die is samengesteld uit politiemensen en Marechaussees. Deze mensen brachten een cultuur mee. In 1989 kwam er een andere stroom mensen binnen. Deze kwamen uit verschillende organisaties. Deze laatste groep ging horen met een standaardvragenlijst. Zij gingen gewoon deze vragenlijst langs. De eerste lichting contactambtenaren hield deze wijze van horen in tact. Begin negentiger jaren kwamen nieuwe contactambtenaren binnen die eigenlijk de 'oude' cultuur overnamen. Vooral ook omdat daar nogal eens mensen bijzaten die ook uit dezelfde wereld kwamen als de eerste lichting. Ik praat over meer dan één incident. Alleen de instroom van uitzendkrachten leek wat lucht te geven. Het vreemde is dat ik merkte dat alleen die uitzendkrachten mochten blijven die binnen de heersende cultuur pasten."

"Pas vertelde een asielzoeker: "U zegt mij de gelegenheid te geven alles te vertellen, maar u stelt geen open vragen en probeert mij een bepaalde richting heen te duwen." Als zo iets wordt gezegd, reageert de contactambtenaar geïrriteerd. Hij zegt dan bijvoorbeeld: "Daar is het gat van de deur." Dat zet de asielzoeker zeer onder druk. Verder spreekt de contactambtenaar dan met stemverheffing. Als iemand zegt lange tijd in de gevangenis te hebben gezeten, weinig eten te hebben gehad en veel te zijn

geslagen dan zegt de contactambtenaar bijvoorbeeld: "Maar u heeft wel een gezonde ronde kop". Ook gebeurt het wel dat als iets niet tijdens de intake is verklaard, dat dan wordt geweten aan de asielzoeker. Er wordt dan tegen de asielzoeker gezegd dat hij liegt. AMA's (alleenstaande minderjarige asielzoekers; N.o.) vereisen een speciale aanpak. Daar zijn in het district waar ik werk contactambtenaren voor aangewezen. Dat gaat dan goed. Is het druk, dan vallen er andere contactambtenaren in. Dan gaat het nogal eens fout. Er wordt dan op een intimiderende wijze gehoord. Er wordt dan geen rekening mee gehouden dat er sprake is van een minderjarige. Als er een (rechts)hulpverlener bij het nader gehoor aanwezig is dan gedraagt de contactambtenaar zich netjes en beleefd. Is die er niet bij, dan wil de contactambtenaar nogal eens schelden of zeggen dat hij iets niet gelooft. Hij zegt dan wel dat ik dat niet moet vertalen voor de asielzoeker."

"Ik vind het uitoefenen van druk ontoelaatbaar. Er wordt wel eens verbaasd gekeken wanneer er een antwoord komt dat men niet verwacht. Je kan je afvragen of dat het uitoefenen van druk is. Als er duidelijk wordt gelogen, wordt er wel eens gevraagd weet u dit zeker of vergist u zich. Ik heb wel eens meegemaakt dat de contactambtenaar het gehoor even afbreekt om de spanning te breken."

"De asielzoeker beantwoordt vragen en daardoor wordt richting gegeven aan het gesprek. Er worden weinig open vragen en ook wel suggestieve vragen gesteld. In die zin is de opmerking dat de asielzoeker vrijuit kan spreken relatief. Veel contactambtenaren zijn politieambtenaren geweest, dat is te merken. Het lijkt vaak meer op een verhoor dan op een gehoor. Ze zijn ook erg gericht op waarheidsvinding. Ik vind dat wel gezegd kan worden dat de asielzoeker wordt geacht de waarheid te vertellen, maar het is niet zijn taak (van de contactambtenaar; N.o.) om de waarheid boven tafel te krijgen. Wanneer er gelogen wordt, vind ik wel dat de asielzoeker daarmee kan worden geconfronteerd, het is echter wel van belang hoe het gebeurt. Wat het moeilijk maakt, is dat de contactambtenaar iets vaak persoonlijk opneemt. Hij wordt kwaad en zegt: "Ik zit mijn tijd te verdoen". Intimidatie komt wel voor. IJsberen en het dichtslaan van de computer komt voor. Ik heb wel meegemaakt dat een asielzoeker bij de jas werd gepakt zodat de contactambtenaar het etiket kon zien. De contactambtenaar vroeg dan waar de jas was gekocht. Ook werd wel gevraagd de zakken op tafel te leggen. Contactambtenaren slaan ook wel op tafel en zeggen ook wel eens dat de asielzoeker beter maar zijn asielverzoek kan intrekken. Het gebeurt wel dat de

contactambtenaar een mening heeft over een land en denkt dat daar geen asielzoekers vandaan kunnen komen. Dit heeft invloed op het verloop van het nader gehoor. Contactambtenaren zitten met het gevoel dat ze worden belogen en belazerd. Dit zeggen ze ook zo.

Je krijgt het gevoel dat een asielzoeker bijvoorbeeld een bepaalde vluchtroute moet hebben afgelegd om geloofwaardig over te komen. Terwijl het kan voorkomen dat mensen om bepaalde redenen liegen over de vluchtroute, maar de waarheid vertellen over de asielmotieven."

Een (rechts)hulpverlener deelde onder meer het volgende mee:

"Ik kan mij zeker herinneren dat contactambtenaren ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers. Als voorbeeld kan ik u de heer Dk. geven. Deze zegt gewoon tegen de asielzoeker dat hij liegt. Hij is vrij agressief. Ook asielzoekers die psychische problemen hebben worden soms verkeerd gehoord. Uiteraard zijn er ook contactambtenaren die het goed doen."

De coördinator van VluchtelingenWerk stelde onder meer dat de contactambtenaar door houding en gedrag de asielzoeker kan intimideren.

B.1.4. De klacht over het onvoldoende gelegenheid bieden aan asielzoekers om het vluchtrelaas toe te lichten

Uit de gesprekken met alle betrokkenen kwam naar voren dat de contactambtenaren in de regel tegen asielzoekers zeggen dat zij kort en bondig moeten antwoorden. Volgens de contactambtenaren willen asielzoekers vaak vertellen over de algemene situatie in hun land, terwijl de contactambtenaar informatie wil hebben over het concrete asielverzoek. Volgens de contactambtenaren is de algemene situatie in de diverse landen bekend bij de IND. Verder wezen de contactambtenaren erop dat de asielzoekers aan het einde van het nader gehoor altijd nog werd gevraagd of zij nog iets hadden toe te voegen.

Het hoofd onderzoek deelde onder meer mee:

"Het probleem (...) is dat de asielzoekers veel willen vertellen over de algemene situatie in hun land. Dat is natuurlijk ook een reden geweest om te vertrekken. Alleen, de IND is al bekend met de algemene situatie. We moeten ons toespitsen op de individuele situatie. Soms blijkt het niet mogelijk om de asielzoeker te sturen en alleen te laten vertellen over zijn individuele situatie. Om rust te krijgen laat je hem dan meer vertellen. Dat schrijf je alleen niet op omdat het geen betrekking heeft op het individuele geval. Verder onderbreken we ook wel om ze te wijzen op de individuele situatie.

U confronteert mij ermee dat de asielzoekers de algemene situatie willen vertellen omdat de contactambtenaar er blijk van geeft niet veel van het betreffende land en de algemene situatie te weten. Als het een 'onbekend' land betreft, dan krijgt de asielzoeker wel de gelegenheid om meer te vertellen. (...) Ik geef u een voorbeeld. We vragen: "Bent u getrouwd?". De volgende vraag is, ook als het antwoord nee is: "Heeft u kinderen?". Asielzoekers uit sommige landen zijn door deze vraag beledigd. Als je niet getrouwd bent, dan heb je geen kinderen.

Door niet teveel op de algemene situatie in te gaan voorkom je ook te lange nadere gehoren.

In bovengenoemd kader wordt wel gezegd dat er kort en bondig moet worden geantwoord."

De (voormalige) contactambtenaren deelden onder meer mee:

"Verder denken de asielzoekers natuurlijk: "Dit is mijn kans". Er komt dan een vracht informatie binnen. Je moet de mensen dan afremmen. Als ze doorgaan, dan moet je ze echt onderbreken. Die situatie is natuurlijk niet ideaal, maar je moet wel binnen een redelijke tijd horen. Verder gaat het natuurlijk om de relevante feiten van het asielverzoek. Het lukt volgens mij wel om die feiten in het nader gehoor te krijgen."

"Ik kan mij wel voorstellen dat men de indruk heeft dat men niet op eigen wijze zijn relaas kan doen. Mensen van bijvoorbeeld Russische of Zaïrese afkomst hebben de neiging zeer breedspakig te zijn. Ik wil een bepaalde lijn aanhouden en zeg dat dan ook tegen de asielzoeker. Ik leg dan uit dat ik bepaalde informatie nu niet wil horen maar dat er later op teruggekomen kan worden. Ik ben wat ouder en ben hiervoor predikant geweest. Op grond van mijn levenservaring kan ik bepalen wat van belang kan zijn om het verhaal van de asielzoeker tot zijn recht te laten komen."

"Er wordt tegen asielzoekers gezegd dat zij de vragen kort en bondig moeten beantwoorden. Dat gebeurt omdat het in sommige culturen gebruikelijk is om lang om een vraag heen te draaien. Dit vergt veel van de tolk en komt ook de duidelijkheid van het relaas niet ten goede. Het is van belang om alles duidelijk op papier te krijgen. Dat werd ook uitgelegd aan de betrokkene.

Kort en bondig antwoorden betekende niet dat alleen met ja of nee geantwoord mocht worden. Wel werd benadrukt dat de algemene situatie bekend was en dat het ging om de persoonlijke ervaringen van betrokkene. De algemene situatie was bekend. Hierover was documentatie. Verder las ik de kranten met name over de gebieden waar de asielzoekers vandaan kwamen; ik mag toch aannemen dat de Nederlandse pers de waarheid schrijft. Het cultuurverschil probeerde ik te overbruggen door het zoeken naar een middenweg tussen onze directe manier van spreken en die van de asielzoekers. Men kreeg wel de ruimte om uit te weiden, maar misschien niet zoveel ruimte als men gewend was."

"Asielzoekers werden wel afgekapt wanneer zij begonnen te vertellen over de algemene politieke situatie in het land van herkomst. De algemene informatie werd bij de IND bekend verondersteld. Algemene informatie was alleen van belang wanneer het betrekking had op de asielzoeker persoonlijk. Zelf wist ik niet precies wat de IND wel of niet wist op het gebied van de algemene informatie. Ik ging op dat punt dan ook uit van mijn eigen idee over de kennis van de IND.

(...)

Mensen kregen voldoende gelegenheid om hun verhaal te doen, maar moesten wel kort en bondig antwoorden. Ik zei ook wel tegen mensen dat ik het gesprek leidde en dat zij, als zij het er niet mee eens waren, later aanvullingen konden geven. Ik heb nooit gehoord dat er naar aanleiding van mijn nadere gehoren te veel aanvullingen binnenkwamen. Je houdt wel rekening met mensen die afkomstig zijn uit landen waar een vertelcultuur bestaat, maar ook die kunnen kort en bondig antwoorden."

"Tijdens de inhaalslag was er wel tijdsdruk. Er werd puur en alleen naar de asielmotieven gevraagd en er werd ook tegen de asielzoeker gezegd dat hij kort en bondig moest antwoorden. Natuurlijk gebeurde het dan toch wel eens dat een asielzoeker meer wilde vertellen, soms is het handiger om het maar toe te laten, maar je probeert het toch wel te sturen. Afrikaanse asielzoekers hebben bijvoorbeeld meer tijd nodig om iets te vertellen, dan laat ik dat wel toe en kom ik later terug op hetgeen hij heeft verteld."

De verschillende bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) tolken deelden over dit onderwerp onder meer mee:

"Tijdens het nader gehoor gaat de contactambtenaar in op die aspecten die van belang zijn voor de beslissing op het asielverzoek. De benodigde informatie is bepaald door de politiek. Omdat alleen bepaalde informatie nodig is wordt de asielzoeker afgekapt als deze andere informatie wil verstrekken."

"De asielzoekers krijgen wel de tijd om te vertellen, maar hen wordt wel gezegd kort en bondig te antwoorden. Ik weet niet of mensen uit een andere cultuur niet goed kunnen omgaan met het 'kort en bondig' antwoorden. Als de mensen goed voorbereid zijn, dan moeten ze daar in ieder geval mee kunnen omgaan. Het duurt altijd vrij lang voordat een nader gehoor wordt afgenomen. De mensen spreken dus zeker onder elkaar over wat wel of niet kan of wat er gebeurt tijdens een nader gehoor. Als mensen niet 'to the point zijn', dan worden mensen afgekapt. De mensen moeten zich bij het antwoord op de vraag houden. Of de mensen daardoor worden gestoord, dat weet ik niet. De mensen die uit de voormalige Sovjet-Unie komen hebben minstens een middelbare schoolopleiding gehad. Die kunnen dus goed met de vragen omgaan."

"Door de jaren heen hebben de asielzoekers meer ruimte gekregen om alles te vertellen. Ik geef als voorbeeld de gehoren van de AMA's waar men begint met de vraag: "Begin maar te vertellen." Ik heb nog niet meegemaakt dat mensen worden beperkt in hun antwoorden. Er wordt wel gezegd dat er kort en bondig moet worden geantwoord. Bij de beantwoording van een vraag wordt wel eens gevraagd of het van belang is. Mensen uit Afrika bijvoorbeeld hebben veel tijd nodig om hun verhaal te vertellen en wijken daarbij wel eens af van hun verhaal. Dan vindt er een zekere sturing plaats."

"Er wordt vaak gezegd dat er kort en bondig moet worden geantwoord. Hoe vaak het gebeurt hangt af van de situatie. Soms wordt het op een ongelukkig moment gezegd waardoor je bepaalde stukken van het relaas niet boven tafel krijgt. (...)

Wanneer mensen bijvoorbeeld, vanuit hun cultuur, uitgebreid antwoorden worden ze afgekapt. Bijvoorbeeld wanneer een asielzoeker vertelt over wat er in zijn land is gebeurd, wordt er gezegd dat het niet belangrijk is, alleen wanneer het de betrokken asielzoeker persoonlijk raakt. Dit geeft aanleiding tot ergernis en misverstand. Wanneer iets in het land gebeurt, is het ook die persoon overkomen."

"Asielzoekers krijgen niet altijd de gelegenheid om hun verhaal compleet te brengen. Dit kan ook niet. Er is sprake van stukjes uit een verhaal. Men shopt bij elkaar. Op basis daarvan wordt een beschikking geslagen.

Een onderzoek naar de wijze van het afnemen van het nader gehoor leverde op dat de echte motieven van een asielzoeker niet binnen het stramien van het afgenomen nader gehoor naar voren komen.

Als je tot de kern van de vluchtmotieven zou moeten komen dan moet je anders werken. De meeste contactambtenaren zouden dit ook niet kunnen. De asielzoekers weten bovendien wat voor vragen er worden gesteld. Zij prepareren zich dus ook op het antwoord. Zij weten dat zij met een bepaald antwoord een positieve beschikking krijgen en zullen dan ook dat antwoord geven. De huidige wijze van het afnemen van het nader gehoor gaat niet in op de individuele asielzoeker."

"Het probleem in dit land is dat er wetten worden gemaakt naar normen en waarden van dit land. Hier is men gewend kort en beknopt te antwoorden. In het oosten is men gewend langer de tijd te nemen. Daarom wordt tegen de asielzoeker wel eens gezegd beknopt te antwoorden. Maar hij krijgt ruimschoots de gelegenheid te vertellen. Verder krijgt hij aan het einde van het gehoor de gelegenheid om dat te vertellen wat hij nog niet heeft kunnen vertellen, zijn (rechts)hulpverlener is er ook bij. Er wordt aan de asielzoeker uitgelegd wat er wordt bedoeld met kort antwoorden, bijvoorbeeld wanneer zijn naam wordt gevraagd moet hij niet ook de naam van andere familieleden noemen. Verder kan hij alles vertellen."

"De contactambtenaar doorziet meestal niet wat een asielzoeker bedoelt. De asielzoeker moet vaak een korte inleiding geven op het antwoord. Hij kan zeker niet zomaar nee of ja zeggen. De contactambtenaar zegt dan dat alleen met ja of nee mag worden geantwoord. De asielzoeker mag zijn antwoord onvoldoende of niet nuanceren."

"De contactambtenaar zegt eigenlijk altijd dat de asielzoekers kort en bondig moeten antwoorden. Mijn ervaring is dat de asielzoekers niet worden afgekapt als de asielzoeker zijn 'verhaal' vertelt. Hij wordt natuurlijk wel eens onderbroken om nadere vragen te stellen. Wel wordt er afgekapt als er een algemeen verhaal wordt verteld door de asielzoeker. Dat is informatie die de contactambtenaar niet nodig heeft. De contactambtenaar zegt dan ook dat het om het individuele verhaal gaat niet om het algemene verhaal."

"Natuurlijk staat de cultuur van sommige mensen er aan in de weg om concreet te antwoorden. Daarom zeggen wij herhaaldelijk dat zij kort en bondig moeten antwoorden. De asielzoekers hebben het daar soms erg moeilijk mee. Vooral als je te maken hebt met mensen die niet teveel onderwijs hebben genoten. Zeker bij vrouwelijke asielzoekers komt dat voor. Ook die mensen moeten het kort en bondig houden. We proberen mensen die omstandig antwoorden via andere vragen toch te beperken in hun antwoorden."

"De Nederlandse mentaliteit is zakelijk. De contactambtenaar gaat er vanuit dat hij concrete informatie aangeleverd krijgt. Dit schiet bij een asielzoeker wel eens in het verkeerde keelgat. Mijn ervaring is dat wanneer je de asielzoeker zelf zijn verhaal laat vertellen er chaos ontstaat. De contactambtenaar moet het vluchtverhaal op tafel krijgen zodat het kan worden getoetst. Ondanks cultuurverschillen moet een asielzoeker in staat worden geacht om zijn verhaal binnen dit stramien te vertellen. Men probeert de asielzoeker bij de les te houden. Dit hoeft geen afbreuk te doen aan het verhaal op zich."

"Er wordt altijd gezegd dat de asielzoeker kort en bondig moet antwoorden en dat er soms vragen zijn die met ja of nee kunnen worden beantwoord en dat dat dan ook moet. Als de asielzoeker uitgebreid wil verklaren over niet relevante zaken zegt de contactambtenaar dat hij de gespreksleider is en dat hij de regels bepaalt. Soms is het voor mensen uit een andere cultuur moeilijk om op deze wijze te verklaren. Ik maak daarover wel eens een opmerking tegen de contactambtenaar. Ik wijs hem er dan op dat het voor een persoon uit deze cultuur moeilijk is om op deze wijze een vraag te beantwoorden. Toch vind ik dat er veel tijd wordt besteed aan het nader gehoor. De asielzoeker is er zelf verantwoordelijk voor hoe hij de tijd invult. Ik vind het ook de taak van de contactambtenaar om de reden voor het vertrek uit het land van herkomst boven tafel te krijgen."

De coördinator van VluchtelingenWerk liet onder meer weten:

"De contactambtenaren dringen er meestal bij de asielzoeker op aan om toch maar kort en bondig te antwoorden. De vrijwilligers van VluchtelingenWerk bereiden de asielzoekers hierop voor, omdat men bang is dat de asielzoeker bij de contactambtenaar irritatie zal wekken wanneer hij uitgebreid zijn relaas zal doen."

Een medewerker van het Bureau voor Rechtshulp liet onder meer weten:

"Asielzoekers krijgen vaak niet de gelegenheid hun verhaal op hun manier te vertellen. Terwijl zij hun relaas doen worden zij onderbroken door de contactambtenaar die een concrete vraag stelt. De asielzoeker moet daar dan onmiddellijk op antwoorden. Hierdoor ontstaat een verbrokkeld relaas en het kan er zelfs toe leiden dat het verhaal niet meer klopt."

B.1.5. De klacht over het onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor

De contactambtenaren verklaarden allen dat er voldoende tijd kon worden genomen voor het afnemen van nadere gehoren. Mocht er meer tijd nodig zijn voor een nader gehoor dan was gepland, dan werd het volgende nader gehoor verschoven, of werd op een andere dag verder gegaan. Voorts werd nog het volgende verklaard.

Het hoofd onderzoek deelde onder meer mee:

"Als het nodig is wordt er voldoende tijd genomen. Ook al duurt het nader gehoor een dag of langer. We maken dan gewoon een nieuwe afspraak. Het zou alleen prettig zijn als de rechtshulpverlening ons over een 'lang' nader gehoor zou informeren."

In de gesprekken met de (voormalige) contactambtenaren kwam onder meer naar voren:

"Op het AC doe ik gemiddeld zo'n één à twee uur over het nader gehoor bij een kansloze asielzoeker. Ik heb nog nooit gemerkt dat een asielzoeker geïrriteerd raakte wanneer hij werd afgebroken, maar als ik dat zou merken zou ik uitleggen waarom ik dat doe."

"Het nader gehoor wordt afgenomen onder tijdsdruk. Je hebt bijvoorbeeld 's morgens een echtpaar en 's middags een losse asielzoeker. Je kan dan niet rustig werken als je om 13.00 uur nog met dat echtpaar bezig bent. Als je echt te weinig tijd had voor het afnemen van het gehoor, dan brak je af en ging je later verder."

"Het was bij nadere gehoren zo dat er soms onvoldoende tijd werd besteed aan het vluchtverhaal. Er moest tenslotte een grote achterstand worden weggewerkt. Er was geen instructie over de lengte van het nader gehoor. De uitwerking van het nader gehoor gebeurde bij de oudere contactambtenaren thuis of op het districtskantoor. Die hadden daar een dag voor. De mensen van de inhaalslag hadden dat niet. Die moesten dat 's avonds doen. (...)

Met betrekking tot het gehoor van de heer HS. kan ik u meedelen dat ik in Almelo was en dat ik werd gebeld om naar Almen te gaan omdat ik daar dat gehoor moest gaan afnemen. Dit nader gehoor moest ik gaan afnemen in een ruimte van de vreemdelingendienst. Deze dienst sloot om 16.30 uur. Ik moest dan weg zijn. Ik heb dit alleen met dit gehoor meegemaakt. Ik probeerde de tijdsdruk niet van invloed te laten zijn. Omdat de tijdsdruk toch speelde heb ik

op bepaalde aspecten niet doorgevraagd. Ik wist namelijk op dat moment nog niet dat ik de volgende dag gewoon verder had kunnen gaan met het nader gehoor."

De diverse bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) tolken deelden onder meer mee:

"Tijdens de inhaalslag had ik soms vier nadere gehoren op een dag. Dan was er soms onvoldoende tijd. Dit was niet zoals het moet. Buiten de inhaalslag heb ik niet gemerkt dat tijd een rol speelt bij de lengte van het nader gehoor. (...)

Bij de normale nadere gehoren gingen we soms wel een hele dag door en soms wel langer."

"Na 1990 tot lente 1994 werden twee á drie nadere gehoren per dag afgenomen. Daarna kwam de inhaalslag. Dat waren vier tot vijf nadere gehoren per dag. Dit was niet meer het afnemen van een nader gehoor. Dat sloeg nergens op.

(...)

Ook heb ik meegemaakt dat een nader gehoor om 15.30 uur stopte omdat de contactambtenaar andere, persoonlijke, belangen had om die tijd, bijvoorbeeld een klus of een theaterbezoek."

"Bij het afnemen van nadere gehoren speelt tijdsdruk altijd een rol. Het is uiteraard afhankelijk van de contactambtenaar, maar vooral op vrijdagmiddag is de druk groot. Ik weet bij de meeste contactambtenaren tevoren hoelang een nader gehoor gaat duren. Wanneer de voertaal bij een nader gehoor Engels is, kapt de contactambtenaar de asielzoeker tijdens het nader gehoor gewoon af als deze een vraag beantwoordt, omdat hij het antwoord denkt te weten. De contactambtenaar zegt dan halverwege het antwoord dat het niet relevant is. Ik probeer dat vaak te voorkomen, maar als dat vaak voorkomt ontstaat er een gespannen situatie.

(...)

Je kunt merken als contactambtenaren meerdere nadere gehoren op één dag moeten afnemen. Soms zijn er gewoon teveel nadere gehoren gepland. Als een nader gehoor wat uitloopt, dan komt het volgende gehoor klem te zitten. De contactambtenaar wordt dan geïrriteerd. Hij is niet snel geneigd de planning te bellen om te zeggen dat hij wat uitloopt in tijd. Hij is dan denkkelijk bang om een reprimande of iets dergelijks te krijgen."

"De gemiddelde duur van de nadere gehoren is zo'n tweeënhalve à drie uur. Echt lange gehoren komen niet meer voor. (...)

Ik zet grote vraagtekens bij de klacht dat de asielzoeker niet in staat zou zijn om zijn vluchtverhaal behoorlijk op papier te laten zetten.

Ik doe twee gehoren op één dag. Dan heb je genoeg tijd voor het gehoor. Soms loopt het wel eens uit. Dan heeft de asielzoeker bijvoorbeeld emotionele problemen met het vertellen van zijn verhaal."

"Ik maak niet mee dat contactambtenaren zich laten leiden door tijdsdruk. Men gaat door totdat men klaar is. Wanneer men wil lunchen en men is nog niet klaar, gaat men na de lunch verder."

Een (rechts)hulpverlener deelde onder meer mee:

"Vaak speelt een nader gehoor zich af onder tijdsdruk. De contactambtenaar houdt de tijd wel in de gaten. Er worden meerdere nadere gehoren per dag afgenomen. Bij AMA's vaak twee op een dagdeel. Bij volwassenen één per dagdeel. Als het echt moet, dan wordt meer tijd genomen. Dit gebeurt vooral bij duidelijke gevallen. Bij twijfelgevallen speelt de tijd dus een grote rol."

De coördinator van VluchtelingenWerk deelde onder meer mee dat het mogelijk is dat een deel van de onderhavige klachten over nadere gehoren is terug te voeren op de tijdsdruk waaronder de contactambtenaren moeten werken.

Volgens de medewerkers van het Buro voor Rechtshulp ontstaat er tijdsdruk bij het afnemen van het nader gehoor doordat de contactambtenaren te veel nadere gehoren per dag moeten afnemen. Het komt regelmatig voor dat contactambtenaren dagen achtereenvolgens vier nadere gehoren per dag moeten afnemen. Onder deze omstandigheden vinden zij het wel begrijpelijk dat de contactambtenaar murw wordt.

B.1.6. De klacht over het opnemen in het verslag van het nader gehoor van vragen en antwoorden die niet zijn gesteld en beantwoord

De contactambtenaren merkten in algemene termen hierover op dat het verslag van het nader gehoor meestal geen letterlijke weergave is, maar een samenvatting is van wat er is verklaard. Dit geldt tevens met betrekking tot de weergave van de gestelde vragen. Deze zijn niet altijd letterlijk zo gesteld als in het verslag is opgenomen. Verder werd tijdens de diverse gesprekken nog het volgende naar voren gebracht.

Het hoofd onderzoek deelde onder meer het volgende mee:

"De contactambtenaar typt volgens een bepaald stramien zijn verslag. Hij komt daardoor alle aandachtspunten tegen. Wij rapporteren niet valselijk. Juist de vraag of alles kon worden toegelicht wordt altijd gesteld."

De (voormalige) contactambtenaren lieten onder meer weten:

"Ik denk dat het niet waar is dat er dingen in het verslag staan die niet zijn gezegd of dat er dingen niet instaan die wel zijn gezegd. Ik zou er ook geen belang bij hebben. Je gaat toch geen dingen verzinnen. Het wordt misschien wel anders geformuleerd, maar de inhoud is hetzelfde. Natuurlijk komt niet alles wat verteld is in het verslag. Alleen de relevante dingen worden opgenomen. Alle relevante dingen worden opgenomen."

"Het is niet voorgekomen dat er in het verslag van het nader gehoor zaken zijn opgenomen die niet aan de orde zijn geweest. De strekking van hetgeen in het verslag is opgenomen klopt altijd. De volgorde kan wel eens afwijken.

(...)

De slotvraag, of de asielzoeker zijn relaas volledig had kunnen toelichten en of hij nog iets had toe te voegen, is altijd gesteld. Sommige asielzoekers hadden nog iets op te merken. Meestal waren dat mededelingen van persoonlijke aard, zoals de mededeling dat ze wilden blijven en dat hetgeen ze hadden meegemaakt erg was. Zelden was het een aanvulling op het vluchtverhaal. Ik schreef altijd letterlijk op wat men vertelde naar aanleiding van deze vraag."

Uit de verklaringen van de tolken komt onder meer het volgende naar voren:

"Aan het einde van het nader gehoor wordt niet altijd gevraagd aan de asielzoeker of hij nog iets heeft toe te voegen. Vooral niet als een nader gehoor lang heeft geduurd of als de contactambtenaar het verhaal niet goed vond. Als een asielzoeker wel

iets wil toevoegen, kapt de contactambtenaar meestal af. Dan zegt hij dat het niet ter zake is of dat het toch al is verteld. Wel wordt altijd aan het einde van het nader gehoor gevraagd aan de asielzoeker of hij de tolk goed heeft verstaan. De asielzoeker zegt eigenlijk altijd "Ja", ondanks dat ik toch heb gemerkt dat het niet altijd echt soepel loopt. Geeft een asielzoeker een negatief antwoord dan reageert de contactambtenaar boos en zegt dan: "Wat heeft u niet verstaan? Welke vragen heeft u niet begrepen?" Ik heb niet het idee dat de contactambtenaar de opmerkingen van de asielzoeker over de tolk of de aanvullingen op het nader gehoor opneemt in het verslag. Hij neemt gewoon de standaardantwoorden uit zijn computer op."

"Ik heb wel eens verslagen gezien van een nader gehoor waar ik zelf bij ben geweest als ik tolkte bij de ACV (Adviescommissie voor vreemdelingenzaken; N.o.). Ik zag dan wel dat hetgeen door mij was gezegd anders was weergegeven, er was geïnterpreteerd. Controle van het verslag door de tolk achteraf is moeilijk. Ik zou het moeilijk vinden om mij te onthouden van het maken van inhoudelijke opmerkingen. (...)
De inleidende opmerkingen worden meestal gemaakt. Het komt wel voor dat het niet gebeurt, dit kan verschillende oorzaken hebben. Het kan voorkomen dat het in het verslag is opgenomen terwijl het niet is gezegd. (...)
De openingsmededelingen en slotmededelingen zijn standaard, ik kan mij voorstellen dat een onderdeel wel eens wordt vergeten en toch wordt vermeld. Belangrijker zijn echter de interpretaties die plaatsvinden en die het relaas wijzigen. Ook worden er dingen verkort waardoor de betekenis verandert."

"Er wordt altijd gevraagd of ze iets hebben toe te voegen. Ik heb nog nooit meegemaakt dat iemand iets had toe te voegen. Mensen hebben meestal nog wel wat te vertellen, maar dit is niet altijd essentieel voor het asielverzoek. De meeste contactambtenaren stellen wel de vragen waarmee het asielverhaal boven tafel komt. Het past niet in de cultuur van iemand uit Iran en Afghanistan om tegen de contactambtenaar te zeggen dat hij niet alles heeft genoteerd, dat vindt men onbeschaafd."

"Ik heb verslagen van nadere gehoren gezien van gehoren die ik zelf heb getolkt, maar ook andere verslagen. Het is inderdaad zo dat er soms in de verslagen vragen en antwoorden staan die niet naar voren zijn gekomen. Ik heb dat ook wel gemerkt toen op de volgende wijze werd gewerkt. De tekst werd op de computer getypt en daarna voorgelezen aan de asielzoeker. Op dat moment kon ik zien dat de verhalen afweken. In die gevallen werd dat verbeterd."

Ik neem aan dat hetzelfde nog geldt. Ik bedoel daarmee dat er onjuiste dingen worden vastgelegd. Het zou dus ook beter zijn als de tekst in de computer zou worden voorgelezen ter verifiëring en verbetering. Verder geldt natuurlijk dat de asielzoeker iets vertelt, dat ik het vertaal en de contactambtenaar het dan vastlegt zoals hij het begrijpt. Dat er verschillen voorkomen is dus evident. Ook kan het gebeuren dat een contactambtenaar de taal denkt te verstaan die wordt getolkt. Ook dan kunnen verschillen/onjuistheden ontstaan. Verder vind ik het vastleggen van stambomen enzovoort nogal een circus. Ook het vastleggen van de gegevens met betrekking tot de lagere school en ander onderwijs. Laat de mensen dit zelf vastleggen. Sterker, laat de asielzoeker meer vastleggen. (...)

Ook de verplichte vraag: "Heeft u alles kunnen vertellen enz." is een farce. Het antwoord is niet relevant. De asielzoeker heeft veel verteld en weet niet wat is vastgelegd. Hoe kan hij er goed op antwoorden. Het is meer voor Justitie zelf. Dan lijkt het alsof de IND goed heeft gehandeld."

De (rechts)hulpverleners lieten onder meer het volgende weten:

"Het kwam voor dat delen van hetgeen de asielzoeker had verteld niet in het verslag van het nader gehoor waren opgenomen, soms ging het om zeer relevante zaken. Ik kon dat controleren omdat ik tijdens het nader gehoor ook een verslag maakte. Wij vulden dat dan achteraf aan bij de correcties en aanvullingen."

"Ik heb wel meegemaakt dat er dingen zijn gezegd die niet in het verslag staan vermeld. Dat zijn incidenten."

"De in- en uitleiding worden standaard in het verslag van het nader gehoor gezet. De afsluitende mededeling wordt vaak wel gedaan, maar dan meer in de trant van 'dit was het dan'.

Ik zie wel fouten in het verslag van het nader gehoor. Je weet niet of het verschrijvingen of andere interpretaties zijn. Iemand lag volgens het verslag bijvoorbeeld badend in het bloed, terwijl was gezegd dat iemand uit zijn neus bloedde. Een grote hoeveelheid kleine 'verschrijvingen' kunnen natuurlijk wel een bepaalde uitwerking krijgen. Verder tikt de contactambtenaar vaak terwijl de tolk aan het vertalen is, dat kan weleens fouten teweegbrengen.
(...)

Het gebeurt wel vaker dat dingen die zijn gezegd niet in het verslag zijn terug te vinden. Het is natuurlijk moeilijk te bepalen of dit zaken zijn die van belang zijn voor de beslissing.

De contactambtenaar bepaalt zelf wat hij opneemt. Voor een sfeertekening lijkt het mij beter om meer op te nemen van hetgeen is gezegd."

"Ik heb vaak correcties en aanvullingen opgesteld naar aanleiding van nadere gehoren. Ik vind in de verslagen van de nadere gehoren vaak inconsistenties, die bij kort doorvragen bij de asielzoeker worden opgelost. De contactambtenaar maakt zich er vaak vanaf."

"Aan het einde van het nader gehoor worden de standaardzinnen door de contactambtenaar gezegd. Deze worden min of meer afgeraffeld. De asielzoeker is erg zenuwachtig en zal altijd "Ja" zeggen zodat hij weg kan. (...)

Aan het einde van het nader gehoor wordt altijd door de contactambtenaar gevraagd aan de (rechts)hulpverlener of er nog opmerkingen waren. Ik heb niet altijd gecontroleerd of mijn opmerkingen zijn verwerkt in een verslag van het nader gehoor. Ik heb een keer tijdens een nader gehoor opmerkingen gemaakt over de vragen van de contactambtenaar met betrekking tot geografische gegevens. Ik stelde toen voor andersoortige vragen te stellen. Verder heb ik tijdens nadere gehoren nooit iets opgemerkt. Hoe andere (rechts)hulpverleners dit doen weet ik niet."

Een medewerker van het Bureau voor Rechtshulp deelde onder meer het volgende mee:

"Verder komt het (bij de nabespreking; N.o.) voor dat een asielzoeker aangeeft bepaalde dingen te hebben verteld, die dan niet zijn terug te vinden in het verslag van het nader gehoor."

B.1.7. De klacht over het niet regelmatig controleren van de juistheid van de vertaling van de tolk

Het hoofd onderzoek merkte met betrekking tot dit klachtonderdeel onder meer op:

"De vertaling kan de contactambtenaar niet controleren. De contactambtenaar merkt wel of 'het' loopt en treedt indien nodig op. Het is wel de bedoeling dat de contactambtenaar terugkoppelt. Dan wordt indirect de tolk ook gecontroleerd. Er wordt teruggekoppeld om te zien of de contactambtenaar de asielzoeker goed heeft begrepen."

De (voormalige) contactambtenaren merkten onder meer het volgende op:

"Ons interview zit zo in elkaar dat de nieuwe vraag voortbordurt op de oude vraag. De volgende vraag houdt een terugkoppeling in. Pas wanneer het verhaal niet meer loopt wordt er expliciet teruggekoppeld. Verder moet de non-verbale communicatie overeenkomen met wat de asielzoeker vertelt. Ik schrijf woordelijk op wat er gezegd wordt. (...)
Ik denk dat het vaker voorkomt tijdens een nader gehoor dat een asielzoeker een vraag niet begrijpt vanwege de zenuwen. Ik probeer daar achter te komen door terug te koppelen."

"De tolk controleer ik door de lengte van de vragen en de antwoorden met elkaar te vergelijken en door te kijken naar de houding. (...) Als de tolk er echt op uit is mij om de tuin te leiden kan ik dat niet controleren. Ik meen dat ik uit de houding en de inhoud van het relaas kan afleiden of de tolk te vertrouwen is. (...)
Ik heb regelmatig teruggekoppeld, zo'n vier à vijf keer. Ik heb verzuimd om dat als zodanig te benoemen. Zo weet je zelf ook dat je nog op het goede spoor zit."

"Ik controleer de vertaling van de tolk door hetgeen de asielzoeker heeft verteld terug te vragen. Soms vertelt de asielzoeker een heel verhaal en de tolk vertaalt heel kort. Ik vraag dan wel wat de asielzoeker nog meer vertelde. De terugkoppeling vermeld ik niet in het verslag van het nader gehoor. Ik heb nog nooit klachten gehad over een tolk in het nader gehoor. Soms merk je wel eens dat het niet goed loopt, bijvoorbeeld doordat er een verschil is in dialect. Ik vraag dan wel wat er aan de hand is. Ik zeg ook vooraf tegen de asielzoeker dat hij het moet zeggen als hij het niet begrijpt. Ik zal dan proberen iets op een andere manier nog eens te zeggen."

"Ik gaf meestal een samenvatting van wat er was gezegd. Ik koppelde dus terug.

De tolk kon ik niet controleren. Ik spreek die talen niet. Het enige wat je kunt constateren is de lengte van vragen en antwoorden. Verder was ik nieuw en de meeste tolken werkten er al lang. Sommige tolken wilden het voortouw nemen. Je moest dan het conflict met de tolk aangaan. Ten slotte had ik de leiding van het onderzoek en maakte ik uit wat relevant was voor het nader gehoor. Ik wilde dan ook 'letterlijke' vertalingen. Ik heb altijd gevraagd of de tolk goed werd verstaan. Je merkt dat ook. Niet zozeer of alles goed wordt vertaald, maar wel of iets goed wordt verstaan."

"Ten aanzien van vragen waarvan ik het idee had dat niet de waarheid werd gesproken probeerde ik terug te koppelen. Ik vroeg dan ook of de tolk vragen en antwoorden letterlijk wilde vertalen en de vragen heel kort wilde houden."

"Ik geef de asielzoeker altijd per hoofdstuk een samenvatting van wat ik heb begrepen van zijn verhaal. Als de asielzoeker aangeeft dat dat een juiste weergave is, dan vermeld ik die samenvatting in het verslag. Zijn er op- en aanmerkingen, dan verwerk ik die meteen. Ik maak mijn verslag dan ook altijd in de 'ik'-vorm. Ik probeer zoveel mogelijk letterlijk weer te geven. (...)
De eerdergenoemde terugkoppeling, weergeven samenvatting, deed ik voor de asielzoeker. Een tolk kan ik niet goed controleren. Soms stelde ik wel eens een vraag op een andere manier en kon zo iets controleren. Ik heb één keer meegemaakt dat een asielzoeker een tolk niet kon verstaan. Dat nader gehoor heb ik afgebroken."

"Ik controleer de juistheid van de vertaling van de tolk altijd door te vragen of ik een en ander goed heb begrepen. Het gebeurt niet bij elke zin, maar vooral wanneer ik ergens over twijfel."

"Ik weet niet hoe ik de tolk moet controleren. Ik spreek de taal niet. Alle vragen komen bijna twee keer voor. Zo controleer je de tolk en de asielzoeker. Ik vraag ook regelmatig aan de asielzoeker: "Heb ik goed begrepen dat het zo is?", zo controleer je ook. Ik heb wel eens een gehoor onderbroken toen ik merkte dat er een communicatieprobleem bestond tussen een tolk en een asielzoeker. Met Hi. heb ik altijd heel prettig gewerkt. Ik heb nog nooit vertaalproblemen met hem meegemaakt."

"De tolk kan ik niet controleren, behalve als het om Engels of Frans gaat. Om het verhaal van de asielzoeker te controleren en te kijken of ik het goed heb begrepen koppel ik terug. Ik vat dan samen wat ik heb begrepen en vraag of dat een juiste weergave is."

"De tolk controleerde ik door vragen terug te vragen. Verder controleerde ik de tolk ook wanneer hij een vraag van mij van drie woorden stelde door een heel verhaal te vertellen. Verder had ik er bewust voor gekozen alles door elkaar te vragen, zo kan een tolk moeilijk zelf een verhaal verzinnen."

"Ik zou niet weten hoe ik de tolk moet controleren. Ik werkte met de tolk op basis van vertrouwen. Ik nam aan dat de tolken door de IND waren gecontroleerd."

Contactambtenaar Ja. liet onder meer weten dat hij regelmatig terugkoppelde door te vragen of de asielzoeker alles had begrepen en door te vragen of hij het goed had begrepen.

De (voormalige) tolken lieten onder meer weten:

"De contactambtenaar kan mij alleen controleren als die merkt dat het gesprek niet lekker verloopt. Verder vindt er controle plaats door de vervolgvragen die worden gesteld. Het kan bijna niet dat ik verkeerd vertaal. De contactambtenaar komt daar achter."

"Sommige contactambtenaren koppelen terug. Niet allemaal. Dit wordt gedaan om de tolk, de asielzoeker en de contactambtenaar zelf te controleren."

"Ik heb niet meegemaakt dat er werd teruggekoppeld, maar het zou iets kunnen toevoegen. Ik ben als tolk moeilijk te controleren voor de contactambtenaar. Aanwezigheid van (rechts)hulpverleners kan wel belangrijk zijn, hoewel ook deze mensen wel onder druk werden gezet door de contactambtenaar. Ze werden als lastig ervaren. De (rechts)hulpverlener kan de asielzoeker tot steun zijn. Sommige contactambtenaren staan wel open voor inbreng van de (rechts)hulpverleners, maar lang niet allemaal."

"Tijdens het nader gehoor koppelt de contactambtenaar niet regelmatig terug naar de asielzoeker of hij goed heeft begrepen wat hij van de asielzoeker heeft gehoord. De contactambtenaar schrijft op wat ik heb vertaald. Dat is toch voldoende. Tegenwoordig kan ik ook vaak meekijken op het scherm van de computer zodat ik kan zien wat er wordt getypt."

"Sommige contactambtenaren vragen wel aan mij of zij iets goed hebben begrepen. Op die manier word ik enigszins gecontroleerd. Mijn tolkwerk op zich kan niet worden gecontroleerd. Volgens mij kan een contactambtenaar wel merken als het tolken niet werkt. Ik doel daarmee vooral op het non-verbale gedrag."

"De contactambtenaar koppelt wel terug. De reden van asiel wordt bijvoorbeeld kort samengevat en er wordt gevraagd of het goed is begrepen, dit is ook een manier om mij te controleren. Dit deden alle contactambtenaren met wie ik heb gewerkt."

"Sommige contactambtenaren koppelen terug bij een verklaring om te zien of de weergave juist is. Alleen mensen uit sommige culturen snappen niet hoe dat werkt, zoals Vietnamezen. Er moet gewoon een band meelopen. Dan ben je in ieder geval van dit soort problemen af."

"Als elke zin die de asielzoeker vertelt moet worden teruggekoppeld duurt een nader gehoor twaalf uur. Redenen van de vlucht worden wel samengevat en teruggekoppeld. Dat gebeurt in elke zaak."

"Tijdens een nader gehoor wordt door de contactambtenaar niet regelmatig gecontroleerd of hij heeft begrepen wat de asielzoeker heeft gezegd. Het enige wat wel wordt teruggekoppeld is de reden van vertrek. Bijvoorbeeld: "Dus u bent daar en daarom vertrokken?" Verder wordt er eigenlijk niet teruggekoppeld."

"Het gebeurt meestal wel dat er wordt teruggekoppeld door de contactambtenaar om mij en de asielzoeker te controleren. Dit moet ook om direct te controleren of er iets fout is begrepen. Toen het druk was en er veel nieuwe contactambtenaren waren, gebeurde dat wel minder."

"In het geval van Engels en Frans ben ik voor de contactambtenaar wel te controleren, Spaans en Portugees ligt moeilijker. Verder ben ik te controleren door terugkoppeling. Het gebeurt ook wel, dat delen van het interview worden samengevat en aan de asielzoeker worden voorgelegd om te vragen of het klopt. Het gebeurt niet altijd. Het werkt goed."

"Ik tolk voornamelijk Engels. De contactambtenaar verstaat dit meestal ook. Een controle van mijn werk gaat dan ook haast automatisch. Bij het Roemeens of bij contactambtenaren die minder goed Engels verstaan ligt dit anders. De contactambtenaar koppelt dan terug door een korte samenvatting te geven van wat is verklaard. Verder wordt natuurlijk teruggevraagd naar bepaalde gebeurtenissen omdat de asielzoeker over bepaalde zaken heenwalst."

"Sommige contactambtenaren kunnen mijn werk wel controleren. De juistheid van mijn werk wordt niet gecontroleerd. Ik zou niet weten door wie. Als ik voor Justitie werk ben ik beëdigd tolk. Ik moet mijn werk naar eer en geweten uitvoeren. De controle heeft al plaatsgevonden op het moment dat ik de opdracht krijg. Je kunt het alleen controleren door het gesprek op te nemen."

(Rechts)hulpverleners vermeldden in hun verklaring onder meer:

"Er werd wel teruggekoppeld, maar alleen als het desbetreffende onderwerp later terugkwam in het nader gehoor. Er vond geen terugkoppeling plaats om iets sec te controleren. Een tolk controleren is erg moeilijk. De tolk werd niet gecontroleerd. Ik denk dat men heilig geloofde in de integriteit van de tolk."

"Het gebeurt wel dat er wordt teruggekoppeld. Het gebeurt niet altijd. Het zou wel vaker mogen gebeuren. Feedback is erg belangrijk."

"Het gebeurt incidenteel dat een contactambtenaar terugkoppelt om de tolk te controleren of om te kijken of hij het verhaal van de asielzoeker goed heeft begrepen."

"Ik heb nooit meegemaakt dat de contactambtenaar de tolk controleert door middel van controlevragen."

"Het controleren van een tolk is een moeilijke zaak, ik spreek zelf ook geen Liberiaans-Engels (de taal die in het desbetreffende gehoor werd gesproken; N.o.). De tolk heeft op integere wijze vertaald wat hij meende te verstaan."

De coördinator van VluchtelingenWerk merkte onder meer op:

"Het komt voor dat de contactambtenaar het verhaal van de asielzoeker samenvat, waarna de asielzoeker de gelegenheid wordt geboden aan te geven of het verhaal klopt. Hij mag dan alleen met ja en nee reageren, hierdoor gaan vaak de nuances in het verhaal verloren. Het gaat vaak mis met de interpretatie. (...)

De contactambtenaar vertrouwt de tolk sowieso blindelings. De contactambtenaar koppelt in het algemeen regelmatig terug. Ik vraag me overigens wel eens af of de contactambtenaar het nader gehoor zelf wel eens terugleest. Soms zie je op één bladzijde zoveel tegenstrijdigheden, dat het de contactambtenaar moet zijn opgevallen en hij op z'n minst had moeten doorvragen."

Door medewerkers van het Bureau voor Rechtshulp werd onder meer het volgende naar voren gebracht:

"In de verslagen van de nadere gehoren wordt vaak de indruk gewekt dat er is teruggekoppeld. Bij de nabespreking van het nader gehoor van de Buromedewerkster met haar cliënten blijkt met grote regelmaat dat er toch nog grote fouten in het verslag

zitten. Je kunt je dan bijna niet voorstellen dat er terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Bij voorbeeld het geval van een uit voormalig Joegoslavië afkomstige man. Hij had tijdens het nader gehoor beschreven hoe hij samen met anderen de Serviërs uit twee naburige dorpen had ontwapend.

De Serviërs hadden hieraan hun medewerking verleend en woonden nog steeds in hun dorpen. In het verslag van het nader gehoor was vermeld dat de man betrokken was geweest bij zuiveringen, en werd geen melding gemaakt van het verhaal over de ontwapening van de Servische mannen. De contactambtenaar had in het desbetreffende verslag van het nader gehoor uitdrukkelijk aangegeven dat er was teruggekoppeld. De betrokken asielzoeker raakte erg van streek toen hij hoorde wat er in het verslag van het nader gehoor was vermeld, en zou zich bij terugkoppeling zeker hebben verzet tegen deze weergave van zijn relaas.

Tussen de contactambtenaar en de bij het nader gehoor aanwezige tolk is vaak sprake van een zekere wisselwerking, vooral als de contactambtenaar en de tolk elkaar goed kennen. Dit heeft een negatief effect op de asielzoeker, die daardoor het gevoel krijgt tegenover een twee-eenheid te zitten. Wanneer er problemen ontstaan bij het vertalen springt de contactambtenaar er zelden op in om te controleren of het wel goed gaat.

Ook wordt de tolk door de contactambtenaar wel eens gebruikt om onderdelen van het relaas van de asielzoeker te controleren."

B.1.8. De klacht over het niet reageren op expliciete klachten over tolken die tijdens het nader gehoor worden geuit

De contactambtenaren merkten in algemene zin op dat er tijdens het nader gehoor nooit werd geklaagd over de betrokken tolk. Verder werd onder meer het volgende opgemerkt.

Het hoofd onderzoek merkte over dit onderwerp onder meer op:

"Tijdens het nader gehoor zijn er weinig klachten over tolken geuit door de asielzoeker. Wel zijn er klachten die binnen komen nadat het verslag is uitgekomen. Dat zie je dan in de aanvullingen en correcties. Voor het nader gehoor wordt door de asielzoeker wel gesproken over onbetrouwbaarheid van de tolk. Dat is echter niet aan de orde. Daar wordt niet op gereageerd. Het nader gehoor wordt alleen afgebroken als de tolk en de asielzoeker elkaar niet kunnen verstaan. Van een asielzoeker mag je ook verwachten dat hij zelf meewerkt. Bijvoorbeeld Servo-Kroatisch moet kunnen worden gebruikt bij ex-Joegoslaven. In het verleden zijn wel tolken van de lijst verwijderd als na onderzoek werd bewezen dat zij onbetrouwbaar waren."

De bij de nadere gehoren betrokken (voormalige) contactambtenaren merkten onder meer op:

"Als er tijdens het nader gehoor wordt geklaagd over de tolk vraag ik waarom er klachten zijn. Soms vertrouwt de asielzoeker de tolk niet omdat hij uit een ander gebied komt. Ik laat dan de tolk niet vervangen, want ik vind dit eigenlijk een vorm van discriminatie en dat mag niet in Nederland. Wanneer je merkt dat iemand bang is dan probeer je hem gerust te stellen en uit te leggen dat het verschil van afkomst tijdens het gehoor geen rol kan spelen. Ik heb zelf tot tweemaal toe een klacht ingediend over een tolk. Deze klachten worden serieus genomen, er is toen ook een tolk van de lijst geschrappt. Er worden overigens vaker tolken van de lijst geschrappt."

"Ik heb éénmaal klachten gehad over een tolk tijdens een nader gehoor. Een etnische Albanees afkomstig uit voormalig Joegoslavië wilde niet samenwerken met een Servo-Kroatische tolk, omdat hij alleen Albanees zou spreken, terwijl op dat moment het gehoor al een uur aan de gang was. Ik heb de asielzoeker er toen op gewezen dat hij verplicht was om mee te werken aan het onderzoek en dat wanneer hij niet mee zou werken de consequenties voor hem zouden zijn. Uiteindelijk is dit nader gehoor gestaakt onder vermelding van de reden door mij in het verslag."

"Ik heb tijdens een nader gehoor éénmaal een klacht over een tolk gehad. Ik ben toen naar een chef gegaan en heb gezegd dat het echt niet ging. De chef kwam er toen bij zitten waarna het een stuk beter ging. De tolk beheerste het Nederlands niet goed. Zelf hebben wij ook een keer een klacht ingediend over een tolk met wie we niet meer wilden werken, omdat hij ons persoonlijk lastig viel. Met die tolk hoefden we daarna niet meer te werken."

De verschillende (voormalige) tolken deelden onder meer mee:

"Er werd wel eens eerder geklaagd. Ik ben zelfs wel eens telefonisch thuis bedreigd. De Somaliërs verwachten dat ik ze help. Als ik vraag wanneer de oorlog uitbrak, zeggen ze dat weet je toch wel, je bent toch Somaliër. Ik moet dan uitleggen dat het zo niet gaat. Ze proberen er ook wel eens achter te komen waar ik vandaan kom. Overigens hoor je nooit iets van de mensen die een A-status hebben gekregen. Ik heb geen invloed op de sfeer of het verloop van het nader gehoor. Dat is aan de contactambtenaar."

"Er is wel eens geklaagd over mij tijdens het nader gehoor. Ik had geen van beide partijen aangekeken tijdens het gesprek. Je probeert zoveel mogelijk onzichtbaar te zijn, maar dat is bijna onmogelijk."

"Eénmaal is er een klacht over mij geuit tijdens het nader gehoor. De asielzoeker kon mij wel verstaan. Hij vond mij niet aardig omdat ik er naar zijn mening veel te ontspannen bij zat bij zo'n serieuze zaak."

"Er is wel eens over mijn werk geklaagd. Een keer merkte ik dat de asielzoeker met mij in gesprek wilde raken. Toen ik daar niet op inging klaagde de asielzoeker over mij. Ik heb toen uitgelegd dat ik alleen maar daar was om te vertalen. Ook over het taalgebruik is wel eens geklaagd. Een asielzoeker heeft wel eens gezegd dat hij bang voor mij was omdat ik een zware stem heb. Hij voelde zich toen niet op zijn gemak. Het gebeurt ook wel dat de asielzoeker mij niet vertrouwt. Ik kan mij dat goed voorstellen. Ik ben zelf ook als asielzoeker hier naar toe gekomen en vertrouwde kort na aankomst niemand. Als ik moeite heb met de taal maak ik daarover een opmerking. De contactambtenaar wil dan toch proberen of het gaat, maar als het mij niet lukt zeg ik dat gewoon. Bijvoorbeeld in Afghanistan worden vele talen gesproken met veel accenten. Zo gebeurde het een keer dat men zei Dari te spreken, maar ik kon het echt niet verstaan. Toen is het gehoor ook afgebroken. Ik versta geen Pashtoe. Pashtoe en Dari zijn twee aparte talen."

Een (rechts)hulpverlener liet onder meer weten:

"Het is wel voorgekomen dat een asielzoeker klaagde over de tolk, het waren dan vooral klachten over de taal. Er is een keer een nader gehoor niet doorgedaan omdat er voor een etnische Albanees uit Kosovo geen Albanese tolk aanwezig was. Somaliërs vertrouwen vaak een tolk niet wanneer de tolk van een andere clan is, men zei dan dat men de tolk niet verstond. Het nader gehoor ging dan wel door, maar de asielzoeker bleef wel sputteren en zei aan het eind van het nader gehoor dat hij de tolk niet had verstaan. Dit beïnvloedde het nader gehoor wel, omdat men bleef ageren. Ik denk dat je rekening moet houden met bijvoorbeeld de clanverschillen, omdat de clans nu eenmaal oorlog voeren en die verschillen de loop van het nader gehoor kunnen bepalen."

B.2. Verklaringen met betrekking tot de individuele klachten**B.2.1. De klacht van de heer F. uit Syrië**

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer F., de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener. Bij het nader gehoor van de heer F., dat plaatsvond op 15 april 1994, was een (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer F., van de contactambtenaar, van de tolk en van de (rechts)hulpverlener. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

De heer F. verklaarde onder meer:

"Ik kan mij het nader gehoor niet meer zo goed herinneren. Het nader gehoor is tweemaal uitgesteld. Ik was om ongeveer 09.30 uur uitgenodigd. Ik was op tijd en moest om 11.00 uur terugkomen. Toen werd het weer tot in de middag uitgesteld. Om 13.00 uur begon het nader gehoor. De contactambtenaar en de tolk hebben voortdurend met elkaar zitten ginnegappen. Mij werd op het hart gedrukt kort en bondig te antwoorden en niet uit te weiden. De vragen waren heel oppervlakkig. Men is niet ingegaan op mijn asielmotieven. Ik kon mij later niet voorstellen dat dit nu een nader gehoor was.

De contactambtenaar heeft zich voorgesteld als ambtenaar van Justitie en gezegd dat het haar taak was om te vragen waarom ik asiel had gevraagd. De tolk heeft mij een hand gegeven, verder niets. Het gesprek begon in het Arabisch, toen ik vertelde waar ik was geboren ging men over op het Koerdisch. Er is mij niets verteld over de positie van de tolk. Ik kreeg niet de indruk dat de tolk partijdig was, maar de contactambtenaar en de tolk zaten wel voortdurend grapjes te maken. Mij werd dan niet verteld waar de grapjes over gingen. Het was mijn eerste ervaring met een nader gehoor. Ik wist niet hoe een tolk zich moest gedragen.

Mij werd meegedeeld hoe de asielprocedure in Nederland was en wat de eisen waren om asiel te krijgen in Nederland. Verder moest ik duidelijk maken dat ik de negatieve aandacht had van de autoriteiten in mijn land. Aan het begin is niet gevraagd of ik de tolk kon verstaan. Ik kon de tolk niet goed verstaan. We moesten vaak overgaan op het Arabisch. Volgens mij was het oorspronkelijke dialect van de tolk het Sorani, maar hij probeerde met mij Badini te spreken. Ik spreek Koermandji (Badini). Deze dialecten wijken erg af van elkaar, je kunt het vergelijken met Nederlands ABN en Gronings dialect. (De tolk die tijdens het gesprek met de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman aanwezig is, merkte ter zake op dat je het kunt vergelijken met Nederlands en Duits,

Nederlanders verstaan wel enigszins Duits. Verder merkte de tolk op dat het ook nog afhankelijk is van het land van herkomst of de tolk beide dialecten kan verstaan; N.o.) Deze tolk was afkomstig uit Irak en had Sorani als moedertaal, een dialect dat niet in mijn land van herkomst wordt gesproken. Het taalprobleem had tot gevolg dat ik niet genoeg tijd had om mijn verhaal goed te vertellen. Wij, de tolk en ik, hadden veel tijd nodig om elkaar te kunnen begrijpen en moesten vaak overleggen over wat we precies bedoelden. Ik heb geen oordeel gegeven over de beheersing van de Arabische taal van de tolk, maar onze communicatie verliep wel moeilijk vanwege de taal. Aan het eind van het nader gehoor is mij ook niet gevraagd of ik de tolk goed had begrepen.

De contactambtenaar heeft niet door middel van terugkoppeling gecontroleerd of zij mij goed had begrepen.

Aan het eind van het gehoor is mij wel gevraagd of ik nog iets toe te voegen had. Ik heb toen gezegd dat als mij vragen zouden worden gesteld, ik die vragen zou beantwoorden. Als ze mij niets vragen weet ik niet wat ik moet zeggen.

Ik weet niet meer zeker of er iemand van de VVN bij het gesprek aanwezig was, ik geloof het wel. Hij kwam later binnen en ging eerder weg. Het was iemand die ik al eerder had gesproken. Ik weet niet meer zeker of de persoon van de VVN nog opmerkingen heeft gemaakt. Hij heeft wel aantekeningen gemaakt.
(...)

Het rapport van het nader gehoor is nooit volledig voor mij vertaald. Ik kan er dus geen oordeel over geven.

Het nader gehoor was voor mij een schokkende gebeurtenis. Ik kon mij niet voorstellen dat hiermee nu een nader gehoor werd bedoeld. Ik doel hiermee op de inhoud van het gehoor. De contactambtenaar had de leiding van het nader gehoor en de tolk stelde niet zelfstandig vragen.

Tijdens het nader gehoor is niet doorgevraagd over mijn detentie of over de politieke organisatie en mijn plaats daarin. Er is wel over mijn politieke activiteiten gesproken, maar men ging hier verder niet op in. Er zijn wel vragen gesteld over de mishandelingen/martelingen, niet over de procedure, bijvoorbeeld of ik voor een rechter ben geleid. Dat vond ik wel vreemd, maar dat was voor mij geen aanleiding om aan het eind van het nader gehoor nog een toelichting te geven. Ik wilde nog over zoveel onderwerpen wat vertellen, dat daarvoor in de vijf tot zes minuten aan het eind van het gehoor niet voldoende tijd was. Ik had de indruk dat ik maar een beperkte tijd had om mijn relaas te doen, gedurende het hele nader gehoor ging alles namelijk zeer vlug.

De indruk die ik had van het westen is helemaal ontregeld. Het is hier net zo'n grote chaos als in mijn eigen land."

De contactambtenaar, mevrouw Ro., verklaarde onder meer:

"Ik ben op 1 januari 1994 begonnen als contactambtenaar. Daarvoor werkte ik bij de Loon Technische Dienst van het Ministerie van Sociale Zaken en deed ik onderzoek naar CAO's. Ik moest daarvoor naar verschillende bedrijven. Daarvoor was ik boekhouder en daarvoor was ik werkzaam bij een bank. Ik heb altijd veel contact met mensen gehad. Daarom heb ik ook bij de IND gesolliciteerd. Bij de LTD had ik zijdelings met vreemdelingenrecht te maken. Ik had niet eerder met asielzoekers gewerkt, wel met tolken. Het werk was anders dan ik mij had voorgesteld. Ik dacht dat menselijk leed meer ter sprake zou komen.

(...)

Ik ben een maand ingewerkt. In die maand ging ik mee met een ervaren collega. Ik moest aanvankelijk nadere gehoren bijwonen, later moest ik het horen overnemen. Verder heb ik een cursus vreemdelingenrecht, een cursus intercultureel communiceren, en een cursus interviewtechnieken gevolgd. Dit gebeurde na indiensttreding. In het begin kreeg ik de wet uitgereikt. Specifieke landen kennis doe je tijdens het werk op. Er zijn wel regelmatig besprekingen, werkinstructies, waarbij nieuwe dingen worden besproken. Er is een map met landeninformatie, die staat ook op de OC's. Die gebruik je bij het nader gehoor. Die gebruik je vooral bij landen die weinig voorkomen. Er is ook een helpdesk, die kun je bellen, dan wordt de informatie gefaxt.

(...)

Een normaal gehoor duurt 2½ à 3 uur. Het is afhankelijk van de asielzoeker en de nationaliteit. Wanneer iemand oud is heeft hij meer tijd nodig, die heeft ook meer meegemaakt. Vroeger deden we wel drie nadere gehoren per dag, tegenwoordig twee. Er worden twee asielzoekers gevorderd te komen. Aan de hand van de omstandigheden beslis ik wie ik als eerste hoor. Bijvoorbeeld als er een (rechts)hulpverlener bij is, dan neem ik die eerst, of het is afhankelijk van de tijd die ik nodig denk te hebben. De eerste begint om 9.30 uur. Als we om 15.00 uur nog met de eerste bezig zijn, dan wordt de volgende afspraak verschoven."

Na een uitgebreide verklaring over en een woordelijke weergave van de wijze waarop de contactambtenaar een inleiding van het nader gehoor hield verklaarde zij verder:

"Bij F. is het meeste wel gezegd, maar misschien niet zo uitgebreid. Zeker is gezegd dat hij later de gelegenheid zou krijgen om zijn verhaal te vertellen. Het uitleggen van de vluchtelingendefinitie hoort niet tot mijn taak. Ik doe het alleen wel eens als de asielzoeker een heel zwak verhaal heeft.

De opening van het nader gehoor, zoals die wordt vermeld in het verslag, is gebaseerd op een vaste richtlijn. Het is ook de richtlijn dat we het zelf moeten doen en het niet door de tolk moeten laten doen. Ik doe dat ook nooit, ik doe het zelf.

Er wordt rekening gehouden bij het nader gehoor met wat de beslissingsambtenaar wil weten. Er zijn bijvoorbeeld richtlijnen met betrekking tot vaste vragen die je moet stellen in geval van detentie. Die richtlijnen zijn vastgelegd in een werkinstructie van de IND. Bij F. is dat niet aan de orde geweest, althans ik kan het mij niet herinneren. Voor een staatloze Koerd waren toen geen specifieke vragen. Ik zat toen op OC Zwolle. Daar zat een coördinator die ons tips gaf waar we op moesten letten, maar in dit specifieke geval kan ik het mij niet herinneren.

Bogaers schrijft een levensverhaal en neemt daarin op nieuw binnengekomen informatie en informatie van andere asielzoekers. Er staat in zijn verhaal niets wat extra van belang zou kunnen zijn voor de beslissingsambtenaar. Ik zou kunnen hebben gezegd dat hij kort en beknopt moest antwoorden, maar dat gaat altijd vergezeld van de opmerking dat hij later gelegenheid krijgt om zelf iets te vertellen. (...)

De asielzoeker wordt gevorderd te verschijnen op een bepaalde tijd, wanneer hij later aan de beurt is, mag hij in de tussentijd gaan en staan waar hij wil.

Dat F. onder druk stond moet te wijten zijn aan zijn eigen zenuwen. Dit gehoor liep goed. Ik heb hem niet onder druk gezet. (...)

De vreemdeling kan niet zien wanneer de tolk fout vertaalt of wanneer ik iets verkeerd opneem in het verslag van het nader gehoor. Alleen al omdat je met een vertaalslag zit.

Zelden geeft de asielzoeker aan dat hij onvoldoende tijd heeft gehad. In dat geval bied ik altijd extra tijd aan. In dit geval was er ook nog een (rechts)hulpverlener bij. Die zou nooit hebben geaccepteerd dat ik was voorbijgegaan aan een opmerking over tijdgebrek gemaakt door de asielzoeker. Ik zou dat ook nooit doen, het asielverzoek is te belangrijk voor de asielzoeker. Je kunt het nader gehoor niet afsluiten zonder de slotopmerkingen.

Het gehoor liep heel goed. Waarom zou ik niet vragen of hij de tolk niet heeft verstaan. Je merkt snel wanneer de communicatie niet goed gaat met de tolk. Ik heb om die reden tweemaal een interview afgebroken. Het kan niet zo zijn dat F. kan oordelen over de taalbeheersing in het Arabisch van de tolk Ba. Die vertaalde immers uit het Koerdisch.

Mijn interview zit zo in elkaar dat de nieuwe vraag voortborduurde op de oude vraag. De volgende vraag houdt een terugkoppeling in. Pas wanneer het verhaal niet meer loopt wordt er expliciet teruggekoppeld. Verder moet de non-verbale communicatie overeenkomen met wat betrokkene vertelt. Ik schrijf woordelijk op wat er gezegd wordt.

De politieke problemen van de vader waren in 1979, toen was F. acht jaar. Hij zegt zelf dat de ouders verder geen problemen hebben gehad. Wanneer hij uit een echt politiek actieve familie komt is dat van belang.

Ik heb over de schoolopleiding datgene opgenomen wat hij antwoordde op mijn vragen. Dat waren vragen die ik van belang vond voor het asielverzoek. Datgene wat Bogaers schrijft voegt niets toe wat van belang is voor de beoordeling van het asielverzoek.

Hij heeft van mij de gelegenheid gehad om zijn verhaal nader toe te lichten.

Over de klacht dat ik de detenties en arrestaties door elkaar heb gegooid, het volgende. Het is indirect van belang voor zijn asielzaak. Wat hij in het verleden heeft meegemaakt kan hem ook in de toekomst overkomen. Dat is van belang voor zijn asielverzoek. Overigens is het ook door elkaar verteld.

Wij vragen wel naar achtergrondinformatie over een politieke partij. In Syrië heeft lidmaatschap van een partij niet automatisch tot gevolg dat je wordt vervolgd. Je hoeft ook niet alles van een politieke partij te weten om lid te zijn.

Of ik doorvraag hangt mede af van de indruk die ik van een asielzoeker krijg of van het land waar hij vandaan komt. Als ik niet doorvraag is dat omdat hetgeen wordt gesteld door de asielzoeker bij mij als aannemelijk overkomt. Als er iets aan het verhaal schort vraag ik door.
(...)

Ik denk dat het vaker voorkomt tijdens een nader gehoor dat een asielzoeker een vraag niet begrijpt vanwege de zenuwen. Ik probeer daar achter te komen door terug te koppelen. Het gebeurt ook wel aan het einde van het gesprek wanneer je zegt dat er nog enkele vragen zijn. Ze zijn dan zo opgelucht dat ze bijna weg mogen dat ze de vragen niet meer goed opnemen. Dat zijn bijvoorbeeld de vragen over het al dan niet goed hebben verstaan van de tolk.

Er wordt geklaagd over het vermelden van een onjuist jaartal, 1992. In andere landen worden vaak niet exact jaartallen genoemd. Een asielzoeker zegt bijvoorbeeld twee jaar geleden. Dit wordt door ons omgezet in een jaartal, omdat het nader gehoor ook later nog wordt gelezen. Dit is ten behoeve van de leesbaarheid.

(...)

Het gehoor is in een uitermate rustige sfeer afgenomen."

De tolk, de heer Ba., verklaarde onder meer:

"Vanaf 1983 werk ik voor politie en justitie. Voor justitie zijn het vooral nadere gehoren. Ik tolk Arabisch en Koerdisch. In het Koerdisch tolk ik alle dialecten behalve het Zazaki. Het Koerdisch kent twee hoofddialecten, die ik beide spreek. Zazaki is een klein uitgestorven dialect gesproken door een kleine groep Koerden in een bepaalde provincie in Turkije.

(...)

Er is vaak een (rechts)hulpverlener bij de nadere gehoren aanwezig de laatste drie jaar. De laatste drie jaar was de aanwezigheid 70%, nu is het 100%. Ik denk dat het komt omdat er nu voor het bijwonen van een nader gehoor wordt betaald. Soms hebben (rechts)hulpverleners een asielzoeker niet eens voorbereid.

(...)

De contactambtenaren zijn gemiddeld goed, met uitschieters naar boven. Wanneer ze niet goed zijn wordt hun contract niet verlengd. In regio Oost las de heer Da. elk rapport van zijn contactambtenaren. Het wordt wel in de gaten gehouden. In 1994 was er sprake van een inhaalslag, dat hoop ik niet meer mee te maken. De mensen die toen zijn begonnen zijn nu nog werkzaam in de AC's.

(...)

Mij irriteert iets aan de correcties van Bogaers. Hij maakt blunders. Ik heb aantekeningen gemaakt tijdens het nader gehoor. Die zitten in het dossier van het nader gehoor, om te voorkomen dat er later misverstanden over ontstaan. Er kunnen typefouten worden gemaakt door de contactambtenaar en de asielzoeker kan later iets willen veranderen.

Ik kan mij de zaak nog herinneren nu ik de stukken heb gelezen. De openingsmedelingen zijn gedaan door de contactambtenaar. Het inleidende verhaal wordt altijd gedaan tegenover iedereen, dat zijn de richtlijnen van de IND.

De vluchtelingendefinitie wordt niet uitgelegd. Dat is ook niet de bedoeling van de IND. Het is ook niet nodig, de asielzoeker is voorbereid door rechtshulp en eigen mensen. Dat is anders als je op Schiphol onverwacht wordt aangehouden. Dan kan ik mij voorstellen dat een dergelijke persoon behoefte heeft aan enige uitleg.

Over het kort en beknopt antwoorden het volgende. Het is niet helemaal waar dat het zo wordt gezegd. Het probleem in dit land is dat er wetten worden gemaakt naar normen en waarden van dit land. Hier is men gewend kort en beknopt te antwoorden. In het oosten is men gewend langer de tijd te nemen. Daarom wordt tegen de asielzoeker wel eens gezegd dat hij beknopt moet antwoorden. Maar hij krijgt ruimschoots de gelegenheid te vertellen. Verder krijgt hij aan het einde van het gehoor de gelegenheid om dat te vertellen wat hij nog niet heeft kunnen vertellen. Zijn

(rechts)hulpverlener is er ook bij. Er wordt aan de asielzoeker uitgelegd wat er wordt bedoeld met kort antwoorden, wanneer bijvoorbeeld zijn naam wordt gevraagd moet hij niet ook de naam van andere familieleden noemen. Verder kan hij alles vertellen. F. (de desbetreffende asielzoeker; N.o.) heeft gestudeerd, hij kan dat begrijpen.

Ik kan mij niet herinneren wat F. aan het einde van het gehoor heeft gezegd. Ik weet zeker dat hij niet heeft gezegd dat hij nog iets heeft te vertellen, want anders zou de contactambtenaar het gesprek niet hebben afgesloten. Verder zou hij, als ik het niet had vertaald, stampeï hebben gemaakt of hebben geklaagd.

Wel is gevraagd of F. alles heeft verstaan, ander was er wel gecorrigeerd door een (rechts)hulpverlener.

Badini en Kurmandji zijn hetzelfde dialect. Je kunt het vergelijken met het verschil tussen Haags en Rotterdams of Drents. In Irak wordt het Badini genoemd en in Turkije Kurmandji. Zelfs al was het zo dat ik Arabisch sprak en hij Koerdisch, dan nog was het verhaal kloppend bij vergelijking van het verslag van het nader gehoor en het verhaal van Bogaers. Uit het verslag van het nader gehoor blijkt dat de communicatie goed is geweest. Ik tolk vaker Koerden uit verschillende streken. Het gaat goed, dat kunt u navragen bij de IND.

Als elke zin die de asielzoeker uitspreekt moet worden teruggekoppeld, duurt een nader gehoor twaalf uur. Redenen van de vlucht worden wel samengevat en teruggekoppeld. Dat gebeurt in elke zaak.

De richtlijnen worden door de contactambtenaren zeer hoog gehouden. Dit is ook in hun eigen belang, want het speelt een rol bij hun beoordeling.

Er is uitgebreid gesproken over schoolopleiding, kijk maar naar (...) het verslag. Bogaers zegt met meer woorden hetzelfde als de contactambtenaar. De contactambtenaar wil alleen weten wat met de opleiding heeft te maken. Zij heeft volgens de richtlijnen van de IND de vragen gesteld. Wat er in het verslag staat is wat de heer F. heeft gezegd. Het is ook voldoende. Het is voldoende grond voor de beslissingsambtenaar om een beslissing te nemen.

De desbetreffende contactambtenaar is een van de goede contactambtenaren. Dat komt door haar vorige werk. Zij heeft voorheen ook veel contacten met mensen gehad. Haar manier van vragen was beter dan van menige van haar collega's.

Het nader gehoor is goed verlopen. (...)

In dit nader gehoor wordt door de contactambtenaar naar eer en geweten verslag gedaan van het relaas van F. Natuurlijk kan er op sommige onderwerpen dieper worden ingegaan, maar er is ook controle achteraf door de (rechts)hulpverlener en wanneer de beslissingsambtenaar onvoldoende informatie heeft kan hij ook nog aanvullend laten horen.

Iedereen wordt gevorderd om op 9.15 uur te verschijnen. Het gebeurt heel vaak dat gehoren langer duren dan gepland. Voor de andere wachtenden wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt. De contactambtenaar wordt niet geremd door de tijd. Wanneer de asielzoeker aangeeft nog iets te vertellen te hebben, wordt hiervoor de tijd genomen.

Wat er in het rapport staat over de arrestaties en detenties zijn de antwoorden van de heer F. op de vragen van de contactambtenaar. Later heeft hij toch nog via rechtshulp de gelegenheid gekregen om te corrigeren.

(...)

Bogaers zegt dat ik valselijk bepaalde dingen heb vertaald. Ik zou wel willen weten wat hij daarmee bedoelt. Waarom zou ik zoiets doen. Het is toch niet in mijn belang. Rechtshulp zou toch wel hebben ingegrepen. Bogaers haalt zaken door elkaar. Dat kan niet anders. Alles wat is gezegd is opgeschreven. Wanneer er iets over KLM of Schiphol zou zijn verklaard zou het zijn opgenomen in het verslag. Bogaers beschuldigt mij ten onrechte van het maken van vertaalfouten. Bijvoorbeeld: "M'n al Daula" moet zijn "Amen al Daula".

Elk gehoor kan beter. Iedereen kan fouten maken. Klagen mag."

De (rechts)hulpverlener, de heer H., verklaarde onder meer:

"Ik heb het verslag van F. opgezocht. Bij de voorbereiding van het nader gehoor heb ik gemerkt dat hij een deel van het vluchtverhaal leek te willen achterhouden. Ik had het idee dat hij dit alleen tijdens het nader gehoor wilde vertellen en mij niet vertrouwde. Ten onrechte heb ik daaruit de conclusie getrokken dat hij geen prijs stelde op het bijwonen van het nader gehoor door mij. Later had hij laten weten dat wel te willen, daarom was ik te laat. Verder kan ik mij niet inhoudelijk herinneren hoe het nader gehoor is verlopen.

Het kan zijn dat F. heeft moeten wachten, want dat gebeurt regelmatig. Ik ken deze contactambtenaar vrij goed. Ik ben niet zo gecharmeerd van de wijze waarop zij bepaalde asielzoekers benadert. Overigens benadert ze niet bepaalde bevolkingsgroepen op een bepaalde wijze. Ze werkt bij vlagen routineus en grillig. De wijze waarop zij bijvoorbeeld de inleiding doet is vrij ongeïnteresseerd. Ze kijkt de asielzoeker niet aan. Ik zit er vaak met een onbehaaglijk gevoel bij en vraag me dan af wat de asielzoeker nu weer te wachten zal staan. De laatste tijd gaat het wat beter. Deze contactambtenaar stelt de asielzoekers niet op hun gemak, hoewel ik van collega's heb gehoord dat ze het wel kan. Ik ervaar haar als cynisch.

Ze zegt enkele malen tijdens het gehoor dat er kort en bondig geantwoord moet worden, maar overdrijft het niet. Zij laat de inleiding wel eens door de tolk doen. Ze houdt wel zelf het initiatief.

Ze stelt aan het eind van het nader gehoor wel de vraag of de asielzoeker nog iets heeft toe te voegen. De ene asielzoeker doet dat wel, de ander weer niet. Ik heb wel eens meegemaakt dat een asielzoeker met tranen in de ogen naast me zat over zoveel onbegrip van haar kant dat hij niets meer opmerkte aan het eind van het nader gehoor.

Ze neemt wel voldoende tijd voor het nader gehoor.

De vluchtelingendefinitie wordt nooit uitgelegd. Het zou wel goed zijn als dat zou gebeuren. Zo krijgt de asielzoeker inzicht in de criteria voor toelating.

Het zou kunnen dat er sprake was van een taalprobleem, ik kan het me echter niet herinneren.

Het zou kunnen dat F. heeft gezegd dat hij niet alles heeft gezegd wat hij wilde vertellen.

Het geven van feedback is niet de sterkste kant van deze contactambtenaar. Ze doet dat niet echt regelmatig.

Ik sluit niet uit dat er tussen contactambtenaar en de tolk een sfeer van "ouwe jongens krentenbrood" bestond, dat signaleer ik wel vaker tussen contactambtenaren en tolken die regelmatig met elkaar werken.

Naar mijn mening moet er worden doorgevraagd over detentie en gerechtelijke procedures.

Ik maak bij hoge uitzondering opmerkingen tijdens het nader gehoor. Ik ben bang dat mijn opmerkingen uit het verband worden gerukt, dat is mij wel eens overkomen. Ik bewaar mijn opmerkingen voor de "correcties en aanvullingen". Als ik naar dit gehoor kijk, denk ik achteraf dat ik iets had moeten zeggen."

B.2.2. De klacht van de heer A. uit Somalië

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer A., de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener en het hoofd onderzoek van district Noord-West van de IND. Bij het nader gehoor van de heer A., dat plaatsvond op 2 juni 1994, was een (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer A., de contactambtenaar, het hoofd onderzoek, de tolk en de (rechts)hulpverlener. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

De heer A. verklaarde onder meer:

"Ik kan mij het nader gehoor nog goed herinneren. Ik kwam naar het interview met mevrouw P. van VluchtelingenWerk. Het nader gehoor vond plaats in het politiebureau te Nieuwegein. De contactambtenaar introduceerde zichzelf. Verder was er een tolk aanwezig. De contactambtenaar vertelde dat zij een groot aantal vragen zou gaan stellen. Dit zouden vragen zijn over mijn gehele levensloop. De tolk zou mijn woorden vertalen van het Somalisch naar het Nederlands. Ik kan mij niet herinneren of de contactambtenaar haar naam noemde. Ik geloof van wel. De contactambtenaar stelde ook de tolk voor en vertelde dat deze onafhankelijk werkte. Ik kan mij haar inleiding niet meer herinneren. Ik geloof dat zij direct begon met vragen stellen. Ik geloof wel dat de contactambtenaar heeft gezegd dat ik de waarheid moest vertellen. Andere dingen van de inleiding kan ik mij niet herinneren.

Ik kon niet mijn verhaal op mijn eigen manier vertellen. Ik kon alleen antwoorden op vragen. Als ik antwoord gaf op haar vragen kreeg ik wel de gelegenheid op de vragen te antwoorden. Ik werd niet onderbroken. Ik werd niet onder druk gezet tijdens het nader gehoor. Omdat ik mij moest concentreren op de vragen die werden gesteld had ik onvoldoende overzicht over het hele verhaal dat ik wilde vertellen. De contactambtenaar vroeg ongeveer hetzelfde als mijn advocaat. De contactambtenaar haalde alleen meer de kern uit het verhaal. Het gesprek met de heer Bogaers heb ik gehad voor het nader gehoor met de contactambtenaar. Ik voelde me meer op mijn gemak bij mijn advocaat dan bij de contactambtenaar. Hij zei dat hij mijn vriend en mijn advocaat was. De contactambtenaar was meer de overheidsdienaar.

Ik kan mij niet herinneren dat er problemen waren met de tolk. Het was een aardige man. Ik snap niet waar VluchtelingenWerk en de tolk vandaan halen dat ik de tolk niet vertrouwde. Het is al lang geleden, maar ik kan het mij het echt niet herinneren.

Ik had wel een probleem met de tolk die mijn advocaat gebruikte. Ik kan mij niet herinneren in het begin van het nader gehoor al om een andere tolk gevraagd te hebben. Het is wel waar dat ik soms in het Engels heb gereageerd tijdens het nader gehoor. Ik deed dit omdat ik soms niet begreep wat de tolk bedoelde. Ik snapte soms zijn taalgebruik niet. Ik was in Somalië tolk Engels dus die taal beheers ik goed. Alle Somaliërs spreken dezelfde taal. Ik weet wel dat ik in het begin heb gevraagd om het nader gehoor in het Engels te laten afnemen. Ik vroeg dat omdat tolken direct aan je dialect kunnen horen waar je vandaan komt. Dat wilde ik niet bekend laten worden. Daarom vroeg ik in het Engels te worden gehoord. Ik vertrouwde de tolk later wel. Ik had geen enkel probleem verder met de tolk.

De contactambtenaar koppelde niet terug of zij alles goed had begrepen wat ik had gezegd of om de tolk te controleren. Er bleef wel afstand tussen mij en de contactambtenaar. De verhouding was anders dan met mijn advocaat.

Op de vraag van de contactambtenaar of ik alles had kunnen vertellen heb ik geantwoord dat ik meende van wel. De contactambtenaar vertelde mij verder het verslag van mijn gesprek met mijn advocaat te hebben.

Ik weet niet meer of ik eigenlijk nog dingen had willen aanvullen bij het nader gehoor. Het is nu al weer twee jaar geleden. Nu weet ik dat helemaal niet meer.

De contactambtenaar heeft wel aan mij gevraagd of ik de tolk had begrepen en verstaan.

De tolk en de contactambtenaar waren wel aardig, maar er bleef afstand bestaan. Ik weet natuurlijk niet hoe een nader gehoor afgenomen zou moeten worden en hoe de houding zou moeten zijn, maar ik had er geen problemen mee.

Nu ik er over nadenk is het zo dat ik toch wel meer dingen had willen en moeten vertellen tijdens het nader gehoor. Dit waren dingen die van belang waren voor mijn asielerzoek. Ik had daar toch onvoldoende gelegenheid voor. De contactambtenaar heeft bijvoorbeeld niet gevraagd naar de Amerikanen waar ik voor had gewerkt. Dit terwijl een brief van een van deze Amerikanen, over de steun die ik hen verleend heb, in het dossier was gevoegd. Ik had in Somalië problemen omdat ik de Amerikanen hielp. Dit had dus meer nadruk moeten krijgen tijdens mijn nader gehoor. Ik had het idee dat de vraag aan het einde van het nader gehoor of ik

alles had verteld een formaliteit was. Ik ben daar dan ook niet op ingegaan. Bovendien had de contactambtenaar aan het begin van het nader gehoor gezegd dat zij vragen zou stellen. Op die vragen heb ik geantwoord. Er was mij niet gevraagd om zelf mijn verhaal te vertellen. Ik weet nog dat als ik aan de tolk vroeg de vraag nogmaals te stellen, de contactambtenaar zei dat ik gewoon de vraag moest beantwoorden.

Ik heb niet met mijn advocaat gesproken over de klacht die de Nationale ombudsman nu onderzoekt. U vertelt mij nu waar mijn advocaat over heeft geklaagd, met name de problemen die er zouden zijn met de tolk. Ik heb u hiervoor al verteld wat ik mij nog kan herinneren. De opmerkingen over het Engels voor het nader gehoor waren gewoon ingegeven door onbekendheid met het systeem. Ik kon de tolk niet bij binnenkomst voor het nader gehoor al vertrouwen omdat ik hem niet kende. Na enige tijd vertrouwde ik de tolk in ieder geval wel.

Als mijn advocaat een klacht heeft ingediend over het nader gehoor, dan zal dat wel nodig zijn geweest. Mijn advocaat weet ten slotte hoe een nader gehoor moet worden afgenomen."

De contactambtenaar, mevrouw W., verklaarde onder meer:

"Ik kan mij de zaak niet zo goed meer herinneren. Ik weet wel dat hij geklaagd heeft over de tolk. Ik kon het verslag niet nakijken, dat was niet beschikbaar.

Ik heb 4½ jaar gewerkt als contactambtenaar. Ik ben 1991 begonnen als contactambtenaar. Ik kom bij de politie vandaan. Ik heb bij de politie Amsterdam laatstelijk negen maanden gewerkt op het bureau vreemdelingenzaken. Toen ik bij de vreemdelingendienst kwam heb ik de cursus vreemdelingenrecht gedaan. Landenkennis krijg je via collega's en je kunt de bibliotheek raadplegen. Verder lees je de kranten op een speciale manier, hetzelfde geldt voor de wijze waarop je naar het journaal kijkt.

Je typt tijdens het nader gehoor het verslag in en dat werk je later uit.

In het begin heb ik een aantal weken meegelopen met ervaren collega's. Je woont dan gesprekken bij en gaat informatie verzamelen die je nodig hebt voor het werk. Later heb ik nog cursussen interviewtechnieken en interculturele vaardigheden gedaan. Enkele collega's vonden het onvoldoende. Daarbij dient

opgemerkt te worden dat de inwerkperiode niet voor iedereen hetzelfde was. Verder had ik een goede mentor. Soms worden er voorstellen gedaan voor cursussen. Als het mogelijk is wordt hierop ingegaan.

Ik vind hetgeen Bogaers naar voren brengt totaal onterecht. Over het algemeen worden de klachten op papier gezet naar aanleiding van het verhaal van de asielzoeker achteraf. Bogaers zou er eigenlijk bij moeten komen zitten, dan kan hij zien dat het niet klopt. Ik begin altijd met een inleiding. Je zit tegenover een vreemde. Je kunt dan al een beetje aftasten wat voor iemand het is en wat je kunt verwachten. In het rapport vermeld ik een samenvatting van mijn inleiding. Meestal weten de asielzoekers heel goed waarvoor ze komen, meestal zijn ze voorbereid door een rechtshulpverlener. Ik houd rekening met de persoon van de asielzoeker. Je benadert een analfabeet op een andere manier dan een geschoolde persoon.

Ik ben niet begonnen met de vraag uit welk land de asielzoeker kwam. Ik begin altijd met de personalia van de asielzoeker, daarna houd ik mijn inleiding. Je vraagt altijd of de asielzoeker het heeft begrepen. Als je ziet dat ze niet opletten controleer je of ze het hebben begrepen.

In de inleiding vermeld je altijd dat ze vrijuit kunnen spreken. Wanneer je in de loop van het gesprek merkt dat iemand bang is bijvoorbeeld voor gevolgen voor de familie in het land van herkomst, benadruk je nogmaals de vertrouwelijkheid.
(...)

In het begin kijk je wat voor asielzoeker je voor je hebt zitten. Je begint wel chronologisch, maar als dat niet werkt volg je de asielzoeker. Ieder individu heeft een andere aanpak nodig. Iemand uit Irak heeft een andere aanpak nodig dan iemand uit Afrika. Het zou dus best kunnen dat ik het niet chronologisch heb gedaan. In het verslag geef je de informatie zoveel mogelijk volgens het vaste stramien, behalve als het afwijken ervan functioneel is en informatief voor de beslissingsambtenaar. Ik maak soms opmerkingen over zaken die tijdens het gehoor zijn opgevallen, bijvoorbeeld over de houding van de asielzoeker. Als de asielzoeker er om heen gaat zitten draaien, dan maak ik een opmerking onder de desbetreffende plaats in het verslag. Onder het kopje "noot rapporteur" maak ik wel een opmerking over het gedrag. Het doorvragen hoeft niet uit te monden in een vervelende situatie, de asielzoeker weet immers dat hij informatie moet verschaffen tijdens het gehoor. Ik heb het gehoor in dit specifieke geval niet als onaangenaam ervaren.
(...)

Als een beslissingsmedewerker ziet dat er had moeten worden doorgevraagd dan moet dat ook aan de contactambtenaar worden verteld. Ik was vooraf niet op de hoogte van het levensverhaal dat door Bogaers was ingezonden. Ik begin liever open aan het gesprek. Ik heb dat wel eens anders gedaan. Je merkt dat je dan de asielzoeker ermee gaat confronteren, wanneer hij ervan afwijkt, en hem daarop gaat controleren. Ik heb liever dat de asielzoeker mij zelf het verhaal vertelt.

Ik heb niet gezegd dat deze tolk de meest betrouwbare tolk is van Justitie en het meest wordt gebruikt. Ik vraag wel altijd waarop het wantrouwen berust en leg dan uit dat we niet met alle individuele wensen rekening kunnen houden omdat de planning dan nooit rond komt. Wel kan ik hebben opgemerkt dat deze tolk het vertrouwen van Justitie geniet omdat hij anders van de lijst zou zijn afgevoerd. Wel houd ik rekening met een specifieke klacht over een tolk, bijvoorbeeld wanneer de asielzoeker de tolk kent en daarop het bezwaar baseert. Wanneer de asielzoeker mij om de zoveel vragen vraagt de vragen in het Engels te vertalen begin ik daar niet aan. Er ontstaat dan een onwerkbaar situatie, verder krijg je dan een onbetrouwbaar verslag omdat ik er dan niet voor kan instaan dat ik alles goed formuleer. Ik kan mij niet herinneren dat er sprake was van een taalprobleem. Gezien het feit dat ik niet op de klachten ben ingegaan kun je aannemen dat de asielzoeker geen steekhoudende argumenten heeft gegeven voor het wantrouwen met betrekking tot de tolk. Discussie tussen tolk en asielzoeker laat ik niet toe. Ik snap ook niet dat de hulpverlenster aan het eind van het nader gehoor geen opmerking heeft gemaakt over de klachten die er kennelijk bij haar zijn over de tolk. Overigens is het ook mijn belang dat een nader gehoor goed verloopt, ik wil een zo goed mogelijk verslag maken.

Stukken worden alleen vermeld als bijlagen wanneer ze tijdens het nader gehoor worden overgelegd. Stukken die er al zijn, zitten in het dossier. Deze handelwijze is binnen het district tijdens een werkoverleg afgesproken."

De heer Kl., hoofd onderzoek, district Noord-west van de IND merkte met betrekking tot het nader gehoor van de heer A. onder meer op:

"De klacht van A. speelt ten tijde van de inhaalslag. In die periode probeerden wij eerst vier nadere gehoren per dag te houden. Dat kon niet. Toen probeerden wij er drie. Dit leidde tot nadere gehoren met een niet acceptabel niveau. Wij zijn toen vrijwel direct overgegaan op twee nadere gehoren per dag."

De tolk, de heer Hi., verklaarde onder meer:

"Ik werk sinds 1988 als tolk voor Justitie. Daarvoor werkte ik ook voor het tolkencentrum, dit was parttime. Ik werkte daarnaast ook nog elders. Ik was toen voor Justitie de derde tolk. Ik tolk ook wel in het Engels. Het werk is de laatste tijd minder geworden. Er zijn veel Somalische tolken (circa 32) en er is minder werk. Er zijn weken dat ik helemaal geen werkzaamheden heb voor Justitie.

De contactambtenaren houden wel altijd een introductie. Het komt bij jongere minder ervaren contactambtenaren wel voor dat ze onvoldoende informatie geven. Vooral tijdens de inhaalactie ging het niet altijd even goed. Mevrouw W. doet het goed.

Deze asielzoeker zei dat hij mij niet vertrouwde. Mevrouw W. vroeg of hij een goede reden had. Die had hij niet. Hij heeft zijn wantrouwen verder niet onderbouwd. Mevrouw W. zei dat hij een goede reden moest hebben om mij weg te sturen. Verder zei ze dat ik betrouwbaar was en vaak tolkte. Er waren verder ook geen problemen. Er waren wel eens problemen over data. De asielzoeker wilde op zijn manier het verhaal vertellen, daar was toen geen ruimte voor. Hij moest volgens een bepaald systeem de vragen beantwoorden en daar hield mevrouw W. aan vast. Vanaf begin 1996 gaat dat anders.

De introductie doet de ambtenaar. Er zijn wel eens contactambtenaren die vragen of ik het doe, maar mevrouw W. doet dat niet.
(...)

In dit specifieke geval is de introductie wel gedaan. De hulpverleenster was tijdens het gehele gehoor aanwezig. Ze heeft de asielzoeker er ook nog op gewezen dat hij moest meewerken.

Ik heb veel waardering voor mevrouw W. Ik heb wel slechtere contactambtenaren meegemaakt. Ze heeft veel tijd besteed aan deze asielzoeker. Zij heeft voortdurend gevraagd of de asielzoeker nog meer te vertellen had. Ze werkte wel volgens de vragenlijst van de computer. Nu gaat het anders. Mensen mogen eerst hun verhaal vertellen.

Er zijn twee Somalische dialecten, maar er is niet veel verschil tussen. Cijfers worden wel anders uitgesproken. Ze verstaan elkaar wel. Overigens spreek ik beide dialecten. Ik kom uit het noorden, maar heb ook een tijd in Mogadishu gewoond. De asielzoeker eiste aan het eind van het gesprek dat het verslag werd voorgelezen. Hij vertrouwde mij nog steeds niet. Het is toen niet voorgelezen.

Hem is gezegd dat hij het later via rechtshulp zou krijgen. Ik heb ook nog gezegd dat hij het nog een keer in het Engels kon vertellen. Ik raak niet meer geïrriteerd. Ik doe het al zo lang. Ik houd mijn hoofd koel. Mevrouw W. wilde data horen. De asielzoeker vond dat niet leuk. De asielzoeker raakte wel geïrriteerd.

Ik weet niet meer precies wat er met deze asielzoeker was, ik weet nog wel dat hij vertelde dat hij voor de Amerikanen heeft gewerkt.

De asielzoeker wilde elke keer de vragen en antwoorden herhaald hebben. Hij wilde dat werd verteld wat er werd opgeschreven. Ik ben niet geïrriteerd geraakt. Er is zelfs laatst nog in mijn gezicht gespuugd door een vrouw. Ik raak daardoor niet geïrriteerd.

De asielzoeker was echt een Somaliër. Hij kan niet hebben gemerkt waar ik vandaan kom. Er was geen taalprobleem. Hij is voortdurend wantrouwig gebleven. De asielzoeker vroeg me een paar keer wat ik had gezegd.

Wij Somaliërs weten dat de Amerikanen hun eigen tolken hadden meegebracht, maar dat heb ik niet gezegd. Hij wist niet veel te vertellen, dat roept wel twijfels op. Daar heb ik ook niets over gezegd, dat is mijn taak niet. Veel Somaliërs komen niet rechtstreeks uit Somalië en kunnen ook niet veel vertellen. Zij hebben eerst een tijd in een ander land doorgebracht en toen de situatie in Somalië niet verbeterde zijn ze doorgereisd.

Ik denk dat de asielzoeker aan het eind gezegd heeft dat hij niet wist of hij zijn verhaal had kunnen vertellen omdat het wantrouwen gedurende het gehoor over mij is gebleven.

(...)

Mevrouw W. is echt een goede contactambtenaar. Zij neemt altijd de tijd.

(...)

Ik maak geen onderscheid tussen mensen van de verschillende clans.

Ik probeer mijn werk altijd zo goed mogelijk te doen. Ik vind het vervelend dat er over mij geklaagd wordt, zelfs door asielzoekers die zelf liegen in hun asielprocedure."

De (rechts)hulpverlener, mevrouw P., verklaarde onder meer:

"Ik heb 4 jaar voor de VVN gewerkt, vanaf december 1991. Ik heb alleen juridische bijstand verleend: bijwonen nader gehoor, voorbereiden op nader gehoor en corrigeren nader gehoor. Ik heb

vrij veel nadere gehoren bijgewoond, circa 20. De meeste nadere gehoren die ik bijwoonde vonden plaats tijdens de inhaalslag, alleen het nader gehoor van A. niet.

(...)

Ik vind wel dat het de taak van de contactambtenaar is om die (inleidende; N.o.) mededelingen te doen, al is het maar om het vertrouwen te wekken van de asielzoeker.

(...)

Het nader gehoor van A. was geen nader gehoor in het kader van de inhaalslag. De openingsmededelingen zijn wel gedaan. De tolk is voorgesteld, ook aan mij.

Ik snap niet wat Bogaers bedoelt met de klacht dat A. zijn verhaal niet chronologisch heeft kunnen doen. Ik had bij dit nader gehoor niet het idee dat de manier van vragen stellen storend was voor de asielzoeker. Bogaers had A. voorbereid en heeft de correcties gemaakt.

Er was wantrouwen van A. jegens de tolk, hij was uitermate recalcitrant. Ik heb hem zelfs gezegd dat hij goed de relevantie van het gesprek in de gaten moest houden. De contactambtenaar heeft ook iets dergelijks gezegd. Ik heb me vreselijk aan hem geërgerd. Bogaers instrueerde zijn cliënten dat zij na elke zes vragen moesten vragen om het te herhalen. Toen de asielzoeker dit vroeg aan de contactambtenaar raakte ze al geïrriteerd. De sfeer was gelijk bedorven. In de loop van het nader gehoor ging het gesprek beter lopen, aan het eind van het nader gehoor heeft hij gezegd dat hij de tolk goed heeft verstaan. Ik denk dat A. erg bang was en het afreageerde op de tolk.

Het klopt dat er niet is doorgevraagd over de rol van de Amerikanen. De contactambtenaar was hiervan via een brief van de advocaat op de hoogte en zei dat ook. Het had volgens mij ook niets toegevoegd aan het nader gehoor.

Het klopt dat de contactambtenaar gezegd heeft dat zij de vragen zou stellen aan de hand waarvan hij zijn verhaal kon vertellen, daarom heeft A. volgens mij niets gezegd op de laatste vraag of hij alles heeft kunnen vertellen omdat hij alle vragen had beantwoord die de contactambtenaar had gesteld.

A. heeft vaak gevraagd de vragen in het Engels te vertalen. Hij deed dit in opdracht van Bogaers. Zo wilde hij ook dat de contactambtenaar na elke vijf of zes vragen alles zou voorlezen.

De contactambtenaar kon beschikken over verschillende stukken. Je moet ervan uitgaan dat ze die gebruikt voor het nader gehoor.

A. heeft tegen de contactambtenaar gezegd dat hij de tolk niet verstond omdat hij een andere taal sprak. Misschien is het wel goed dat de contactambtenaar dit niet heeft vermeld, omdat hij aan het eind heeft gezegd dat hij de tolk goed heeft verstaan.

Het nader gehoor verliep naar mijn mening prima, alleen de sfeer was slecht.

Het klopt dat de contactambtenaar heeft gezegd dat deze Somalische tolk de meest betrouwbare tolk is en veel door Justitie wordt gebruikt."

B.2.3. De klacht van mevrouw M. uit Georgië

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met mevrouw M., de contactambtenaar en de tolk. Bij dit nader gehoor, dat plaatsvond op 20 juni 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig. Van de echtgenoot van mevrouw M. is eveneens op 20 juni 1994 een nader gehoor afgenomen. Zijn verklaring is opgenomen onder B.2.4.

Hieronder volgen de verklaringen van mevrouw M., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

Mevrouw M. verklaarde onder meer:

"Ik heb niet het idee dat er een nader gehoor werd gehouden. Er werd alleen een formulier ingevuld. Ik moest alles kort beantwoorden. (...)

De contactambtenaar wist niets van Afghanistan af.

De contactambtenaar heeft haar naam niet genoemd. Zij zei alleen dat zij de contactambtenaar was en dat zij vragen ging stellen. De tolk stelde zich zelf voor. Er is niet gezegd waar het gesprek over zou gaan of zo. Ik moest direct gaan antwoorden op vragen. De contactambtenaar heeft niet gezegd dat ik de waarheid moest zeggen. Ook is niet gezegd dat alle informatie vertrouwelijk zou worden behandeld. Er is ook niet gezegd dat ik vrijuit kon spreken. Verder wilde de contactambtenaar volstrekt niet luisteren.

Eerst werden mijn personalia doorgenomen. Ook de gegevens van mijn man werden er bijgehaald. Die was 's morgens gehoord.

De contactambtenaar zei mij: "Goh, bent u een vluchteling. Aan uw kleding te zien bent u geen vluchteling." Zij zei dat nadat zij had gevraagd waarom ik hier was en ik had geantwoord dat ik vluchteling was. Ik ben hier niet gekomen omdat ik honger had. Daar waren andere redenen voor. Dit deed zich al voor aan het begin van het nader gehoor. Van dit begin raakte ik helemaal van streek. Ik kon niet meer goed nadenken en antwoorden.

De contactambtenaar was erg streng. Met een bril op. Daar keek zij overheen. Zij kwam grof over. Zij behandelde mij niet met gevoel. Dat mag je toch wel verwachten als asielzoeker. De tolk probeerde mij wel gerust te stellen. Ik begon helemaal te trillen. Ik kon niet goed nadenken. De contactambtenaar hield daar helemaal geen rekening mee. Ze probeerde mij niet gerust te stellen. Dat probeerde alleen de tolk. De contactambtenaar ging gewoon door met vragen stellen.

Ik kreeg onvoldoende tijd om vragen te beantwoorden. Mijn antwoorden hadden niet de interesse van de contactambtenaar. Ook het verhaal over de bomaanslag in 1987 interesseerde de contactambtenaar niet. Ik wilde vertellen dat mijn zoontje aan de dood was ontsnapt. Ik wilde vertellen dat mijn zoontje daar nog steeds last van heeft. Hij is zenuwachtig en schrikachtig. De contactambtenaar had gewoon haast. Tijdens het nader gehoor kwam er iemand binnen. De contactambtenaar vertelde tegen die persoon dat zij binnen vijf minuten klaar zou zijn. Dit was na zo'n twintig tot dertig minuten. Het totale interview duurde maar zo'n vijftienveertig minuten. Ik voelde mij onder druk gezet door de contactambtenaar. Het leek wel een politieagent. Zij keek erg streng. Aan het einde van het nader gehoor werd wel gevraagd of ik nog iets had toe te voegen, maar door mijn toestand op dat moment was ik daar niet meer toe in staat. Ik wilde zo snel mogelijk uit die kamer.

Ik kon de tolk tijdens het nader gehoor goed verstaan. De contactambtenaar heeft aan het einde van het nader gehoor niet aan mij gevraagd of ik de tolk goed had verstaan. De contactambtenaar heeft niet door terugkoppeling gecontroleerd of zij goed had begrepen wat ik had verteld.

Bij nalezing van het verslag van het nader gehoor bij VVN bleken er veel fouten in het verslag te zitten. Over de schooljaren enzovoort klopten data niet. Zaken die ik heb verteld waren niet terug te vinden in het verslag. Dit waren ook belangrijke zaken. Als ik het ene vertelde en de contactambtenaar schreef wat anders op, dan is dat in mijn nadeel. Ik heb bijvoorbeeld nooit gezegd dat mijn man in Georgië kon blijven als wij daarvoor geld zouden betalen. Dit stond wel in het verslag van het nader gehoor. Ik kon helemaal niet alles vertellen. Ik kon bijvoorbeeld niets over mijn kinderen vertellen. Die ambtenaar zei steeds maar op te schieten en snel te antwoorden.

Ik heb bij de "aanvullingen en correcties" veel meer verteld. Ik kreeg bij haar (een medewerkster Buro voor Rechtshulp; N.o.) de gelegenheid daarvoor. Bij de contactambtenaar niet. Ik kon mijn verhaal gewoon niet kwijt bij de contactambtenaar. Het verhaal over het gemengde huwelijk kon ik niet kwijt terwijl dat juist zo belangrijk is.

Er was geen sprake van een nader gehoor, maar meer van een examen. Het was geen interview.

De contactambtenaar heeft inderdaad gezegd: "Bent u daarvoor nou naar Nederland gekomen?" Als ik iets vertelde over mijn belevenissen. Het was net of de contactambtenaar mij uitlachte. Het liefst denk ik niet meer terug aan het nader gehoor."

De voormalig contactambtenaar mevrouw Di. verklaarde onder meer:

"Ik ben februari 1994 begonnen als contactambtenaar. Ik heb bij de vreemdelingendienst van de politie gewerkt, dus ik wist al wat van vreemdelingenzaken af. Verder had ik met de verstrekking van VTV's te maken en met het houden van vreemdelingentoezicht. Toen ik begon had ik eerst een mentor. Ik heb zo'n twee weken bij de nadere gehoren gezeten. Daarna ging ik de nadere gehoren doen met de mentor erbij. Weer wat later nam ik de nadere gehoren zelfstandig af, wel kon ik mijn mentor altijd consulteren.

Ik heb een aanvullende cursus vreemdelingenwet gevolgd. Een cursus gesprekstechniek heb ik niet gevolgd omdat ik toen die werd gegeven op vakantie was.

Tijdens mijn tijd bij de vreemdelingenpolitie heb ik ook wel intake-gesprekken met asielzoekers gevoerd en ook vluchtverhalen moeten opnemen.

(...)

De asielzoeker haal je samen met de tolk op. Je stelt jezelf en de tolk voor en houdt daarna een inleiding. Tijdens deze inleiding komen punten naar voren als de onafhankelijkheid van de tolk, de waarheid zeggen, het zeggen als iets niet is begrepen, of de tolk goed wordt verstaan, het belang van de procedure enzovoort. Tijdens deze inleiding probeer ik ook de sfeer vast te creëren. Ik probeer dus mensen op hun gemak te stellen. Dat lukt uiteraard niet altijd, maar ik probeer het wel. Ook tijdens het gesprek. Ik houd de inleiding altijd zelf. Ik laat dat niet aan de tolk over. Ik geef ook aan dat de vragen indien mogelijk kort en bondig moeten worden beantwoord. Dit gaat meer om de gesloten vragen. Op de open vragen mogen ze meer vertellen. Ik geef hun dan de ruimte om hun verhaal te vertellen. Als vragen niet echt worden beantwoord, bijvoorbeeld door een cultuurverschil, dan vraag ik door. Als iemand toch niet-relevante dingen blijft vertellen, dan wijs ik hen er op dat ik eerst de kern van de zaak wil weten en dat die informatie op dat moment niet relevant is. Als het nodig is dan verlaat ik de structuur van het nader gehoor. Ik kom dan later wel weer terug op de diverse aandachtspunten van het verslag. Dit werkt goed omdat de mensen dan hun verhaal direct kunnen doen.

(...)

Ik geef de asielzoeker altijd per hoofdstuk een samenvatting van wat ik heb begrepen van zijn verhaal. Als de asielzoeker aangeeft dat dat een juiste weergave is, dan vermeld ik die samenvatting in het verslag. Zijn er op- en aanmerkingen, dan verwerk ik die meteen. Ik maak mijn verslag dan ook altijd in de 'ik' vorm. Ik probeer zoveel mogelijk letterlijk weer te geven.

De slotmededelingen aan het einde van het nader gehoor maak ik altijd. Het gebeurt weleens dat een asielzoeker aan het einde nog iets wil toevoegen. Soms ook niet. Mijn uitleiding in het verslag is niet een letterlijke weergave ervan, maar geeft wel alle punten aan die zijn genoemd.

In het verslag staat het dus erg ambtelijk. Dit geldt ook voor de inleiding. Ik heb nog niet meegemaakt dat er werd geklaagd over de tolk.

(...)

De eerdergenoemde terugkoppeling, door middel van het weergeven van de samenvatting, deed ik voor de asielzoeker. Een tolk kan ik niet goed controleren. Soms stelde ik wel eens een vraag op een andere manier en kon zo iets controleren. Ik heb één keer meegemaakt dat een asielzoeker een tolk niet kon verstaan. Dat nader gehoor heb ik afgebroken.

(...)

Ik kan mij de nadere gehoren van deze mensen (mevrouw M. en de heer Ni. (zie hierna onder B.2.4.; N.o.) absoluut niet herinneren.

Het is zo lang geleden. Ik heb ondertussen zoveel andere dingen gedaan. Ik weet het echt niet meer.

Ik ken de twee tolken nog, maar dat is eigenlijk alles.

(...)

Ik heb enige malen met de tolk I. gewerkt, ook met de tolk J. Ik kon met beide tolken normaal werken. Het maakte mij niet zoveel uit of ik vaker met een tolk had gewerkt. Voor mij was ieder nader gehoor nieuw.

Ik weet niet hoe het komt dat mevrouw M. later bij de heer Bogaers meer heeft verteld. Normaal hoor je nooit wat er met je zaak is gebeurd. Hoogstens wordt in algemene termen gesproken over nadere gehoren. Dit gebeurde tijdens vergaderingen, zo eens in de twee maanden. Ook werd tijdens zo'n vergadering wel eens op individuele nadere gehoren ingegaan. Er is nooit naar mij persoonlijk een terugkoppeling geweest door een beslisambtenaar.

Ik weet niets af van een klacht over de desbetreffende nadere gehoren. Klachten in aanvullingen en correcties of in aanvullende bezwaarschiften kwamen eigenlijk nooit terug naar de contactambtenaren. Waarom dat is en hoe dat komt weet ik niet."

De tolk, mevrouw J. verklaarde onder meer:

"Ik kan mij het nader gehoor van mevrouw M. niet herinneren. Ik heb twee maanden geleden weer voor mevrouw M. getolkt bij de ACV. Tijdens de ACV-zitting is niet over het nader gehoor gesproken. U heeft mij het verslag van het nader gehoor laten inzien. Ik kan mij, mede door de zitting bij de ACV, de zaak weer wat herinneren.

Ik kan mij de contactambtenaar nog wel herinneren. Ik heb vaker met haar gewerkt. Zij is heel to the point. Zij geeft normaal de inleiding. Ik kan mij niet herinneren of bij het nader gehoor van mevrouw M. de inleiding is gehouden. Ik doe normaal niets uit eigen initiatief.

Ik kan mij niet herinneren dat ik mevrouw M. uit eigen beweging op haar gemak heb gesteld. Ik kan mij dat niet zo voorstellen. Maar ik vind het wel fijn om te horen. Ik doe gewoon mijn werk. Een tolk heeft geen invloed op het nader gehoor.

Ik denk dat de contactambtenaar en mevrouw M. tegengestelde karakters hebben. Mevrouw M. is heel emotioneel. Dat was tijdens de ACV zitting ook zo.

Deze contactambtenaar gaf gewoonlijk de asielzoekers de gelegenheid om hun asielverhaal te vertellen. Ik weet niet meer hoe het nader gehoor is gelopen met betrekking tot de bomaanslag en het gemengde huwelijk.

Ik kan mij niet herinneren dat er iemand is binnengekomen tijdens het nader gehoor. Ook niet dat de contactambtenaar toen heeft gezegd: "Nog vijf minuten". Hoe kan mevrouw M. dat weten. Ze spreekt geen Nederlands.

Ik kan mij niet voorstellen dat de contactambtenaar iets heeft gezegd over de kleding van mevrouw M. of over de reden om naar Nederland te komen. Ik kan mij wel voorstellen dat de tweede opmerking is gemaakt.

Sommige asielzoekers verwachten dat de tolk en de contactambtenaar gaan meehuilen als de asielzoeker gaat huilen of anderszins emotioneel wordt. Dat is natuurlijk niet zo. Er wordt wel vaak een pauze ingelast als iemand emotioneel wordt.

Ik kan mij niet herinneren dat tegen mevrouw M. is gezegd dat zij kort en bondig moest antwoorden.

Ik weet niet of mevrouw M. haar hele verhaal heeft kunnen vertellen tijdens het nader gehoor.

(...)

Asielzoekers uit een land met een dictatoriaal regime denken vaak dat democratie anarchie is. Dat zij alles maar kunnen doen, een grote mond kunnen hebben.

Mensen uit de voormalige Sovjet-Unie verwachten van een ambtenaar afstandelijkheid. Het zou hen bevreemden als er op emotionaliteit met compassie zou worden gereageerd."

B.2.4. De klacht van de heer Ni. uit Afghanistan

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer Ni., de contactambtenaar en de tolk. Bij het nader gehoor van de heer Ni., dat plaatsvond op 20 juni 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig. Van de echtgenote van de heer Ni. is eveneens op 20 juni 1994 een nader gehoor afgenomen. Haar verklaring is opgenomen onder B.2.3.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer Ni., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

De heer Ni. verklaarde onder meer:

"Ik kan mij nog goed herinneren hoe mijn nader gehoor is gegaan. Ik had een brief ontvangen dat ik mij om ongeveer 09.00 uur moest melden voor het nader gehoor. Aan de vreemdelingendienst heb ik gevraagd om een tolk Pashtou of een tolk Russisch. Dit heb ik dus voor het nader gehoor al gedaan. Toen ik voor het nader gehoor kwam bleek er een Iraanse tolk te zitten. Ik weet niet meer precies hoe de contactambtenaar en de tolk werden voorgesteld. Volgens mij heeft de contactambtenaar gezegd dat zij van het Ministerie van Justitie was en dat zij vragen zou gaan stellen. Er is uitgelegd wie de tolk was. Ik heb toen direct gezegd dat ik goed Dari sprak, maar niet goed Farsi. De tolk heeft Farsi met mij gesproken en soms probeerde hij Dari-woorden. Dat beheerste de tolk niet zo goed. De contactambtenaar heeft tegen mij gezegd dat als ik er problemen mee zou hebben, dat dan het nader gehoor veel later gehouden zou worden. De tolk heeft hierop gezegd dat hij ook wel zou proberen Dari te spreken. Het Dari kon ik voldoende verstaan. Ik heb mijn verhaal dus goed kunnen doen, althans wat de taal betreft.

Ik weet niet meer precies hoe de inleiding van het gesprek is verlopen. Er is in ieder geval gezegd dat de tolk vertaalt en dat hij niets toevoegt. Er is niet gezegd hoe het nader gehoor zou lopen en wat het belang ervan was. Wel heeft zij gezegd dat ik de waarheid moest zeggen en dat ik niet mocht liegen. Ook heeft de contactambtenaar gezegd dat de informatie vertrouwelijk zou worden behandeld. Er is mij volgens mij niet gezegd dat ik vrijuit kon spreken.

De contactambtenaar heeft niet door terugkoppeling gecontroleerd wat ik heb gezegd. Op de vraag of ik in dienst was geweest heb ik ja gezegd en daaraan toegevoegd dat ik daar problemen heb gehad. Ik moest kort antwoorden. Ik heb toen gezegd dat er een bom was gegooid. Ik was namelijk tolk voor de Russen geweest. Dit onderdeel maakte deel uit van het Ministerie van Defensie. Ik wilde toen vertellen over de problemen die mijn vader ondervond.

Ook daarover wilde de contactambtenaar niet horen. Toen vroeg ze of ik gedetineerd was geweest. Ik antwoordde daar nee op. Ook op de vraag of ik was geslagen. Het probleem was dat ik niet mocht doorvertellen. Mijn zoontje, die op dat moment drieënhalft was, was erg geschrokken van de bom. Hij heeft er nog steeds last van. Mijn zoontje heeft uren gehuild. De contactambtenaar heeft daar niets van opgeschreven. Aan het einde van het nader gehoor zei de contactambtenaar tegen mij dat zij dacht dat ik nooit problemen had gehad met de overheid. Ik had goed werk. Ik had een auto. Ik mocht in het buitenland studeren. Het probleem was alleen dat dat onder de communistische regering was. Dit veranderde met de fundamentalistische regering. De contactambtenaar had absoluut geen idee wat er in Afghanistan was gebeurd. Zij was niet professioneel. De contactambtenaar gaf mij geen gelegenheid om te vertellen. Zij onderbrak mij steeds en zei mij met ja of nee te antwoorden. Zij vertelde dat ik maar tweeënhalft uur de tijd had en dat er nog meer mensen zaten te wachten. Aan het einde van het gesprek vroeg de contactambtenaar nog wel of ik iets had toe te voegen. Ik heb toen nee gezegd omdat ik aan dát gesprek niets meer had toe te voegen. Ik was erg boos. Ik wilde zo snel mogelijk weg. Die vrouw wist niets over Afghanistan. De contactambtenaar vroeg bijvoorbeeld of ik een papier had over de bomaanslag in 1987. Wat denkt die vrouw wel. Hoe kan ik daar nou een papier over hebben. Het bewijs is mijn zoontje toch en de gevolgen die mijn zoontje ondervindt. Het zou zeker beter zijn als iemand het gesprek zou houden die verstand van het land zou hebben. Ik had best een papier kunnen kopen over een bomaanslag. Dat zou dan niet juist zijn omdat dat in Afghanistan niet gebeurt. Die vraag had dan ook niet gesteld moeten worden. Ik vind het niet erg als om bewijs wordt gevraagd en dat mij vragen worden gesteld. De contactambtenaar was een onsympathieke dame, een beetje een politieagent. Zij vroeg dingen op een grove, kwaadaardige, bazige manier. Zij heeft wel gezegd dat ik in vrijheid kon antwoorden, maar dat was niet echt zo gezien de beperkte tijd en het gegeven dat ik met ja of nee moest antwoorden. Dit zette het nader gehoor erg onder druk. De contactambtenaar vroeg onder andere of ik in de gevangenis had gezeten. Toen ik nee zei, zei ik dat er in Afghanistan ook helemaal geen gevangenen zijn. Alles is vernietigd. In Kabul opereren bendes en geen rechtbanken. De bendes zorgen voor de 'afhandeling'. Toen ik wilde vertellen over de twee partijen mocht dat ook niet. Zij vertelde dat zij dat allemaal al wist.

De contactambtenaar heeft niet regelmatig teruggekoppeld of zij dingen goed had begrepen. Ik weet niet meer of zij heeft gevraagd of ik de tolk goed heb verstaan. Ik kon de tolk, hoewel soms wat moeilijker, wel verstaan. Ik had liever Pashtou gesproken. Dat is mijn eigen taal. De andere talen die ik spreek zijn dus gebrekkiger. Ik heb nooit onderwijs in het Dari gehad.

U confronteert mij er mee dat het onderwijs in het Dari wordt gegeven in de plaatsen waar ik heb gestudeerd. Dat is niet zo. Dat is in het Pashtou. Wat de tolk u heeft gezegd is niet correct (zie hierna; N.o.). In Kabul spreekt men Pashtou. Althans op de school waar ik zat, van de derde tot de twaalfde klas. Het staatsexamen dat ik daar aflegde was in het Pashtou. Dat weet iedereen. In 1979 ben ik in D. gaan studeren. Het onderwijs daar was in het Russisch.

Het verschil tussen het nader gehoor en het gesprek met Bogaers is dat Bogaers veel zorgvuldiger was. De advocaat heeft gezegd dat ik de waarheid moest zeggen en dat hij in mijn huid wilde kruipen. Ik heb ook veel meer tijd gehad om alles te vertellen.

Het meest negatieve van het nader gehoor vond ik dat mijn verhaal in twijfel werd getrokken, omdat zij zei dat de regering mij terwille was geweest blijkens mijn studie, mijn werk en mijn auto. Zij beseftte niet dat het de overgang in regering was, waardoor mijn problemen ontstonden. In de oude situatie was ik wel in Afghanistan gebleven, maar nu kan dat niet meer. Het is gewoon beestachtig wat er daar gebeurde."

De voormalig contactambtenaar, mevrouw Di. heeft ook een verklaring afgelegd in het kader van de klacht van mevrouw M. Hieronder volgt alleen de specifieke informatie in de zaak van de heer Ni.

"Ik kan mij de nadere gehoren van deze mensen (de heer Ni. en mevrouw M. (zie hiervoor onder B.2.3.); N.o.) absoluut niet herinneren. Het is zo lang geleden. Ik heb ondertussen zoveel andere dingen gedaan. Ik weet het echt niet meer.
Ik ken de twee tolken nog, maar dat is eigenlijk alles.

Ik weet ook niets van taalproblemen met betrekking tot Ni. Als iemand tevoren een specifieke tolk vraagt, dan wordt daarmee als het kan rekening gehouden. Er moeten dan wel moverende redenen zijn. In principe wordt iemand in zijn landstaal gehoord. Van deze specifieke zaak weet ik niets.

Ik weet dat er verschillen bestaan tussen Farsi, Dari en Pashtou, Hoe dat precies zit weet ik niet. Als dit specifieke nader gehoor in verband met taalproblemen niet had gelopen, dan had ik het afgebroken.

Ik heb enige malen met de tolk I. gewerkt, ook met de tolk J. Ik kon met beide tolken normaal werken. Het maakte mij niet zoveel uit of ik vaker met een tolk had gewerkt. Voor mij was ieder nader gehoor nieuw."

De tolk, de heer I. verklaarde onder meer:

"Ik tolk sinds 1990 voor Justitie in Farsi en Dari, deze talen lijken op elkaar als het Nederlands en het Vlaams. Ik werk ook voor rechtbanken. Ik heb geen specifieke opleiding gevolgd. Ik ben afkomstig uit Iran en studeer aan de HTS. Ik ben bezig met afstuderen. Dit heeft vertraging opgelopen in verband met de enorme toename van het tolkenwerk.

Ik woon zo'n drie à vijf dagen per week nadere gehoren bij. Normaal worden er twee nadere gehoren per dag afgenomen, het komt ook wel voor dat er drie of vier worden afgenomen, de laatste tijd echter niet meer. (...)

Het nader gehoor begint ermee dat de contactambtenaar zichzelf en mij voorstelt. Er wordt uitgelegd wat de rol van de tolk is. Soms is het onduidelijk en moet het nog een keer worden uitgelegd. Ik leg dan uit dat ik alleen de woorden vertaal en niet de bedoeling. Soms is het heel moeilijk om dat aan de asielzoeker over te brengen. De contactambtenaar maakt mijn rol altijd duidelijk. De contactambtenaar legt verder uit wat de bedoeling van het gesprek is: dat de asielzoeker uitleg moet geven waarom hij uit zijn land is gevlucht. Hij refereert aan het eerste gehoor. Dat moet worden doorgenomen en worden gecontroleerd. Daarna legt hij uit dat er vragen worden gesteld over de reden van vertrek. Aan het eind van het gesprek wordt uitgelegd wat er verder gaat gebeuren. Er wordt gevraagd of het gesprek goed is verlopen en of hij alles heeft kunnen vertellen en dat hij het kan zeggen wanneer het niet zo is. Verder wordt gevraagd of hij tevreden is over de tolk en wordt er gewezen op de mogelijkheid om over de tolk te klagen.

Wanneer de contactambtenaar mij vraagt om de inleiding te doen probeer ik dat te weigeren. Het komt wel eens voor.

Er wordt altijd gezegd dat de waarheid moet worden verteld. De opmerking dat de informatie vertrouwelijk wordt behandeld kan wel eens worden weggelaten aan het begin van het gesprek, maar dan komt het soms later in het gesprek nog aan de orde, wanneer de asielzoeker bepaalde informatie niet wil geven bijvoorbeeld. De contactambtenaar benadrukt dan nog een keer de vertrouwelijkheid en soms stel ik wel eens voor om even de kamer te verlaten om hem met de contactambtenaar alleen te laten zodat de asielzoeker zich misschien veiliger kan voelen.
(...)

Er wordt altijd gezegd dat de asielzoeker kort en bondig moet antwoorden en dat er soms vragen zijn die met ja of nee kunnen worden beantwoord en dat dat dan ook moet. Als de asielzoeker uitgebreid wil verklaren over niet relevante zaken zegt de contactambtenaar dat hij de gespreksleider is en dat hij de regels bepaalt. Soms is het voor mensen uit een andere cultuur moeilijk om op deze wijze te verklaren. Ik maak daarover wel eens een opmerking tegen de contactambtenaar. Ik wijs hem er dan op dat het voor een persoon uit deze cultuur moeilijk is om op deze wijze een vraag te beantwoorden. Toch vind ik dat er veel tijd wordt besteed aan het nader gehoor. De asielzoeker is er zelf verantwoordelijk voor hoe hij de tijd invult. Ik vind het ook de taak van de contactambtenaar om de reden voor het vertrek uit het land van herkomst boven tafel te krijgen.

(...)

De laatste jaren wordt wel altijd gevraagd of de asielzoeker zijn verhaal goed heeft kunnen doen. Verder moet aan de asielzoeker worden uitgelegd dat hij op een bepaald tijdstip het verslag kan ophalen. Er zijn vaste mededelingen aan het eind van het gesprek, die worden bijna altijd gedaan.

Ik denk dat het moeilijk is voor de contactambtenaar om mijn werk te controleren. Hij kan wel controlevragen stellen, dat gebeurt ook wel. Dit kan zijn voor de controle van mijn werk of om het verhaal van de asielzoeker te controleren.

(...)

Als ik moeite heb met de taal maak ik daarover een opmerking. De contactambtenaar wil dan toch proberen of het gaat, maar als het mij niet lukt zeg ik dat gewoon. Bijvoorbeeld in Afghanistan worden vele talen gesproken met veel accenten. Zo gebeurde het een keer dat men zei Dari te spreken, maar ik kon het echt niet verstaan toen is het gehoor ook afgebroken. Ik versta geen Pashtou. Pashtou en Dari zijn twee aparte talen.

Ik kan mij dit gesprek niet herinneren, op de naam afgaande dacht ik dat het om een Iraniër ging. (...) In D., waar verzoeker heeft gestudeerd, wordt Dari gesproken. Volgens mij wordt in Afghanistan op scholen les gegeven in het Dari. Na lezing van het nader gehoor kan ik het mij nog steeds niet herinneren."

B.2.5. De klacht van de heer T. uit Zaïre

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer T., de contactambtenaar en de tolk. Bij het nader gehoor van de heer T., dat plaatsvond op 19 juli 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgt de verklaring van de heer T., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

De heer T. verklaarde onder meer:

"Het nader gehoor is twee jaar geleden, maar ik kan het mij nog goed herinneren. We zijn met 20 personen in een bus gegaan, van Craillo naar Zeewolde. De politie heeft ons in een grote zaal ontvangen. (...) De contactambtenaar kwam, noemde mijn naam, en stelde zich voor. De tolk negeerde mij ondanks mijn groet. We zijn naar een kamer gegaan en de contactambtenaar gaf mij een stoel. De tolk haalde zijn sigaretten te voorschijn. Ik voelde me door het gedrag van de tolk onder druk gezet. De contactambtenaar was nog niet begonnen toen de tolk begon met praten. De tolk zei: "U bent nu in Zeewolde", in het Nederlands, en de tolk en de contactambtenaar lachten. De tolk heeft niet gevraagd of er bezwaar was tegen het feit dat hij rookte. De contactambtenaar legde mij uit dat ik moest antwoorden en dat ik geen lange antwoorden moest geven. Hij heeft zich voorgesteld. Toen heeft de tolk gevraagd: "Waarom vraagt u politiek asiel aan". De rol van de tolk werd mij niet duidelijk gemaakt. Ik was gespannen en er werden veel vragen gesteld. De tolk maakte een gewelddadige indruk. Ik had kunnen zeggen: "Stop, ik begin niet met het interview", maar ik was bang. De tolk had gezegd: "U moet praten anders begin ik niet aan het interview met u." Dit maakte me bang voor mijn procedure. Hij zei: "1, 2, 3," en dan "Spreek", na de vraag waarom ik asiel had gevraagd. De tolk was zelfingenomen en wist dat hij alles met mij kon doen wat hij wilde. Hij zag dat ik bang was. De tolk stelde veel meer vragen dan de contactambtenaar stelde. Het botste tussen de contactambtenaar en de tolk. Toen kalmeerde de tolk wat. Toen is er tegen mij gezegd dat ik weg moest omdat ze moesten telefoneren. Ik dacht dat ze over mijn zaak gingen telefoneren en dat ik daarna zou horen waarover ze hadden gebeld. Ik moest 20 à 25 minuten wachten. Ik was gespannen en verveelde me. Daarna mocht ik het vertrek weer binnenkomen. Mij is niets verteld over de inhoud van het telefoongesprek.

De contactambtenaar heeft mij gezegd dat ik daar was voor het nader gehoor. Mij is niet uitgelegd dat het om mijn leven ging, voor mijn papieren in Nederland. Er is niets gezegd over de waarde van het nader gehoor. Ik voelde dat de contactambtenaar

een goede man was. Als het aan hem gelegen had, was het interview gegaan zoals het behoorde te gaan. De contactambtenaar deed zijn werk goed. De tolk heeft alles in de war gebracht.

Mij is niet verteld dat ik de waarheid moest vertellen of dat de informatie die ik gaf vertrouwelijk zou worden behandeld. De contactambtenaar had een papier bij zich. Ik onthoud de dingen goed die goed gaan, maar niet de zaken die niet goed gaan en mijn interview is niet goed gegaan. Het interview duurde dacht ik ongeveer 1½/2 uur. Hiervan zijn nog 20 minuten afgegaan voor het telefoneren. Er was daar geen telefoon, er is ook geen semafoon afgegaan. Het was mij niet duidelijk waarom ze weg zijn gegaan. Ze zeiden alleen dat ze moesten telefoneren en ik werd weggestuurd.

Ik kon mijn verhaal niet goed vertellen. Ik heb nog tegen de contactambtenaar gezegd dat ik mijn verhaal wilde vertellen. Ze hadden geen zin om naar mij te luisteren. De tolk had haast en moest blijkbaar wat anders gaan doen. Het was bizar. Het was alsof de tolk op de plaats van de contactambtenaar zat. De contactambtenaar zat erbij alsof hij een beginner was. De tolk leek meer ervaring te hebben. Het botste daardoor tussen de contactambtenaar en de tolk. Aan het eind ben ik naar de zaal gegaan. De contactambtenaar is mij gevolgd en zei mij in het Frans dat ik moed moest houden.

De contactambtenaar stelde mij een vraag. Ik wilde dan antwoorden maar de contactambtenaar zei dat ik alleen met ja of nee mocht antwoorden. Toen ik de tweede keer terug werd geroepen waren ze met drie personen. Ze stonden en boden mij geen stoel aan. Ze stelden mij een vraag. Ik wilde iets gaan uitleggen maar de persoon werd kwaad en zei dat ik met ja of nee moest antwoorden. De derde persoon werd niet aan mij voorgesteld en er werd mij niets uitgelegd over de gang van zaken.

Ik heb niet alles kunnen vertellen. Ik wilde meer vertellen. Ik ben niet op het nader gehoor voorbereid door bijvoorbeeld de VVN. Als je in Craïlo probeert een afspraak te maken, wordt er gezegd dat er niet genoeg medewerkers zijn om iedereen te helpen en dat het wel zes maanden kan duren tot je aan de beurt bent.

De contactambtenaar heeft niet gevraagd of hij mij goed had begrepen. Er werd niet gecontroleerd of de tolk goed had vertaald. Ik trilde en wilde eigenlijk zeggen dat ze moesten stoppen. Ik was bang en het was vreemd. Pas daarna, in de zaal, heeft de contactambtenaar mij een beetje gerust gesteld. Nadat ze

terugkwamen van het telefoongesprek is mij gevraagd of ik nog iets had toe te voegen. Toen heb ik gevraagd of de Nederlandse overheid mij wilde beschermen. Ik dacht dat ik zou kunnen profiteren van de gastvrijheid en de veiligheid, die horen bij het beeld van Nederland.

Ik was zo gespannen dat ik wilde dat het gesprek voorbij was. Daarom heb ik niets gezegd op de vraag of ik nog iets wilde toevoegen.

Aan het eind van het gesprek is mij niet gevraagd of ik in vrijheid mijn verhaal heb kunnen doen.

Ik kon de tolk goed verstaan, want hij sprak goed Frans. Ik weet niet of hij alles goed heeft vertaald. Ik weet niet meer of mij is gevraagd of ik de tolk goed heb kunnen verstaan.
(...)

Ik ben buitenlander en ik was net in Nederland aangekomen. Ik had kunnen zeggen dat ik het nader gehoor niet zou doen omdat ik onder spanning stond. Het is zo gebeurd. Er is niets meer aan te veranderen. Ik heb het geluk dat ik een goede advocaat heb die ervoor heeft gezorgd dat ik vandaag hier zit. Er zijn er echter velen die dat geluk niet hebben gehad. Hun procedure is niet goed verlopen.

Het probleem in Nederland is dat ik niet rechtstreeks kan antwoorden op vragen die mij worden gesteld, er is altijd een derde persoon nodig.

Overigens wil ik nog opmerken dat de tolk gedurende het gehele interview heeft gerookt."

De contactambtenaar, de heer Ko., verklaarde onder meer:

"Ik begin het nader gehoor heel formeel. Naast mij ligt een briefje met hetgeen ik wil zeggen. Ik lees dat voor. Ik leg mijn positie uit en introduceer de tolk. Ik leg het belang uit van het interview. Het is de basis van de asielprocedure. Verder geef ik het belang van het spreken van de waarheid aan, dat betrokkene vrijuit kan spreken en dat hij later een kopie krijgt van het verslag en dat hij dat met een (rechts)hulpverlener kan bespreken.

Ik bespreek de positie van de tolk. Ik vertel dat die onafhankelijk is van Justitie. Ik zeg dat ik structuur aanbreng in het nader gehoor en dat ik op een bepaalde manier de informatie wil verzamelen en dat hij later nog de gelegenheid krijgt om een en ander aan te vullen. Daarna vraag ik betrokkene om in enkele

zinnen te vertellen wat de redenen zijn geweest voor zijn vertrek. Daarna controleer ik de personalia. Ik doe dat bewust heel formeel zodat ik later weet dat ik het heb gedaan. Overigens heb ik mijn laatste gehoor medio november 1994 afgenomen, ik ben nu werkzaam als beslissingsambtenaar.

(...)

Ik kan mij dit specifieke nader gehoor nog goed herinneren. Dit heeft te maken met de bijzondere omstandigheden. Wij waren met negen contactambtenaren voor het eerst in Zeewolde en hoorden voornamelijk Somaliërs en Zaïrezen. Het was erg warm. Wij waren er om 8.30 uur. Wij kregen dan het dossier. De tolk kwam dan om 9.00 uur. We namen dan de stukken door en de asielzoeker kwam dan om 9.30 uur. In dit geval was de heer L. (de tolk; N.o.) te laat en begonnen we pas om 11.00 uur. Het was een erg onrustig gehoor, omdat de heer L. voortdurend gebeld werd. Op den duur heeft hij toen voorgesteld een pauze in te lassen om de telefoontjes af te handelen. Ik heb daarmee ingestemd omdat dat mij het beste leek en de onderbrekingen te beperken. Ik ben rond 13.00 uur gaan eten. Toen was het nader gehoor afgelopen, daarin zit dan ook nog de pauze voor L. Ik herinner me de asielzoeker als een vriendelijke coöperatieve man die zijn relaas goed kon doen. Er zijn ook niet veel aanvullingen of correcties op gekomen. Hij had volgens mij niet veel meer te vertellen. Ik voelde mij niet onder druk staan vanwege mijn eventuele eetafspraken met mijn collega's.

De klacht bevreemdt mij. In deze zaak kan ik mij niet voorstellen dat de asielzoeker vond dat hij onvoldoende tijd heeft gehad. Ik heb tijdens het gehoor ook niet gesignaleerd dat de asielzoeker vond dat hij onvoldoende tijd had. Ook de reactie van rechtshulp wijst niet hierop. Toen ik hem vroeg of hij nog wat had toe te voegen heeft hij nog nagedacht en niets gezegd, meer kan niet van mij worden verwacht. De aanvullingen van Bogaers beslaan grotendeels de levensloop van betrokkene. Daar ben ik niet voor ingehuurd. Het is mijn taak om de asielmotieven te achterhalen.

In de kern van de zaak is dat in deze zaak gelukt. Ook als beslissingsambtenaar zeg ik dat de aanvullingen van Bogaers grotendeels buiten beschouwing zouden blijven.

Verzoeker werd niet kort gehouden door mij. Het is niet zo dat hij alleen met ja en nee mocht antwoorden. Als hij politieke motieven had mocht hij daar over verklaren. Niet over de motieven van zijn broer, dat kan later nog aan de orde komen. Het was duidelijk voor mij dat hij geen prominente rol had gespeeld in de partij. Het was niet mijn bedoeling om hem onderuit te halen om zijn gebrekkige kennis van de partij. De kern van zijn verhaal was dat hij was opgepakt op het vliegveld.

Ik heb regelmatig teruggekoppeld, zo'n vier à vijf keer. Ik heb verzuimd om dat als zodanig te benoemen. Door terug te koppelen weet je zelf ook dat je nog op het goede spoor zit.

Ik heb nog nooit de vluchtelingendefinitie uitgelegd; daar is het nader gehoor ook niet de plaats voor, dat moet eerder gebeuren.

L. is een joviale man en is nadrukkelijk aanwezig. Hij heeft voorgesteld de zaak in te leiden, ik heb dat niet toegestaan. Ik voelde wel dat hierdoor irritatie ontstond bij hem. Hij vertaalde staccato, dat is niet zo prettig. Betrokkene leek zich hieraan niet te storen, daarom vond ik het geen reden om het gesprek te staken. Achteraf bezien was het misschien beter geweest wat meer op het gedrag van L. te letten.

Hij heeft soms wat last van vooringenomenheid. Ik vond het geen prettige tolk. Dat is natuurlijk subjectief. L. heeft gevraagd of wij bezwaar hadden tegen het feit dat hij rookte. Wij hebben aangegeven dat wij geen bezwaar hadden. Er is wat discussie geweest over de afhandeling van de telefoontjes. Ik heb de asielzoeker daarvan de uitkomst meegedeeld.

Ik heb niets gemerkt aan de asielzoeker over hoe hij dacht over het gedrag van L. Ik heb geen signaal gehad van de asielzoeker waar ik iets mee had moeten doen. De opmerkingen van Bogaers over de beleving van de asielzoeker met betrekking tot de tolk kan ik mij voorstellen. Zoals ik al heb gezegd was de tolk nadrukkelijk aanwezig. Wanneer hij zich belemmerd heeft gevoeld door het gedrag van de tolk is dat aan mij voorbij gegaan.

De slotmededelingen heb ik zeker gedaan.

Of de asielzoeker zijn verklaring in vrijheid heeft kunnen afleggen wordt altijd gevraagd, juist omdat dat aan het begin ook aan de orde is geweest. Belangrijk is ook of de asielzoeker de tolk heeft kunnen verstaan, dat vraag ik ook altijd. Voor het verslag gebruik ik de vaste mededelingen.

De derde persoon was de coördinator, de heer Bx. Hij had het klad-verslag gezien en was van mening dat een aanvullende vraag gesteld moest worden. Ik weet niet meer of deze vraag is opgenomen in het verslag. Ik heb hem voorgesteld als mijn collega.

We hebben de vraag in de wachtruimte aan de asielzoeker gesteld. Het was een erg korte vraag. We hebben het staande afgedaan in de wachtruimte.

Het nader gehoor blinkt niet uit in lengte, maar betrokkene heeft ook niet meer verteld. Dit is het relaas zoals hij het heeft verteld. Je kunt eruit concluderen dat hij vermoedens heeft waarom hij is gearresteerd. Ik weet niet meer of ik hierop heb doorgevraagd."

De tolk L., verklaarde onder meer:

"Ik werk vanaf 1968 als tolk/vertaler. Ik werk voor veel opdrachtgevers. Eén daarvan was Justitie in brede zin. Voor DVZ en IND werk ik sinds begin 1987. Dit duurde tot oktober 1994. Ik heb veel nadere gehoren als tolk bijgewoond voor de talen Frans, Engels en Duits. Verder heb ik een coördinerende rol voor een grote hoeveelheid tolken die voor de IND werken en gewerkt hebben, zo'n 250.

(...)

Asielzoekers krijgen niet altijd de gelegenheid om hun verhaal compleet te brengen. Dit kan ook niet. Er is sprake van stukjes uit een verhaal. Men shopt bij elkaar. Op basis daarvan wordt een beschikking geslagen.

(...)

Eigenlijk altijd wordt gezegd tegen de asielzoeker dat hij kort en bondig moet antwoorden.

(...)

Met betrekking tot het nader gehoor van de heer T. kan ik u meedelen dat ik mij dat nader gehoor niet goed kan herinneren. Ook de contactambtenaar kan ik mij niet herinneren. Ik denk dat dit een nieuwe was. Er waren toen al veel nieuwe. Ik weet dat hij op dit moment beschikkingsambtenaar is. Ik weet dat hij iets over het nader gehoor heeft verteld, zoals dat het nader gehoor later is begonnen. Ik snap het niet. Ik was er volgens mijn agenda om 09.30 uur. En niet tegen 11.00 uur. Ik kan het mij althans niet anders herinneren. Het nader gehoor is mij niet bijgebleven. Ik weet niet hoelang dit nader gehoor heeft geduurd. Ik heb het verslag van het nader gehoor van de heer T. gelezen. Het verhaal zegt mij niets. Ik kan mij voorstellen dat het nader gehoor is onderbroken omdat ik moest telefoneren. Ik werd veel per semafoon opgeroepen, vooral door de IND. Het gebeurde wel vaker tijdens het afnemen van het nader gehoor. Nadere gehoren worden wel meer onderbroken, ook omdat de contactambtenaar weleens wordt weggeroepen. Haast alle tolken hebben een semafoon. Dit weet de IND. Verder weet de IND dat ik in een nader gehoor zit. Toch riepen ze veel op. Mijn semafoon deed ik bij de rechtbank bijvoorbeeld wel uit. Bij een nader gehoor niet. Er werd ook niet om gevraagd. De IND had mij te vaak nodig. De IND had het zelf kunnen voorkomen door gewoon niet op te piepen. Ik heb toen ook tegen de IND gezegd ons niet

op te piepen, behalve tijdens een pauze. De IND voelde daar niets voor. Verder gebeurde het wel dat de IND mij oppiepte om bijvoorbeeld met spoed iets via de telefoon te vertalen. Normaliter telefoneerde ik in de kamer waar het nader gehoor werd afgenomen. Het kan zijn dat dat in dit geval niet is gebeurd.

Ik kan mij niet herinneren dat er tussen mij en de contactambtenaar spanningen zijn ontstaan. Het kan natuurlijk wel, als er sprake is van een nieuwe contactambtenaar, dat deze zelf wat teveel spanning had in verband met de haast die zo'n contactambtenaar dacht te moeten hebben. Ook bij een nieuwe contactambtenaar gebeurde het wel dat deze te staccato vragen stelde.

Ik vertaalde dat dan op eenzelfde wijze. Dat geeft problemen. Ik geef daarmee richting contactambtenaar aan dat het op zo'n manier niet werkt. Als zoiets zich voordeed, dan vertelde ik dat ook tegen de asielzoeker, omdat deze die staccato vragen niet kan beantwoorden.

Als het nader gehoor werd onderbroken voor een telefoongesprek, werd weleens aan de asielzoeker verteld dat dat telefoongesprek even gevoerd moest worden. Ik kan op zo'n moment natuurlijk niet aangeven waar het gesprek over zal gaan. Als een telefoongesprek werd doorgeschakeld door de telefooncentrale in Zeewolde, dan ging ik er vanuit dat het belangrijk was. Anders kon de centrale toch als filter fungeren. Ik heb liever niet dat ik word gestoord door een telefoongesprek tijdens een nader gehoor.

Over het roken kan ik u vertellen dat ik mij aanpas aan de situatie. Als er niet mag worden gerookt, dan rook ik niet. In dit geval moet ik ook wel gevraagd hebben of ik mocht roken. Dat is een kwestie van fatsoen.

Over de in- en uitleiding van het nader gehoor kan ik u niets vertellen omdat ik dat niet meer weet.

Het kan zijn dat ik de leiding had van het nader gehoor omdat er sprake was van een nieuwe contactambtenaar. Ik hield bijvoorbeeld vaak de introductie voor nieuwe contactambtenaren. Bij de asielzoeker kan dan zeker de idee postvatten dat ik de leiding had van het nader gehoor. Bovendien, ik had al zoveel nadere gehoren meegemaakt dat ik dat ook gewoon kon overnemen. Eén woord van de contactambtenaar kan voor mij voldoende zijn om de vraag te formuleren. Ik heb dus weinig woorden nodig om de standaardvraag te kunnen formuleren. Er zijn contactambtenaren die het op prijs stellen dat ik de inleiding van het nader gehoor doe, anderen denken daar anders over. Die houden dat in eigen hand. Soms nam ik ook het initiatief over om problemen voor de asielzoeker te voorkomen. Een nader gehoor moet lopen. Ik kan mij het in dit specifieke geval niet herinneren.

Ik kan mij niet herinneren, buiten dit nader gehoor, dat ik met deze contactambtenaar heb gewerkt.

Over het gesprek, de sfeer, de terugkoppeling enzovoort kan ik mij niets herinneren. Dit gehoor is er zeker niet uitgesprongen.

Ik kan mij ook niet herinneren dat de coördinator nog gekomen is om een vraag te stellen. Het is op zichzelf niet vreemd dat dit gebeurde. Het concept van het verslag van het nader gehoor werd voorgelegd aan de coördinator. Deze keek het dan na en bepaalde of er nog een nadere vraag moest worden gesteld. Deze vraag werd dan door de coördinator of de contactambtenaar gesteld. In zulk soort gevallen werd niet uitgelegd wat er aan de hand was en waarom een nadere vraag moest worden gesteld. Dit zou wel fatsoenlijk zijn richting asielzoeker.

Het gebeurde weleens dat een contactambtenaar een asielzoeker de gang op stuurde om het concept even te bekijken. Als er dan nog vragen waren dan werd de asielzoeker weer binnengeroepen. Ook in deze gevallen werd dit niet uitgelegd."

B.2.6. De klacht van de heer MS. uit Iran

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer MS., de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener. Bij het nader gehoor van de heer MS., dat plaatsvond op 19 september 1994, was een (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer MS., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1. De (rechts)hulpverlener verklaarde dat zij zich het nader gehoor van de heer MS. in het geheel niet kon herinneren.

De heer MS. verklaarde onder meer:

"Bij het begin van het nader gehoor stelde de contactambtenaar zich voor en zei dat zij ambtenaar was van Justitie en dat de andere aanwezige een tolk was. De contactambtenaar zei nog dat zij niet de beslissing zou nemen. Er is gezegd dat alles wat ik zou vertellen vertrouwelijk behandeld zou worden. Vervolgens is gezegd dat ik moest proberen kort en bondig te antwoorden. Het stoorde mij dat dit werd gezegd en dat zit me nog steeds dwars. De regering geeft mij de mogelijkheid mijn verhaal te doen als politiek vluchteling, terwijl deze persoon door haar manier van doen dit recht van mij afnam. Voor mij als politiek vluchteling was dit pijnlijk om te moeten ervaren dat je ook hier niet alles kunt vertellen wat je kwijt wilt. Ik denk dat deze persoon heeft voorkomen dat ik de meest essentiële zaken kon verwoorden.

Toen ik dat punt naar voren bracht heeft de contactambtenaar gezegd dat ik aan het eind van het gesprek de gelegenheid zou krijgen om dat nog te vertellen. Toen ik dat wilde doen zei de contactambtenaar dat het niet van belang was.

De contactambtenaar heeft aan het eind van het gesprek wel gevraagd of ik nog iets had te zeggen. Ik wilde toen twee punten naar voren brengen. De contactambtenaar zei dat zij mijn zaak had begrepen. Ik zou wel eens willen weten hoe zij dat denkt te weten. Ik mocht bijvoorbeeld niet over mijn familieleden verklaren. Ik had het idee dat de contactambtenaar mijn zaak niet zo serieus vond en dat men onverschillig stond tegenover mijn zaak. Twintig minuten na het begin van het gesprek laste de contactambtenaar een pauze in van een half uur omdat ze honger had. Ze kwamen pas na een uur terug.

Ik heb niet gezegd dat ik aan het begin van het gesprek dacht dat het gesprek chaotisch zou verlopen en dat het was meegevallen (dit was opgenomen in het verslag van het nader gehoor; N.o.), dat zijn niet mijn woorden. Het is wel zo dat ik aan het begin van het gesprek van streek was omdat in de besloten kamer de herinneringen aan het verleden weer boven kwamen. De tolk heeft me toen op mijn gemak gesteld, daarna ging het beter. Ik heb ook niet iets gezegd dat er op lijkt, ik was namelijk niet al te optimistisch omdat ik niet alles had kunnen vertellen. Ik heb wel gezegd dat ik tevreden was over de tolk en dat ik die goed had kunnen verstaan.

De contactambtenaar vroeg niet erg door. Ik had ook het gevoel dat ze dat ook niet echt wilde. Als ze echt geïnteresseerd was geweest, had het gesprek veel langer moeten duren, dan pas had ze alle feiten boven tafel kunnen krijgen.

Ik had de indruk dat ze dacht dat ik gewoon een verhaaltje vertelde. Ik denk dat wanneer iemand beweert een jaar of negen in de gevangenis te hebben gezeten, je verwacht dat de interviewer meer informatie vraagt over de gevangenis, bijvoorbeeld de plattegrond en de situatie in de gevangenis. Dit kan ook voor Justitie van belang zijn.

Ik denk dat de manier waarop mijn advocaat mijn verhaal heeft opgeschreven beter is, afgezien van het feit dat ik daardoor een A-status heb gekregen. Zo zijn veel meer gegevens bekend geworden over hetgeen mijn familieleden en ik hebben meegemaakt tot het moment van vertrek.

Op zich vind ik de indeling van het nader gehoor van Justitie wel goed als tenminste alle aspecten die voor het verhaal van belang zijn aan bod komen.

Ik heb niet gemerkt dat de contactambtenaar controleerde of alles goed was begrepen, wel werd tweemaal eenzelfde vraag gesteld.

Misschien is het in Nederland niet zo dat wanneer een vader wordt gezocht ook de familieleden in de gaten worden gehouden en worden vervolgd, in de Islamitische Republiek is dat wel zo. Waarschijnlijk was de contactambtenaar niet voldoende op de hoogte van de situatie in mijn land. Voor een goed interview moet de contactambtenaar op de hoogte zijn van de politieke situatie in mijn land.

De contactambtenaar heeft gevraagd of ik een plattegrond kon tekenen van de gevangenis. Toen ik deze vraag bevestigend beantwoordde vond ze het toch niet nodig.

Ik verstond de tolk wel, maar kon niet beoordelen of hij zijn werk goed deed. Over het algemeen was ik niet ontevreden over de tolk. Er is niet gezegd dat ik mijn verhaal in vrijheid kon vertellen.

Mijn nader gehoor heeft ongeveer 1 uur en 40 minuten geduurd.

De contactambtenaar heeft mij niet letterlijk gezegd om mijn mond te houden over mijn familieleden. Vertaald werd dat ik niet moest uitweiden en dat ik aan het eind van het gesprek de gelegenheid zou krijgen om een en ander nog te vertellen, maar toen zei de contactambtenaar dat het niet nodig was.

De contactambtenaar vroeg of ik was gefolterd. Ik heb dat bevestigend beantwoord en gezegd wat de gevolgen hiervan waren. Ik heb me wel bereid verklaard om mij aan een medisch onderzoek te onderwerpen. De contactambtenaar zei dat het niet nodig was. Ik weet niet wat ik nog meer had moeten zeggen. In het verslag wordt alleen het littekentje aan de lip vermeld en dat er verder niets door de contactambtenaar was te zien. Ik heb littekens aan mijn bovenlip, onderlip, hoofd, en mijn gebit is beschadigd geraakt. Zij heeft alleen opgeschreven wat zichtbaar was. Men heeft mij geen gelegenheid gegeven om de wijze waarop deze littekens waren ontstaan te verklaren. Het kan immers ook op andere wijze dan door marteling zijn ontstaan. Ik heb niet de wijze van folteren kunnen uitleggen. Ze heeft mij niet gevraagd of ik bereid was mij aan een medisch onderzoek te laten onderwerpen, dat heb ik uiteindelijk zelf voorgesteld.

Het is moeilijk te doorgronden hoe een ander denkt en hoe hij in elkaar zit. Met betrekking tot de contactambtenaar kan ik alleen verklaren dat ik de indruk had dat zij niet geïnteresseerd was en dat zij mij geen recht heeft gedaan. De tolk was een degelijke jongeman. Hij was een goede tolk en was erg vriendelijk. Ik was tevreden over hem.

Door de slechte gang van zaken tijdens het nader gehoor werd de aanzet gegeven tot een langdurige procedure en werd mij een recht ontnomen. Ik weet niet waarom men zo heeft gehandeld. Voor mij is het interessant om te weten hoe deze mevrouw over vluchtelingen denkt. Ik hoop dat men het in de toekomst anders zal doen."

De contactambtenaar mevrouw K. verklaarde onder meer:

"Ik ben sinds 1 december 1993 werkzaam als contactambtenaar. Daarvoor was ik werkzaam bij de vreemdelingendienst als administratief medewerkster en bij het OC/AZC Nijenveen. Ik heb stage

gelopen in het AZC Spaubeek. Terwijl ik in Nijenveen werkzaam was heb ik een cursus vreemdelingenrecht gevolgd. Verder heb ik als contactambtenaar een cursus gesprekstechnieken gevolgd. Ik ben ingewerkt door een collega die al enige jaren als contactambtenaar werkte. Ik liep een maand met hem mee. Ik volgde de gehoren die hij afnam en ik nam in de loop van de tijd delen van die gehoren van hem over. Na een maand ben ik zelfstandig gaan werken, ik kon met vragen nog wel terugvallen op mijn mentor.
(...)

Ik kan me dit speciale gehoor niet herinneren. Meestal neem ik twee gehoren per dag af. Dit was voor mij geen bijzonder geval. Het is al in 1994 gebeurd.

Ik stel mij aan het begin van het nader gehoor voor en vertel waar ik werk. Ik vertel dat ik vragen ga stellen met betrekking tot het asielverzoek en dat ik graag concrete antwoorden krijg op mijn vragen, dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld en dat er vragen kunnen worden gesteld, wanneer iets niet duidelijk is.

Ik ga ook nog in op de rol van de tolk. Aan het eind leg ik uit wat verder de procedure is en dat na uitreiking (van het verslag van het nader gehoor; N.o.) nog een correctiemogelijkheid bestaat en dat betrokkene zich daarvoor tot een rechtshulpverlener kan wenden. Hetgeen hierover in het verslag wordt opgenomen is een summiere weergave van wat ik zeg.

Ik vertel altijd dat de informatie vertrouwelijk wordt behandeld.
(...)

Ik zeg wel eens dat asielzoekers kort en bondig moeten antwoorden. Ik heb nog nooit gezegd dat een asielzoeker zijn mond moet houden. Sommige asielzoekers weiden uit op punten die niet ter zake doen. Ik zeg wel altijd dat ze aan het eind van het gehoor de gelegenheid krijgen om datgene te vertellen wat ze nog niet hebben kunnen vertellen. Aan het eind van het gehoor bied ik die gelegenheid ook altijd. Ik gebruik daarvoor standaardzinnen. Die standaardzinnen dekken altijd datgene wat de asielzoeker heeft gezegd.

Ik bepaal zelf hoeveel tijd wordt genomen voor een nader gehoor. Wanneer een gehoor uitloopt wordt mijn volgende afspraak zo nodig verzet.
(...)

In het algemeen ga ik in op problemen van familieleden wanneer dit voor het asielverzoek van belang is. In dit geval waren naar mijn mening de politieke problemen van de vader niet van belang.

De littekens die ik kan waarnemen noteer ik. Ik laat asielzoekers zich niet uitkleden. Verder kunnen asielzoekers verklaringen ondertekenen voor een medisch onderzoek.

Wanneer het aan de orde is laat ik asielzoekers bijvoorbeeld tekeningen maken van een cellencomplex. Dat gebeurt heel vaak. Ik laat ook andere dingen tekenen zoals lidmaatschapskaarten. Die worden bij het rapport gevoegd.

Met deze tolk heb ik alleen op de dag van dit nader gehoor gewerkt.

Je vraagt of de familie problemen heeft in het land van herkomst. Wanneer dat zaken zijn die verband houden met het asielverzoek dan noteer ik dat. Wanneer de asielzoeker meer verklaard had dan wat er nu in het verslag is vermeld dan maak ik daarover een opmerking in het verslag."

De tolk de heer Ma. verklaarde onder meer:

"Sinds 1984 werk ik als tolk voor Justitie. Ik ben onmiddellijk na mijn komst naar Nederland in 1980 een universitaire studie gaan doen. Dan moet je de taal snel beheersen. In principe tolk ik in het Farsi, verder tolk ik in het Dari. Ik ben ook beëdigd vertaler. Tolkwerkzaamheden doe ik alleen voor Justitie en vertaalwerkzaamheden doe ik voor derden.

Ik ben begonnen op Schiphol. Daar heb ik heel veel gehoren gedaan. Van 1989 tot 1992 heb ik incidenteel getolkt. Na 1992 ben ik voor de IND gaan tolken. Ik tolk nog steeds.

Ik kan mij het nader gehoor wel herinneren. Ik heb maar éénmaal in Dieren getolkt, dat was toen. Er waren veel asielzoekers uitgenodigd uit de centra rond Dieren, er waren meerdere contactambtenaren op die dag.

(...)

De Nederlandse mentaliteit is zakelijk. De contactambtenaar gaat ervan uit dat hij concrete informatie aangeleverd krijgt. Dit schiet bij een asielzoeker wel eens in het verkeerde keelgat. Mijn ervaring is dat wanneer je de asielzoeker zelf zijn verhaal laat vertellen er chaos ontstaat. De contactambtenaar moet het vluchtverhaal op tafel krijgen zodat het kan worden getoetst. Ondanks cultuurverschillen moet een asielzoeker in staat worden geacht om zijn verhaal binnen dit stramien te vertellen. Men probeert de asielzoeker bij de les te houden. Dit hoeft geen afbreuk te doen aan het verhaal op zich.

Asielzoekers vinden altijd de tijd die ze krijgen te kort. Ze kunnen nooit alles zeggen wat ze willen zeggen. Er wordt altijd gevraagd of ze iets hebben toe te voegen. Ik heb nog nooit meegemaakt dat iemand iets had toe te voegen. Mensen hebben meestal nog wel wat te vertellen, maar dit is niet altijd essentieel voor het asielverzoek. De meeste contactambtenaren stellen wel de vragen waarmee het asielverhaal boven tafel komt. Het past niet in de cultuur van iemand uit Iran en Afghanistan om tegen de contactambtenaar te zeggen dat hij niet alles heeft genoteerd, dat vindt men onbeschaafd.

(...)

In deze zaak is alles heel correct gebeurd. De introductie is een uittreksel van wat de contactambtenaar in werkelijkheid heeft gezegd. Ik heb viermaal met deze contactambtenaar gewerkt. Ze is heel concreet.

Ik kan mij niet voorstellen dat de contactambtenaar heeft gezegd alles samen te vatten. Het kan bij de asielzoeker wel zo zijn overgekomen. De Nederlander wil concrete antwoorden. Sinds 1994 wordt gezegd kort en bondig of beknopt te antwoorden. Dat kan verkeerd overkomen bij de asielzoeker. Deze contactambtenaar is erg bondig. Ze heeft echter denk ik niet gezegd dat de asielzoeker zijn mond moest houden over zijn familie.

Overigens ben ik in de Achterhoek een Iraanse asielzoeker tegengekomen die mij aansprak en zei dat hij mij herkende als tolk die bij zijn nader gehoor aanwezig was geweest. Dat was op het politiebureau in Dieren waar ook deze asielzoeker was gehoord. Hij vertelde mij dat hij een A-status had gekregen en dat hij heel tevreden was over het nader gehoor en dat hij alles had kunnen vertellen.

(In verzoekers klacht is onder meer opgenomen dat er iets verkeerd is vertaald. Hierover merkt de tolk op; N.o.) Gheer moet zijn Kheer, dit betekent neen. Ik kan mij dit niet meer herinneren. Ik kan mij niet voorstellen dat de slotopmerkingen niet door mevrouw K. zijn gemaakt, dat gebeurt bijna altijd. In dit geval was er nog een medewerker van de VVN bij, dan zijn de contactambtenaren extra voorzichtig. De vraag of men in de gelegenheid is gesteld om alles te vertellen wordt altijd gesteld. Gevraagd wordt dan te antwoorden met ja of neen. Dit wordt in schrijftaal genoteerd.

Dit verhaal werd door de asielzoeker erg chaotisch verteld. Het moest worden gerangschikt. We hebben letterlijk voorgelezen wat er door de contactambtenaar van is gemaakt. Dat komt niet veel voor. Het was een erg moeilijk gesprek vanwege de locatie, het politiebureau in Dieren. De asielzoeker was zeer nerveus.

Ik geloof dat elke contactambtenaar vraagt naar de personalia van de familieleden en verder of de familie problemen ondervindt naar aanleiding van de activiteiten van de asielzoeker. Dat is standaard. De zin in dit verslag over de problemen van de achtergebleven familieleden is in dit geval niet standaard. Justitie gaat er van uit dat de achtergebleven familie in gevaar is. Meestal schrijft de contactambtenaar wel op wat de asielzoeker vertelt.

Ik kan mij niet herinneren dat de martelingen ter sprake zijn gekomen. Ik heb nog maar twee of drie maal gehoord van de martelmethode "kip aan het spit" (een methode die is genoemd in verzoekers klacht, en waaraan de betrokken asielzoeker onderworpen is geweest; N.o.). Ik ken deze term pas sinds de laatste jaren. In die tijd kwam dit niet voor, ik had zeker uitleg gevraagd. Ook kan ik mij niet herinneren dat de door Bogaers genoemde andere martelmethodes aan de orde zijn geweest.

Tijdens nadere gehoren worden vaak tekeningen gemaakt ter ondersteuning. Meestal worden asielzoekers daartoe wel in de gelegenheid gesteld. Het is gebruikelijk dat er een tekening van bijvoorbeeld een gevangenis wordt gemaakt als er tegenstrijdigheden zijn in het verhaal. Als er geen twijfel is, gebeurt het niet."

B.2.7. De klacht van de heer MM. uit Somalië

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de desbetreffende contactambtenaar. De heer MM. is, ondanks herhaald verzoek, en ondanks de toezegging dat hij zou komen, niet voor een gesprek gekomen. Met de tolk kon geen gesprek worden gevoerd omdat hij zich niet meer in Nederland bevindt.

Bij het nader gehoor van de heer MM., dat plaatsvond op 21 september 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig. De algemene informatie die de contactambtenaar heeft verstrekt is verwerkt onder B.1. De contactambtenaar verklaarde met betrekking tot het nader gehoor van de heer MM. onder meer:

"Ik was als contactambtenaar werkzaam tijdens de inhaalslag. Ik ben begonnen in juli 1994. In oktober 1993 ben ik afgestudeerd bij de faculteit algemene letteren (sociaal economische geschiedenis). Via Randstad ben ik bij de IND terechtgekomen. Ik had nog nooit met vreemdelingen(recht) te maken gehad. Ik heb een opleiding van een week gehad over bijvoorbeeld gesprekstechnieken en weteskennis. Daarna zijn we nog een aantal weken begeleid.

Je voerde dan wel zelf het gesprek, maar wanneer je dacht dat je klaar was liet je het verslag lezen en werd je met eventuele aanvullende vragen nog teruggestuurd. Een ervaren contactambtenaar heeft nog een tijdje de verslagen gelezen. Je specialiseerde je niet in een bepaald land, er was waar nodig informatie beschikbaar.

Het was misschien achteraf gezien wel beter geweest om enkele gesprekken bij te wonen van ervaren contactambtenaren voordat je zelf ging horen. Het beste leer je het echter door het gewoon te doen.

Op een dag was je ingedeeld voor twee à drie nadere gehoren. Meer kon niet want je moest dezelfde dag de rapporten ook nog uitwerken. Je kreeg voor het gehoor het dossier en dan kon je je een half uur inlezen, daarna ging je de asielzoeker ophalen.
(...)

Ik heb het verslag van het betreffende nader gehoor opgevraagd, ik herinnerde me het gesprek niet. Na lezing kwam het verhaal me nog wel bekend voor, maar het gesprek kan ik me niet herinneren.

Het kan dat het nader gehoor kort heeft geduurd, het is inderdaad een kort gehoor. Vijfentwintig minuten lijkt me wel erg kort, want alleen het intake-formulier neemt al enige tijd in beslag.

Ik was toen net begonnen en was er heel alert op om alles uit te leggen. Die mensen waren toen nog nauwelijks voorbereid, dus het was juist belangrijk om de openingsmededelingen te doen.

Het kan zijn dat ik niet alles heb teruggekoppeld, maar in dit geval heb ik nog wel een keer de kern van het verhaal weergegeven aan de asielzoeker. Het kan wel dat ik heb gezegd dat de asielzoeker kort en bondig moest antwoorden. Ik heb niet tegen de tolk gezegd dat het nader gehoor snel moest. De inleiding doe ik altijd zelf. Als je het de tolk laat doen is het verwarrend voor de asielzoeker, die weet dan niet meer tegen wie hij moet praten. Het kan zijn dat in dit geval de tolk de inleiding heeft gedaan, het hangt ook een beetje af van de tijd die je tot je beschikking hebt.

Toen waren de dossiers erg summier. Ik kan mij niet herinneren dat het levensverhaal opgesteld door de advocaat in het dossier zat. Als het erin zou zitten zou ik het vooraf wel doorlezen, maar ik zou er niet meer op in gaan, want ik zou ervan uit gaan dat het wel zou kloppen. Ik zou het niet gebruiken als basis van mijn nader gehoor.

Meestal laat je de asielzoeker beginnen met het moment waarop zijn problemen zijn begonnen, vanaf dat moment laat je het hem chronologisch vertellen. Als hij dan bijvoorbeeld heeft verteld dat hij gedetineerd is geweest en je komt later bij het kopje detentie vraag je of hij naast die eerder besproken detentie nog vaker gedetineerd is geweest. De vragenlijst werkt voor mij niet als keurslijf.

Het kan zijn dat het nader gehoor tussen 12.00 en 13.00 uur is afgenomen. Ik kreeg de dossiers ook maar aangereikt. Ik moest het nader gehoor af hebben als de bus waarmee de asielzoekers werden aangevoerd weer vertrok.

Ik ga ervan uit dat de asielzoeker mij heeft verteld wat hij wilde vertellen. Ik vraag of hij alles heeft kunnen vertellen, als hij dan verder niets zegt dan ga ik ervan uit dat hij ook alles heeft verteld.

Over de discrepantie in de data in het nader gehoor kan ik niets verklaren, dat herinner ik me niet meer. Ik heb opgeschreven wat hij heeft gezegd, althans wat de tolk heeft vertaald. Ik kan niet zelf iets verzinnen.

Over de kritiek die de advocaat uit in het bezwaarschrift op het nader gehoor heb ik van Justitie niets gehoord. Ik hoorde het via de Nationale ombudsman voor het eerst. Ik had het liever eerder via Justitie gehoord. Ik heb verder nooit iets over klachten gehoord. Tijdens de inhaalslag werd er door Justitie niet teruggekoppeld. Je hoorde achteraf wel eens dat het nader gehoor niet voldoende was, maar dan had je er niets meer aan. Ik zou een goede terugkoppeling wel op prijs stellen. Op het AC gaat het wel beter, je zit daar dichter op elkaar."

B.2.8. De klacht van de heer HS. uit Iran

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer HS., de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener. Bij het nader gehoor van de heer HS., dat plaatsvond op 26 september 1994, was een (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer HS., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1. De (rechts)hulpverlener verklaarde dat zij zich het nader gehoor van de heer HS. in het geheel niet kon herinneren.

De heer HS. verklaarde onder meer:

"Aan het begin van het nader gehoor gingen we een relatief kleine kamer binnen. Er was een tolk, een persoon van VVN en de contactambtenaar. De tolk was een dame die zich niet voorstelde. De contactambtenaar zei iets dat niet werd vertaald. Ik ging ervan uit dat de tolk er was om te vertalen en dat de contactambtenaar mij de vragen zou stellen. De persoon van VVN had ik niet eerder ontmoet. Die vroeg mij of hij bij het nader gehoor aanwezig mocht zijn. Ik antwoordde dat ik dat geen punt vond.

De contactambtenaar vertelde mij dat hij mij zou ondervragen en dat ik kort en bondig moest antwoorden en verder dat hij niet de beslissingsambtenaar was. De vluchtelingendefinitie is mij niet uitgelegd. Ik kan mij niet herinneren dat mij is verteld waartoe het gesprek diende. Ik dacht dat het gesprek plaatsvond opdat Justitie van mijn zaak op de hoogte zou zijn. Mij is verder gezegd dat hetgeen ik zou vertellen "onder ons" zou blijven en dat het niet naar anderen buiten Justitie zou gaan, verder is mij niets gezegd.

Ik heb verteld dat mijn familie problemen had. Ik kreeg te horen dat dat onderwerp later aan bod zou komen, dat is niet gebeurd. Het hele interview duurde een uur en tien minuten.

Ik heb niet gezegd dat ik alles had verteld wat voor mijn verzoek van belang zou zijn. Men heeft mij wel gevraagd of ik aan het eind iets toe te voegen had. Ik heb dit niet gedaan omdat ik dacht dat de situatie zich daarvoor niet leende. Mij is wel gevraagd of ik de tolk verstond. Dit heb ik bevestigend beantwoord. Ik heb een aantal dingen naar voren willen brengen. Daartoe kreeg ik niet de gelegenheid. Ik wachtte op vragen zodat ik de dingen die ik nog naar voren had willen brengen kon vertellen. Die vragen zijn mij niet gesteld. Er werden mij dingen gevraagd die naar mijn oordeel van weinig waarde waren voor de zaak.

Tot tweemaal toe heeft de contactambtenaar gezegd dat hij hoopte dat ik die dag de waarheid had verteld. Dat gaf mij het gevoel dat hij mij niet geloofde. Ik heb dat als onprettig ervaren.

Er is tijdens het nader gehoor niet teruggekoppeld. Over een onderwerp zijn drie à vier vragen gesteld, dat was over de reis naar Dubai. Over de kern van het verhaal zijn maar acht regels in het verslag van het nader gehoor opgenomen. Die regels zijn een samenvatting van wat ik heb verteld. Ik kreeg niet de gelegenheid het complete verhaal te vertellen. Toen ik vertelde dat wij via Schiphol Nederland waren binnengekomen, waarna we naar Nijmegen werden gestuurd en waar vandaan we weer naar Vlissingen werden doorverwezen zei de contactambtenaar, dat ik zowel de zee als het bos had gezien. Ik vond de opmerking onzinnig. Ik vond het ook vreemd dat de contactambtenaar mij vroeg waarom ik na het vervullen van de dienstplicht niet onmiddellijk was gaan werken. Het is in Nederland toch ook moeilijk om onmiddellijk werk te vinden.

Bij mijn advocaat Bogaers heb ik wel alles kunnen vertellen, dat verhaal besloeg 17 kantjes.

Mij werden algemene vragen gesteld, er werd niet gedetailleerd doorgevraagd.

De houding van de contactambtenaar was heel gewoon en koel. Het was voor het eerst dat ik zo'n interview meemaakte dus ik kan niet vergelijken, maar het was niet echt prettig.

Ik had niet het gevoel dat er voldoende tijd was genomen voor het interview. Bij lezing van het verslag zag ik dat de kern van mijn verhaal in acht regels was samengevat. Toen was ik heel pessimistisch over de procedure. Ik denk dat ik dank zij het verslag van de advocaat mijn status heb gekregen, niet op basis van het verslag van Justitie. Ik heb meer verteld dan in het verslag is opgenomen.

Ik werd onderbroken door de tolk. Ik was mij ervan bewust dat dat op aanwijzing van de contactambtenaar was. Er werd gezegd dat ik moest proberen niet teveel in details te gaan en kort en bondig te zijn. Buiten de hoofdlijnen wilde de contactambtenaar niets horen. Ik mocht ook niet over mijn broer verklaren.

(...)

Ik wist aan het eind van het nader gehoor al dat het niet goed was gegaan, maar wat kon ik zeggen, de contactambtenaar bepaalde de gang van zaken.

De meeste mensen in ons centrum zijn ontevreden over het nader gehoor. Ik hoop dat dit soort zaken in het vervolg minder voorkomen."

De voormalig contactambtenaar, de heer G. verklaarde onder meer:

"Ik ben niet meer werkzaam als contactambtenaar. Ik heb dat werk ruim drie maanden gedaan. Ik heb nu een andere functie binnen een OC. Ik ben nu onder meer bezig met dossierbeheer. Ik ben namelijk coördinator ondersteuning.

Ik ben iets later begonnen dan de ongeveer tachtig uitzendkrachten die de inhaalslag moesten doen. Ik begon half augustus. Ik moest anderhalve week meelopen met een ervaren contactambtenaar. Ik kreeg dus een persoonlijke begeleiding middels een soort mentorschap. Na een paar dagen ben ik zelf nadere gehoren gaan afnemen, in aanwezigheid van mijn mentor. Later kon ik nog wel terecht met vragen en werden gehoren gecorrigeerd aan mij geretourneerd.

Je kunt zeggen dat ik in het diepe ben gegooid, maar ik ben natuurlijk wel erg goed in de gaten gehouden door mijn mentor. Zou het niet goed zijn gegaan, dan hadden ze mij zeker niet verder ingezet.

Door mijn andere, vroegere, werkzaamheden had ik een brede mensenkennis. Ik kan mensen goed inschatten. Ik was vertegenwoordiger en projectbegeleider en had daarbij veel met mensen te maken gehad. Ik had geen ervaring op het gebied van het vreemdelingenrecht. Tijdens mijn inwerken is mij door mijn mentor enige kennis bijgebracht op het gebied van vreemdelingenrecht en ook de waarde van het nader gehoor uitgelegd. Ik ben er duidelijk op gewezen dat ik geen beslissingen kon nemen, maar dat ik het materiaal moest aanleveren om een beslissing te kunnen nemen. Ik nam zo'n drie nadere gehoren per dag af.

(...)

Het was bij nadere gehoren zo dat er soms onvoldoende tijd werd besteed aan het vluchtverhaal. Er moest tenslotte een grote achterstand worden weggewerkt. Er was geen instructie over de lengte van het nader gehoor. De uitwerking van het nader gehoor gebeurde bij de oudere contactambtenaren thuis of op het districtskantoor. Die hadden daar een dag voor. De mensen van de inhaalslag hadden dat niet. Die moesten dat 's avonds doen.

Als mensen gingen uitweiden, of naar mijn idee niet de waarheid spraken, dan ging ik over op het stellen van korte en bondige vragen. Ik gaf vooraf aan dat ik een korte periode korte vragen zou stellen en daar een bondig antwoord op wilde horen. Dit gebeurde om bepaalde zaken te toetsen. Ik stelde wel altijd de vraag aan het einde van het nader gehoor of er nog toevoegingen noodzakelijk waren. Dit is een aantal malen gebeurd. Ik nam daar dan nog de tijd voor.

Aan het einde van het nader gehoor had ik altijd ook een uitleiding over de tolk, de volledigheid enzovoort. Ook in het geval van de heer HS.

Verder gaf de tolk wel eens aan dat de asielzoeker iets niet goed begreep. Ik probeerde dan mijn vragen op een eenvoudiger wijze te stellen.

(...)

Met betrekking tot het gehoor van de heer HS. kan ik u meedelen dat ik in Almelo was en dat ik werd gebeld om naar Almen te gaan omdat ik daar dat gehoor moest gaan afnemen. Dit nader gehoor moest ik gaan afnemen in een ruimte van de vreemdelingendienst. Deze dienst sloot om 16.30 uur. Ik moest dan weg zijn. Ik heb dit alleen met dit gehoor meegemaakt. Ik probeerde de tijdsdruk niet van invloed te laten zijn. Omdat de tijdsdruk toch speelde heb ik op bepaalde aspecten niet doorgevraagd. Ik wist namelijk op dat moment nog niet dat ik de volgende dag gewoon verder had kunnen gaan met het nader gehoor. De inhoud van het nader gehoor kan ik mij niet herinneren. Ik weet nog wel dat er iemand van VVN bij is geweest. Van die kant heb ik geen klachten ontvangen. Ook in de "aanvullingen en correcties" heb ik niets gehoord.

Ten aanzien van vragen waarvan ik het idee had dat niet de waarheid werd gesproken probeerde ik terug te koppelen. Ik vroeg dan ook of de tolk vragen en antwoorden letterlijk wilde vertalen en de vragen heel kort wilde houden.

Ik stel na ieder nader gehoor, dus ook bij de heer HS., de vraag of iemand de waarheid heeft gesproken. De zin die de heer Bogaers mij voorhoudt: "Ik hoop dat je vandaag de waarheid hebt gesproken", heb ik niet op die manier gesteld. Ik spreek dit zeker niet op insinuerende wijze uit.

De heer HS. was tijdens het nader gehoor heel helder en concreet.

Ik wist dat er ook een broer was die politiek asiel had gevraagd. De verslagen van de nadere gehoren zullen zeker tegen elkaar worden gehouden om te zien of er inconsistenties in staan. Ik heb vaker tijdens nadere gehoren gezegd dat de mensen kort en bondig moeten antwoorden. Dat zal ook in dit geval zijn gebeurd. Het nader gehoor verliep nogal onder wat tijdsdruk. Het is zeker zo dat de eventuele politieke rol van familieleden een rol speelt bij asielverzoeken.

De zinnen die aan het einde van het nader gehoor zijn opgenomen zijn niet letterlijk zo door HS. gezegd. Het zijn niet precies de door hem gebruikte bewoordingen. De inhoud komt wel overeen met hetgeen er staat. Het gaat mij om de essentie van de opmerkingen van de asielzoeker. Als ik het nader gehoor later uitwerkte in het verslag wist ik natuurlijk niet de exacte bewoordingen meer.

Als het nader gehoor onder minder tijdsdruk had gestaan, dan had ik meer tijd besteed aan bijvoorbeeld de politieke achtergrond van zijn broer. Ik heb natuurlijk wel aan HS. gevraagd of hij alles had verteld en of hij de waarheid had verteld."

De tolk, mevrouw Wa., verklaarde onder meer:

"Ik werk sinds februari 1993 als tolk voor de IND. Daarvoor werkte ik voor het tolkencentrum, sinds 1991. In 1994 en 1995 heb ik veel nadere gehoren bijgewoond, haast iedere dag. De laatste twee à drie maanden nog maar twee of drie keer per week. Ik heb geen speciale tolkenopleiding gehad. Ik woon sinds 1968 in Nederland. Ik heb wel bij het tolkencentrum een examen moeten afleggen. Ik tolk Farsi en soms Dari. Farsi en Dari lijken erg op elkaar zoals Vlaams en Hollands. Mijn eigen taal is Farsi.

(...)

Ik kan mij dit nader gehoor niet herinneren. Ik kan mij de asielzoeker niet voor de geest halen. Het verhaal komt mij nog enigszins bekend voor, maar de situatie niet. Ik zal toch op uw vragen antwoorden, voorzover ik nog iets weet.

De vluchtelingendefinitie wordt nooit gegeven tijdens de inleiding. Dat zal dus bij de heer HS. ook niet zijn gebeurd.

Ik kan mij de contactambtenaar ook niet meer herinneren. Ik denk dat deze uit een ander district kwam.

Ik kan mij niet herinneren of de inleiding is gehouden. Ook niet of is verteld dat ik als tolk onafhankelijk ben. Alleen als de familieproblemen te maken hebben met het specifieke verzoek wordt dieper op die problemen ingegaan. Op de algemene problematiek van een land wordt niet ingegaan. Het gaat om de specifieke asielzoeker. Ik vond het verslag van het nader gehoor erg kort. Korter dan normaal.

Ik weet nog wel dat in de periode dat het gehoor werd afgenomen nogal onder tijdsdruk werd gewerkt. De gehoren moesten twee tot tweeënhalf uur duren.

Het kan best dat herhaaldelijk is gezegd dat de waarheid moet worden gezegd. Dat gebeurt wel meer."

B.2.9. De klacht van mevrouw R. uit Iran

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met mevrouw R., de contactambtenaar en de tolk. Bij het nader gehoor van mevrouw R., dat plaatsvond op 11 oktober 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van mevrouw R., de contactambtenaar en de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

Mevrouw R. verklaarde onder meer:

"Aan het begin van het nader gehoor is door de contactambtenaar niet het belang van het nader gehoor duidelijk gemaakt. Ook is niet verteld dat ik de waarheid moest zeggen en dat alles wat ik zou verklaren vertrouwelijk zou worden behandeld.

De contactambtenaar zei mij dat er vragen gesteld gingen worden en dat daar strikt op moest worden geantwoord. Ik wist natuurlijk wel van anderen wat het belang van het nader gehoor was.

De contactambtenaar en de tolk zijn aan het begin van het nader gehoor wel voorgesteld. Er is niet verteld wat de rol of functie was van de contactambtenaar. Ik dacht dat de mevrouw die zat te typen een typiste was. Haar rol was mij niet duidelijk.

Ik zou 's ochtends mijn interview hebben. De tolk vertelde mij dat het 's middags zou zijn. Ik zou worden geroepen. Toen ik 's middags terugkwam werd ik door de tolk opgevangen en die nam mij mee naar de gehoorkamer. Tijdens het lopen stelde de tolk zich voor. Toen we in de gehoorkamer kwamen stelde de contactambtenaar zich voor door haar naam te zeggen. Daarna vertelde de tolk dat er vragen zouden worden gesteld en dat de antwoorden zouden worden opgenomen in de computer. Het kan zijn dat de tolk vertaalde wat de contactambtenaar had gezegd. Ik kon dat natuurlijk niet verstaan. Er werd geen uitgebreide introductie gedaan. Er werd direct begonnen met vragen. Ik ging zitten en het begon gelijk.

Ik heb mijn vluchtverhaal niet goed kunnen vertellen. Er werden standaardvragen gesteld. Alles wat daar buiten viel was onbelangrijk. De contactambtenaar was daar onverschillig over. Ik werd afgekapt als ik iets meer wilde vertellen. Het was wel belangrijk wat ik wilde vertellen. Doordat er standaardvragen werden gesteld vielen hele stukken van mijn verhaal weg. Dat blijkt wel, want de aanvullingen en correcties van VVN besloegen zes kantjes.

Ik had het idee dat de contactambtenaar van alles een samenvatting maakte en alles wegliet wat zij niet van belang achtte. Verder werd mijn nader gehoor pas na een jaar afgenomen.

Ik gebruikte tijdens de periode dat het nader gehoor werd afgenomen medicijnen en ik was onder doktersbehandeling. Ik vond de sfeer van het nader gehoor niet goed. Ik kreeg niet de gelegenheid op een juiste manier mijn verhaal te vertellen. De contactambtenaar stelde mij niet gerust. Ik werd van de manier van horen dan ook gespannen en angstig. Ik had meer een open sfeer verwacht.

Ik kreeg niet het gevoel dat ik op mijn gemak dingen kon vertellen. Ik wist niet of zij aan mijn kant of juist tegenover mij stond. Ik wist niet of ik dingen vrijuit kon vertellen. Ik had het idee dat zij erg onverschillig was. Het leek op lopende band werk.

Het leek wel of er sprake was van een zekere paniek. Het leek op een sollicitatiegesprek. Alsof er veel gesprekken in zeer korte tijd moesten worden gevoerd. Mijn naam was op ongeveer vier plaatsen anders geschreven. Ook waren vragen en antwoorden door elkaar gehaald.

Ik heb tijdens het nader gehoor niet verteld wat ik van de wijze van afnemen van het nader gehoor vond. Ik was over de manier van afnemen erg teleurgesteld. Het vertrouwen dat ik in het systeem had, raakte ik kwijt. Op het laatst wilde ik ook dat het gesprek zo snel mogelijk voorbij zou zijn.

De contactambtenaar had niet echt in de gaten dat er iets met mijn gemoedstoestand was, totdat ik ging huilen. De tolk heeft toen enkele opbeurende woorden gesproken en mij even bij de arm gepakt. Dit werd echter gedaan zoals dat gaat bij kinderen.

Aan het einde van het nader gehoor heeft de contactambtenaar gevraagd of ik zelf nog iets wilde vertellen. De vraag kwam op mij over alsof ik slechts nog maar kort iets mocht vertellen.

Tijdens het nader gehoor heeft de contactambtenaar niet regelmatig gevraagd of zij mij goed had begrepen of dat zij dingen goed had opgeschreven. Alles werd maar éénmaal gevraagd. Bijvoorbeeld, toen de namen van mijn broers en zuster werden gevraagd, zag ik dat op het briefje van de tolk namen en leeftijden door elkaar waren geraakt. Ik vertelde toen tegen de tolk dat er iets fout was. Toen werd het gecorrigeerd. Zij controleerden dus niet zelf of er fouten gemaakt werden.

VVN heeft later nogal wat gecorrigeerd. VVN stond er versteld van dat er belangrijke dingen die ik had verteld niet in het verslag waren opgenomen. Ik was niet voorbereid, ik had geen intakegesprek gehad. Ik heb wel aan (rechts)hulpverleners gevraagd om een intakegesprek. Zij hadden geen tijd en gaven mij twee stencils.

Ik dacht dat de contactambtenaar een administratief medewerkster was. Ik zag wel dat de contactambtenaar vragen stelde, maar wat er zich tussen de tolk en de contactambtenaar afspeelde, kon ik niet beoordelen. Ik hoorde achteraf pas dat het mogelijk is een voorbereidingsgesprek te hebben met bijvoorbeeld VVN. Ik vind dat aan die mogelijkheid meer aandacht besteed moet worden.

Ik ben tijdens dat nader gehoor gewoon kapot gemaakt. Ze stonden onverschillig tegenover mijn problemen. Ik ging tijdens het nader gehoor niet huilen om wat vroeger is gebeurd, maar meer om de toegevoegde ellende door de wijze van het afnemen van het nader gehoor.

(...)

Als ik de contactambtenaar moet typeren dan moet ik zeggen dat het een normale jonge dame was. Eigenlijk niets bijzonders. Ze had ook geen uitstraling waardoor ik een gevoel van vertrouwen kon krijgen.

Over de tolk kan ik u zeggen dat zij vrij jong was. De sfeer was zo kil en koud dat ik haar niet aankeek. Ik kon dat niet opbrengen. Ik vreesde dat de tolk voor de 'andere' (de contactambtenaar N.o.) werkte. Ik had geen vertrouwen in de tolk. Ik had niet het idee dat de tolk onafhankelijk was en alleen diende om te vertalen. Ze was heel erg onverschillig. Zo van: "Nou en". Ik wist op het laatst niet meer of ik nog wel dingen kon vertellen.

Ik had mijn toevlucht tot Nederland gezocht en dan verwacht je dat je in bescherming wordt genomen. Ik kreeg echter het gevoel dat ik daar absoluut niet op kon rekenen. Ik was bang dat zij met die gegevens naar anderen zouden toegaan die mij eventueel kwaad zouden kunnen doen.

De basis van een nader gehoor moet zijn dat er vanuit wordt gegaan dat wij asielzoekers zijn en dat wij gevlucht zijn uit ons land door moeilijke omstandigheden en onder moeilijke omstandigheden. Het eerste verblijf in Nederland is ook niet echt rustgevend. Het nader gehoor moet dan ook rustig beginnen en zeker beginnen met een goede inleiding. Anders wordt de kans groot dat de mensen door bijvoorbeeld stress niet meer uit hun woorden kunnen komen.

Pas door de handelwijze van mijn advocaat kreeg ik weer vertrouwen in het systeem en kon ik pas vertellen wat er echt met mij was gebeurd."

Mevrouw R. was tijdens het gesprek met de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman in gezelschap van haar dochter. Bij haar nader gehoor was gebruik gemaakt van dezelfde tolk als bij het nader gehoor van haar moeder. De dochter merkte nog op:

"Tijdens mijn nader gehoor had ik dezelfde tolk. De tolk keek me zeer diep in de ogen, meer starend, met de hand onder de kin. Ze had een houding alsof ze me op een foutje wilde betrappen. Hierdoor raakte ik in eerste instantie van mijn stuk. Ze boezemde me angst in, voornamelijk in het begin. Bij mijn nader gehoor is de introductie kort geweest. Het leek op dat van mijn moeder. De tolk stelde zich bij naam en toenaam voor en de contactambtenaar heeft zich voorgesteld en gezegd dat zij contactambtenaar was. Verder vertelde zij mij dat ik beknopt moest antwoorden op vragen, het liefst met ja of nee."

De voormalig contactambtenaar, mevrouw Sp., verklaarde onder meer:

"Het nader gehoor van mevrouw R. is mij bijgebleven, omdat het mij heeft aangegrepen. Ik was onder de indruk van wat zij allemaal had meegemaakt. Ik heb vooraf alles duidelijk uitgelegd. De tolk was echt een kei, een vrouw die zich enorm inzette. Mevrouw R. raakte tijdens het nader gehoor overstuur. We hebben haar toen thee of koffie aangeboden. Ik heb haar verder de ruimte gegeven om alles te vertellen over wat er in Teheran was gebeurd. Wat zij toen vertelde is niet in het verslag van het nader gehoor opgenomen. Ik heb ook tegen haar gezegd dat het buiten het nader gehoor om ging. Het was niet relevant voor het vluchtrelaas. Mevrouw R. heeft niet aan ons duidelijk gemaakt dat zij huilde over de gang van zaken tijdens het nader gehoor. Ik begrijp haar klachten over de tolk niet. Zij is juist een warme vrouw. Mevrouw R. is volgens mij netjes en vriendelijk behandeld en heeft vrijelijk haar verhaal kunnen vertellen. Zij heeft ook nog persoonlijke dingen verteld. Mevrouw R. had een baan in het AZC en ik ben haar daarna nog enkele malen tegengekomen. Ik heb haar bij die gelegenheden aangesproken en gevraagd hoe het met haar en met haar dochter ging. Het feit dat zij mijn houding, die volgens mij open en begrijpend was, zo anders heeft geïnterpreteerd, komt misschien toch voort uit het cultuurverschil. Ik voel mij ten onrechte aangevallen.

De situatie in Amersfoort, waar het nader gehoor werd afgenomen, was nijpend. We hoorden mevrouw R. in een klein kamertje, eerder een hok. Dat was niet prettig.

Naast standaardvragen, vroeg ik ook door. Elk verhaal roept zijn eigen vragen op.

Mevrouw R. heeft haar verhaal niet chronologisch verteld. Ik legde al eerder uit dat ik er bewust voor heb gekozen om vragen door elkaar te stellen, ook om de asielzoeker in de gelegenheid te stellen het eigen verhaal te vertellen.

Ik ben getraind in het stellen van open vragen en dat heb ik ook altijd gedaan."

De tolk, mevrouw N., verklaarde onder meer:

"Ik werk al zestien jaar voor de IND als tolk. Ik doe het werk als tolk al 24 jaar. Ik werk nu uitsluitend voor Justitie. De eerste jaren werkte ik op het gebied van de handel. Ik tolk in het Farsi en Dari. Dari lijkt op Farsi zoals Zuidafrikaans op Nederlands. Bij de IND is het niet helder dat er een aanmerkelijk verschil zit in die twee talen. Af en toe tolk ik nog in het Engels. Ik ben als kind tweetalig opgegroeid. Vanaf mijn achttiende ben ik gevraagd om te tolken. Ik heb mijzelf verder bekwaamd op het gebied van het tolken en vertalen, bijvoorbeeld op het gebied van vaktermen.

(...)

Normaal worden twee tot drie nadere gehoren per dag afgenomen. Normaal is er tijd genoeg om een uitlopend nader gehoor uit te laten lopen als dit nodig is. Alleen tijdens de inhaalslag lag dit anders. Ik heb tijdens de inhaalslag slechts éénmaal in de groene toren getolkt. Het nader gehoor van mevrouw R. was ook tijdens de inhaalslag.

(...)

Het nader gehoor moest zich afspelen binnen het stramien van het verslag. Als ik tolk werk ik als een soort vertaalmachine. Ik heb dus wel mijn gedachten over een nader gehoor en eventueel verstrekte informatie door de asielzoeker. Ik zeg dat echter nooit. Dat is niet aan mij.

(...)

Mevrouw R. was, voorzover ik mij herinner, een rijzige, statige vrouw. Volgens mij zijn die dag alleen mevrouw R. en haar dochter gehoord. Er was tijdens het nader gehoor van mevrouw R. nog tijd om even wat te drinken. Er was dus, ondanks dat dit een nader gehoor was in het kader van de inhaalslag, tijd genoeg voor het nader gehoor.

De contactambtenaar bepaalt de lengte van het nader gehoor.
Hij bepaalt dus ook of er voldoende informatie is verkregen.
(...)

Met betrekking tot de opmerking over maatschappijleer (zie hiervoor onder A.2.9.4.: N.o.) kan ik u zeggen dat daar een grapje over werd gemaakt. De contactambtenaar maakte namelijk de opmerking over maatschappijleer na de revolutie, dat in Nederland niet zo'n soort maatschappijleer wordt gegeven. Ik heb dat vertaald.

Met betrekking tot het niet weergegeven van de vluchtelingdefinitie kan ik u vertellen dat dit nooit gebeurt. Volgens mij hoort dit ook niet tot de opdracht van de contactambtenaar.

Met betrekking tot de openingsmededeling kan ik u zeggen dat deze uitgebreider was dan hetgeen de heer Bogaers aangeeft. Ik heb al meer met de betrokken contactambtenaar gewerkt. Zij geeft eerder de informatie dubbel dan niet. Zij is zeer zorgvuldig.

Ik kan mij niet herinneren dat er sprake was van tijdsdruk bij het nader gehoor van mevrouw R. Volgens mij moesten alleen mevrouw R. en haar dochter worden gehoord.

Mevrouw R. leek mij gevoelig en was tijdens het nader gehoor emotioneel. De contactambtenaar werkte tijdens het nader gehoor met open vragen. Mevrouw R. kon dus ook op haar eigen wijze antwoorden.

Over de broers en zuster kan ik u vertellen dat hetgeen in het verslag van het nader gehoor is weergegeven, datgene is wat is gevraagd. Dit was ook de normaal gevraagde informatie. Wat de heer Bogaers in zijn 'levensverhaal' van mevrouw R. heeft opgenomen is wel verteld. Het is alleen samengevat weergegeven.

Het nader gehoor werd afgenomen volgens de toenmalige vragenlijst van de IND. Dit was dus niet chronologisch.

Met betrekking tot het terugkoppelen door de contactambtenaar kan ik u meedelen dat er heen en weer werd gepraat tussen de contactambtenaar en de asielzoekster. Ik kan mij niet echt herinneren of er sprake was van een terugkoppeling maar er was wel een gesprek. Het was in ieder geval een nader gehoor dat in goede sfeer verliep."

B.2.10. De klacht van de heer O. uit voormalig Joegoslavië

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer O., de contactambtenaar en de tolk. Bij het nader gehoor van de heer O., dat plaatsvond op 2 november 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer O., van de betrokken contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

De heer O. verklaarde onder meer:

"Ik was in het AZC Crailo, ik woonde daar met mijn zus en kinderen. Iedereen kreeg een oproep voor een interview, ik niet. Mijn vriend uit Kosovo kreeg ook een oproep. Hij was een beetje emotioneel. Hij vroeg mij of ik mee wilde gaan. Toen wij aankwamen zei een contactambtenaar mijn naam. Ik zei dat ik geen oproep had ontvangen maar dat ik daar was met mijn vriend. De tolk die er ook was vroeg naar mijn oproep. Ik zei dat ik geen oproep had ontvangen. De tolk sprak met iemand, die later de coördinator bleek te zijn. De coördinator sprak mij op harde toon toe.

Ik vroeg of ik even tijd kon krijgen om na te denken. Ik vroeg of mijn vriend eerst gehoord kon worden. Toch werd ik gelijk gehoord. Ik was nerveus. Ik voelde mij als een hond behandeld. Ik kon mij in het begin niet goed concentreren. Ik wilde alles wat mij in Kosovo was overkomen chronologisch vertellen. De contactambtenaar behandelde mij zeer onvriendelijk.

De contactambtenaar stelde mij vragen. Zij heeft mij niet verteld dat alles vertrouwelijk zou worden behandeld en ook niet dat ik de waarheid moest vertellen. Aan het eind van het gesprek is mij via de tolk gezegd dat een andere ambtenaar een beslissing zou nemen, dat zij er geen invloed op konden uitoefenen. Over de positie van de tolk werd mij geen informatie verstrekt. Mij werd gezegd dat ik korte antwoorden moest geven. Elke keer als ik iets wilde gaan vertellen werd ik afgebroken. Ik heb mijn verhaal niet goed kunnen vertellen.

De contactambtenaar stelde mij vragen, die ik via de tolk beantwoordde. Er werd niet teruggekoppeld door de contactambtenaar. Ik kan niet zeggen of de tolk goed vertaalde.

De contactambtenaar heeft soms wel doorgevraagd, maar het was steeds heel kort.

Aan het eind van het interview is mij niet gevraagd of ik in alle vrijheid mijn verklaring heb kunnen afleggen. Verder heeft de contactambtenaar mij ook niet gevraagd of ik nog iets had toe te voegen. Aan het eind van het nader gehoor heeft zij vanaf de computer mijn verhaal voorgelezen. Toen ik zei dat er iets niet klopte, corrigeerde ze de fout niet. Ze zei dat dat later kon.

Ze heeft wel gevraagd of ik de tolk goed had verstaan, dit heb ik bevestigd.

Ik heb aan het eind van het gesprek gezegd dat ik niet alles heb kunnen vertellen. Ik mocht bijvoorbeeld niets over mijn verwondingen vertellen of over hetgeen mijn familie is overkomen. Ik mocht ook niets verklaren over de algemene situatie in mijn land. De contactambtenaar kapte mijn verhaal af. Door de manier waarop het interview werd afgenomen vergat ik zelfs een arrestatie te vermelden. Ik was vooraf niet bij VluchtelingenWerk geweest of bij rechtshulp. Ik was niet op het interview voorbereid.

Er stonden dingen in het verslag van het nader gehoor die ik niet heb gezegd, zoals bijvoorbeeld dat ik volledig de gelegenheid heb gehad mijn verhaal te kunnen doen.

Ik wilde het verslag van het nader gehoor onmiddellijk ontvangen. De contactambtenaar wilde het eerst niet geven. Ik heb toen ongeveer twee tot drie uur gewacht, toen heb ik het alsnog gekregen. Ze gaf me uiteindelijk een copie, we zijn nog een stempel gaan halen bij de vreemdelingendienst. Ik wilde het verslag gelijk meenemen, omdat ik bang was dat ik nog een oproep zou krijgen, zo kon ik bewijzen dat ik een nader gehoor had gehad.

Ik kan niet beoordelen of de contactambtenaar ervaren was. Ze was niet vriendelijk. Ze was een sterke vrouw.

Wat er in het verslag staat vermeld over mijn activiteiten rond de verkiezingen klopt niet. Zo staat er bijvoorbeeld dat ik in Servië was, terwijl ik in Kosovo woonde. Ik weet niet of de contactambtenaar het fout heeft genoteerd of dat de tolk het fout heeft vertaald.

Ik heb gezegd dat ik nooit voor de rechtbank ben verschenen in verband met criminele problemen. Ik had geen gelegenheid om in te gaan op de problemen als gevolg van mijn politieke activiteiten. De contactambtenaar heeft op dat punt niet doorgevraagd.

Misschien is wat mij is overkomen een uitzondering. Alle andere mensen kregen een oproep om te verschijnen. Ik mocht niet eens even nadenken, terwijl ik moest verklaren over gebeurtenissen van vijf jaar geleden."

De voormalig contactambtenaar mevrouw D. verklaarde onder meer:

"Ik werk nu als secretaris van het ACV. Ik heb vier maanden als contactambtenaar gewerkt. Van augustus tot en met november 1994. Dat was mijn eerste baan. Ik kwam binnen via een uitzendbureau. Ik had in het geheel geen affiniteit met vreemdelingen of het vreemdelingenrecht. Gedurende de inwerkperiode, de eerste week, moest ik onder meer nadere gehoren van ervaren contactambtenaren bijwonen. Dit was het belangrijkste onderdeel van het inwerken. Verder werd iets verteld over vreemdelingenrecht en over waarop we moesten letten. Ook werd een ochtend iets over gesprekstechniek verteld. Het was erg oppervlakkig. De coördinator speelde dan een vreemdeling om te laten zien hoe een nader gehoor verloopt. Nu ik terugkijk op die periode, met de ervaringen die ik nu heb, moet ik zeggen dat ik nu veel betere nadere gehoren zou kunnen afnemen.

Het reisverhaal bijvoorbeeld wordt altijd uitgebreid besproken, terwijl de beslisambtenaar daar weinig of geen tijd aan besteedt. Het is dus niet zo relevant. Al werk je tien jaar als contactambtenaar, dan weet je nog niet alles. Je zou eigenlijk eerst juridisch medewerker bij de IND geweest moeten zijn. Verder zou een terugkoppeling door de beslisambtenaar naar de contactambtenaar een heel belangrijke rol kunnen spelen. Dan hoor je tenminste wat je eventueel goed of fout heb gedaan tijdens het nader gehoor.

(...)

Ik zal niet zweren dat ik de openingsmededelingen altijd heb gedaan. In principe wel. Ik had ook een bouwsteen in mijn computer staan met de openingsmededelingen. De strekking van mijn openingsmededelingen kwam overeen met hetgeen in deze bouwsteen stond.

(...)

Ik heb altijd gezegd dat mensen kort en bondig moeten antwoorden.

(...)

Ik denk dat het niet waar is dat er dingen in het verslag staan die niet zijn gezegd of dat er dingen niet instaan die wel zijn gezegd. Ik zou er ook geen belang bij hebben. Je gaat toch geen dingen verzinnen. Het wordt misschien wel anders geformuleerd, maar de inhoud is hetzelfde. Natuurlijk komt niet alles wat verteld is in het verslag. Alleen de relevante dingen worden opgenomen. Alle relevante dingen worden opgenomen. Zeker, zoals in de zaak van O., wordt de detentie opgenomen. Ook als hij tweemaal gedetineerd is geweest. Als het niet in het verslag staat, dan is het niet naar voren gebracht.

Ik gaf meestal een samenvatting van wat er was gezegd. Ik koppelde dus terug.

De tolk kon ik niet controleren. Ik spreek die talen niet. Het enige wat je kan constateren is de lengte van vragen en antwoorden. Verder was ik nieuw en de meeste tolken werkten er al lang. Sommige tolken wilden het voortouw nemen. Je moest dan het conflict met de tolk aangaan. Ten slotte had ik de leiding van het onderzoek en maakte ik uit wat relevant was voor het nader gehoor. Ik wilde dan ook 'letterlijke' vertalingen. Ik heb altijd gevraagd of de tolk goed werd verstaan. Je merkt dat ook. Niet zozeer of alles goed wordt vertaald, maar wel of iets goed wordt verstaan.

Met betrekking tot de klacht van de heer O. kan ik u vertellen dat ik mij dat nader gehoor niet kan herinneren. Ik kan alleen in algemeenheden antwoorden.

Ik kan mij niet voorstellen dat het nader gehoor van de heer O. voor hem onverwacht heeft plaatsgevonden. Ik kan mij daar niets van herinneren. Verder ging ik daar niet over. Daar was een coördinator/planner voor. Bovendien, als je een nader gehoor afneemt, dan heb je het dossier erbij. Hoe kan ik dan het dossier hebben gehad?

Als ik tijd en gelegenheid had, dan werkte ik een verslag van een nader gehoor uit en reikte dat ook uit. Ik liet mij daarvoor niet onder druk zetten. Als ik dat rapport aan de heer O. heb uitgereikt, dan is dat omdat ik tijd had om het uit te werken, niet omdat dat onder druk of op verzoek van de heer O. was.

Het was in de periode dat ik de heer O. het nader gehoor afnam iets rustiger aan het worden. We waren volgens mij door de grote voorraad heen. Ik werkte tijdens een nader gehoor wel door. Dat deed ik altijd.

Ik heb volgens mij voldoende doorgevraagd. Het verhaal van de heer Bogaers en mijn verhaal stemmen overeen op de belangrijke punten. Dat er in het verhaal van Bogaers een tweede detentie voorkomt bevreedt mij. Ik zal zeker hebben gevraagd of er sprake was van een tweede detentie. Daar moet het antwoord nee op zijn geweest, anders had ik het wel opgenomen.

In de regel koppelde ik altijd terug. Dat moet dan ook tijdens het nader gehoor van de heer O. zijn gebeurd. De tolk kon ik niet controleren.

De vluchtelingdefinitie heb ik nooit uitgelegd. Ik zie daar ook de noodzaak niet van in. Aan een asielzoeker hoef je toch niet te vertellen wat een asielzoeker is!

Ik heb in de regel altijd de slotmededelingen gedaan. Daar sloot je het nader gehoor mee af. Ik kan mij niet voorstellen dat de heer O. aan het einde nog opmerkingen heeft gemaakt die ik niet wilde opnemen. Als iemand nog iets wilde toevoegen dan nam ik dat ook op. (...)

Soms wilden asielzoekers nog iets toevoegen omdat ze nog iets niet hadden verteld. Ik vroeg dan waarom ze dat niet eerder naar voren hadden gebracht. Zij zeiden dan dat ik die vragen ten slotte niet had gesteld.

Ook tijdens het nader gehoor heeft de heer O. naar mijn idee geen datum gecorrigeerd. Althans, ik heb zeker niet geweigerd een datum die de heer O. wilde wijzigen, te wijzigen.

(...)

Als ik het nader gehoor van de heer O. teruglees, denk ik dat het geen tien verdient, maar dat het zeker voldoende is voor het nemen van een beslissing. Ik zie zeker slechtere. Ik zag pas een verslag van twee kantjes. Dat verslag is dan ook teruggegaan voor nadere vragen."

De verklaring van de tolk, de heer Z.:

"Ik werk bij Justitie sinds 1977 als tolk. Ik heb tot nu toe duizenden nadere gehoren bijgewoond als tolk. Ik tolk Albanees, Servo-Kroatisch en Macedonisch. Mijn moedertaal is Albanees. Ik heb aan het NTI in 1973 een cursus Nederlands voor buitenlanders gevolgd. Ik woon nu ook nog steeds regelmatig nadere gehoren bij.

Veel asielzoekers willen ook na het nader gehoor nog contact met mij. Ik heb nog nooit klachten over mijn werk gehad. Niet van asielzoekers en ook niet van contactambtenaren. Voor het nader gehoor aanvangt probeer ik de asielzoeker op zijn gemak te stellen.

(...)

De algemene situatie in een land moeten de asielzoekers niet vertellen. Zij moeten zich houden aan hun persoonlijke beleving en omstandigheden. Verder wordt de asielzoeker wel beperkt als hij zeer omstandig gaat antwoorden en er van alles bijhaalt. Er wordt de asielzoeker dan ook gezegd dat hij kort en bondig moet antwoorden.

Natuurlijk staat de cultuur van sommige mensen er aan in de weg om concreet te antwoorden. Daarom zeggen wij herhaaldelijk dat zij kort en bondig moeten antwoorden. De asielzoekers hebben het daar soms erg moeilijk mee. Vooral als je te maken hebt met mensen die niet teveel onderwijs hebben genoten. Zeker bij vrouwelijke asielzoekers komt dat voor. Ook die mensen moeten het kort en bondig houden. We proberen mensen die omstandig antwoorden via andere vragen toch te beperken in hun antwoorden.

(...)

Tijdens het nader gehoor koppelt de contactambtenaar niet regelmatig terug naar de asielzoeker of hij goed heeft begrepen wat hij van de asielzoeker heeft gehoord. De contactambtenaar schrijft op wat ik heb vertaald. Dat is toch voldoende. Tegenwoordig kan ik ook vaak meekijken op het scherm van de computer zodat ik kan zien wat er wordt getypt.

Aan het einde van het nader gehoor wordt altijd gevraagd aan de asielzoekers of zij nog iets hebben toe te voegen. Het komt niet vaak voor dat zij inderdaad iets willen toevoegen. Ook wordt gevraagd of zij de tolk hebben kunnen verstaan. Daarop wordt altijd bevestigend geantwoord.

(...)

Over het nader gehoor van de heer O. kan ik u vertellen dat ik mij niet kan herinneren wie dat is. Ik heb daarna nog zoveel nadere gehoren bijgewoond. Ik weet nog wel dat er werd gekeken of er nog meer asielzoekers waren, die geen andere taal spraken dan het Albanees. Er waren toen, eind 1994, niet zoveel tolken Albanees. Ik kan mij dus wel voorstellen dat de heer O. een nader gehoor werd afgenomen zonder dat hij werd uitgenodigd. Ik was er toch als tolk dus ging het in één moeite door. Het gebeurde wel meer. Ook als een asielzoeker niet kwam opdagen voor het nader gehoor, dan werd er gewoon iemand anders gezocht om een nader gehoor van af te nemen. Ik weet niet meer hoe de heer O. reageerde. Hij zal wel boos zijn geweest.

U heeft mij het nader gehoor dat is afgenomen van de heer O. laten lezen. Ik kan u nu nog het volgende vertellen.

Ik kan mij nu nog niet echt het nader gehoor herinneren.

De contactambtenaar die bij dat nader gehoor optrad, een vrouw, deed het nog maar kort. Zij verbood mij privégesprekken te voeren met de heer O. Ik weet dat de contactambtenaar de heer O. zei kort en bondig te antwoorden. Volgens mij verliep het nader gehoor volgens de richtlijnen.

Ik kan mij niet herinneren dat ik het nader gehoor van het computerscherm heb moeten lezen en vertalen voor de heer O. Het verslag van het nader gehoor is niet in mijn aanwezigheid uitgereikt aan de heer O. Ik weet daar ook niets van. Ik weet ook niets over een discussie daarover. Ik kan mij niet herinneren dat er is gesproken over foute data. Ik kan daar nog aan toe voegen dat ik in die tijd alle genoemde data opschreef. De asielzoeker

kon mij dan ook direct wijzen op een eventuele fout. Tegenwoordig laat ik de asielzoekers zelf allerlei gegevens opschrijven, namen, data enzovoort.

Ik neem aan dat de in- en uitleiding ook bij het nader gehoor van de heer O. zijn gedaan.

Het nader gehoor van de heer O. is niet anders gegaan dan andere nadere gehoren. Anders had ik dat wel onthouden.

Ik kan mij niet herinneren of het nader gehoor gehaast is gedaan of dat de contactambtenaar onder tijdsdruk werkte. Ik denk van niet."

B.2.11. De klacht van mevrouw S. uit Iran

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met mevrouw S., de contactambtenaar en de tolk. Bij het nader gehoor van mevrouw S., dat plaatsvond op 5 december 1994, was geen (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van mevrouw S., van de contactambtenaar en van de tolk. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1.

Mevrouw S. verklaarde onder meer:

"Op 5 december 1994 was het een uur of 9.30 toen ik me meldde. De contactambtenaar en de tolk stelden zich voor. Vervolgens werd een toelichting gegeven op wat er zou gebeuren en toen is het interview begonnen. De contactambtenaar vertelde dat hij een ambtenaar van Justitie was die het gehoor zou afnemen. Ik kan me niet herinneren of hij zijn naam en toenaam heeft genoemd. Verder is er gezegd dat de gesprekken vertrouwelijk zouden worden behandeld. De tolk zei: "Ik ben meneer die en die, uw tolk". Wat die contactambtenaar vertelde verstond ik niet. De tolk vertelde dat de man de contactambtenaar was en hijzelf de tolk. De contactambtenaar vertelde verder niets meer voordat het interview begon. Over de asielpcedure en belang van het gesprek vertelde hij niets. Dat ik de waarheid moest vertellen heeft hij ook niet gezegd. De eerste vraag die hij stelde was de vraag naar mijn personalia. Ik kreeg wel de gelegenheid om te vertellen wat ik wilde vertellen, maar na elke zin kreeg ik te horen dat wat ik vertelde niet waar was. Aan het begin vroegen ze naar gegevens van mezelf en van familie van mij. Ik kreeg toen wel gelegenheid om alles te vertellen, maar na een poosje kreeg ik te horen dat wat ik vertelde niet waar was. Zij vroegen bijvoorbeeld: "Waar is uw man op dit moment?" Ik antwoordde: "In Turkije", waarop ik te horen kreeg dat hij geen goede man was. Omdat een goede man niet zijn vrouw in de steek laat. Mijn man is naar Turkije gevlucht, en ik kreeg te horen dat hij daarom geen goede man was. Verder werden er opmerkingen gemaakt in de trant van: "Uw man had gewoon moeten blijven in Iran en uw zaak moeten bepleiten en verdedigen om zo uw gelijk te krijgen". Ik zei daarop dat dat niet zo simpel was en dat er niet veel kans is dat je een rechtvaardig proces krijgt. In de discussie zei ik tegen de tolk: "U weet toch wel hoe het in Iran is, wat juridische processen betreft, dat als je eenmaal vastzit het wel jaren kan duren voordat je je onschuld kan bewijzen?". De tolk kapte dit gesprek af en vertelde mij dat

ik niet met hem maar met de contactambtenaar moest praten. De wijze waarop hij dit deed was onbeleefd. Ik had de indruk dat zij mij niet geloofden. Dat was uit hun reactie duidelijk. Verder had ik een aantal documenten bij me, een medisch dossier van mijn man en mijn huwelijksakte. Die documenten had ik in mijn bagage, omdat ik ze de hele tijd in mijn koffertje had zitten en die zaten er nog in toen ik ben weggegaan. Ik kreeg daarop te horen dat mijn man waarschijnlijk naar Nederland wilde komen om medische voorzieningen te krijgen. Ik vertelde dat dat niet de bedoeling is geweest, want dat ik niet wist of hij voor medische behandeling in aanmerking zou komen. Daarover hebben we minstens een kwartier gepraat. Ik was niet bekend met de gang van zaken hier. Desalniettemin vertelden zij mij steeds dat het niet waar was, en dat ik deze plannen had. Ik ontkende dat, maar ik werd niet geloofd. Het gesprek is inderdaad vervelend gelopen. De wijze waarop de tolk de vragen stelde en met mijn antwoorden omging, speelde daarbij een grote rol. Hij toonde minachting en nam mij niet serieus. Dit is één voorbeeld. Er zijn verschillende dingen gebeurd waardoor ik wilde opstaan en weggaan, maar aan de andere kant wist ik niet wat de gevolgen daarvan zouden zijn. Dus ik heb het niet gedaan. Ik had wel een voorbereidend gesprek gehad met iemand van het bureau voor rechtshulp of VluchtelingenWerk, waarbij ook een tolk aanwezig was. Maar daarbij is niet ter sprake gekomen dat het mis kon gaan tijdens het gesprek of wat ik kon doen als het mis zou gaan. Het gesprek begon om omstreeks 9.30 uur en het eindigde om 12.30 uur. Ik had wel veel te vertellen, maar dat hoefde niet zolang te duren. Wat er gebeurde was dat de contactambtenaar op bepaalde details inging, bijvoorbeeld de lengte van het schip, waarop ik in Bandar Abbas wilde instappen. Ik zei dat mij was verteld dat ik de twee kinderen, die ik bij me had, gewoon mee moest nemen en niet om mij heen moest kijken, en dat ik niet op die details had gelet, maar men wilde ook die details weten en dat duurde lang. Ik kreeg niet echt de gelegenheid dat te vertellen wat ik wilde. Zij hebben mij zo vaak verteld dat ik zou liegen, dat ik me zo teleurgesteld voelde in het gesprek dat ik er geen heil meer in zag en niet meer geloofde in het gesprek. Toen het 11.45 uur was vroeg ik of ik even mijn kinderen kon ophalen, want anders zouden zij voor een gesloten deur staan. Daarop reageerde men op een sarcastische toon met de mededeling dat die kinderen maar moesten wachten. De contactambtenaar heeft niet regelmatig nagevraagd of begrijpelijk was wat hij vertelde en of de tolk mijn relaas goed had vertaald. Om ongeveer 11.45 uur, toen ik geen toestemming kreeg om weg te gaan om de kinderen op te vangen, barstte ik in tranen uit. De laatste drie kwartier van het gesprek heb ik voortdurend gehuild. Ik heb met tranen in mijn ogen de kamer verlaten.

Op een gegeven moment heb ik gezegd: "vul zelf maar iets in."
Dit heb ik verschillende malen gezegd, wanneer mijn verhaal in twijfel werd getrokken. Zij dreven de spot met mij, ik zat daar te huilen en toen zij uiteindelijk vroegen of ik zelf nog iets wilde vertellen, zei ik nee. Ik wilde zo snel mogelijk weg.
De contactambtenaar heeft wel gevraagd of ik de tolk goed had begrepen, maar naar aanleiding van de indruk die ik van het gesprek had, dacht ik bij mezelf dat wanneer ik neen zou zeggen de tolk mijn antwoord toch niet goed zou vertalen, want dat zou kritiek om hem inhouden. Bovendien wilde ik daar weg, dus ik heb er geen punt van gemaakt. Het gedrag dat zij beiden ten toon spreidden was niet prettig om aan te zien. Mijn antwoorden die de tolk vertaalde veroorzaakten gelach bij die twee en er werd iets besproken tijdens het gelach en ik kreeg weer een ander antwoord op een spottende toon. Ik was dus absoluut niet tevreden over hun gedrag. Een interview en het stellen van vragen zijn natuurlijk noodzakelijk, maar men moet een asielzoeker niet op een minachtende wijze bejegenen en niet kleineren of de spot met de asielzoeker drijven. Even dacht ik: "was ik maar in Iran gebleven en doodgegaan", want het was beneden mijn waardigheid om zo te worden gekleineerd. Toen ik hier pas was, de eerste week, had ik behoefte aan medeleven. Ik wilde dat men mij ondersteunde en met mij meeleeftte, omdat ik emoties had en daar behoefte aan had. Dat is niet bewaarheid geworden.
Het verschil tussen de manier van spreken met mij tussen mijn advocaat, mr. Bogaers, en de contactambtenaar was wezenlijk. Bij mijn advocaat was het gesprek veel prettiger en de sfeer was heel anders. Ik had een gesprek van 6,5 uur. Het gesprek begon om omstreeks 10.00 uur en eindigde om 16.30 uur. Ik kreeg tussentijds gelegenheid om even te pauzeren en weer op krachten te komen. De handelwijze van de advocaat en van de tolk en de sfeer bij de advocaat was heel anders."

De voormalig contactambtenaar, de heer Wi., verklaarde onder meer:

"Het nader gehoor van mevrouw S. komt mij bekend voor, al kan ik mij haar niet meer voor de geest halen.

Ik begrijp niet wat u bedoelt met de vraag of ik de vluchtelingendefinitie heb uitgelegd. Zij was geen vluchteling maar een asielzoekster. Het hoort niet bij mijn taak om de vluchtelingendefinitie uit te leggen. Ik heb dat nooit gedaan.

De inleiding van het nader gehoor hield ik altijd, dus ook bij haar. Het zou kunnen dat men door de spanning van het moment geen aandacht schenkt aan de inleiding. Ik weet het niet. Ik controleerde niet of de inleiding werd begrepen, wel controleerde ik of

men de tolk verstond. De asielzoekers zijn voorbereid. Ze weten waarvoor ze komen. Ze vragen asiel in Nederland. Ze weten toch wat ze willen. Het kan zijn dat ik mijn verhaal aan het begin van het nader gehoor heb afgedraaid. Het was zo'n standaardverhaal. Ik deed de inleiding altijd zelf. Ik heb wel gehoord dat tolken de inleiding deden. Ik gebruikte de inleiding om contact te maken met de asielzoeker.

In dit geval is er een uitgebreid verslag van het nader gehoor gemaakt. Dit betekent dat ze haar verhaal heeft kunnen vertellen. Zeker gezien haar vluchtreden.

Ik heb zeker doorgevraagd. Ik kan mij deze vrouw niet herinneren dus ik weet niet of ik haar de gelegenheid heb gegeven om een en ander nader te verklaren. Het is wel zo dat ik een bepaalde opbouw hanteerde voor het afnemen van het nader gehoor en daar graag aan vast hield. Ook wilde ik graag een antwoord op mijn vragen. Ik legde wel altijd uit dat men later nog de gelegenheid kreeg om alles te vertellen.

De zin: "Ik begrijp dat ik u nu kan vertellen waarom ik naar dit land ben gekomen, ik begrijp ook dat ik mij moet beperken tot mijn eigen persoonlijke problemen." is een standaardzin die in al mijn verslagen van nadere gehoren voorkomt.

Het kan zijn dat ik mevrouw niet onmiddellijk in de gelegenheid heb gesteld de kinderen op te vangen, die uit school kwamen voordat het nader gehoor was afgelopen. Ik toon mij in zo'n geval niet inschikkelijk. Ik vind dat het nader gehoor prioriteit heeft en er voor de kinderen maar andere opvang geregeld moet worden. Ik geloof dat we het nader gehoor hebben voortgezet en dat er voor de kinderen iets is geregeld. Ik kan mij niet voorstellen dat ik mevrouw heb laten huilen en gewoon ben doorgegaan.

De tolk in deze zaak is een prima tolk. Ik kon goed met hem werken. Voor zover ik kon nagaan vertaalde hij letterlijk wat ik zei, zelfs met de intonatie erbij. Het kan zijn dat de tolk en ik ergens om hebben gelachen, maar het was vast niet om mevrouw S. Meestal ging het dan om een verspreking of zoiets. Ik legde het dan wel uit aan de betrokken asielzoekster omdat ik mij kan voorstellen dat het vervelend overkomt.

Ik kan mij niet herinneren dat ik haar niet heb laten verklaren over de problemen van haar familieleden of dat zij mij over de problemen van haar broer heeft verteld en ik dat niet heb opgenomen.

Het verslag van het nader gehoor in aanmerking nemend denk ik dat ik aan haar twijfelde.

We hebben het uitgebreid over haar echtgenoot gehad. Ik vond het vreemd dat zij het medisch dossier van haar echtgenoot bij zich had en ik heb daarover doorgevraagd. Ik kreeg argwaan. Er bleven zaken onbesproken. Ze was erg onduidelijk en gaf geen logische antwoorden. Ik kan wel tegen haar hebben gezegd dat ik dacht dat ze loog. Dat ik gezegd zou hebben dat haar echtgenoot geen goede man zou zijn, moet u maar nemen voor wat het is. Ik kan mij niet zo goed voorstellen dat ik dat heb gezegd. Het kan wel zijn dat ik heb gezegd dat ik de gang van zaken merkwaardig vond.

Ik noteerde altijd versprekingen om de sfeer van het nader gehoor duidelijk te maken voor de beslissingsambtenaar. Het kan twijfel over het waarheidsgehalte weergeven. Het was voor mij een keuze om het verslag zo te noteren. Zo kon ik het meeste recht doen aan de wijze waarop het gesprek was verlopen. Het was niet specifiek mijn bedoeling om een uitspraak te doen over het waarheidsgehalte.

Wanneer ik merkte dat de asielzoeker last had van bijvoorbeeld traumatische ervaringen, onderbrak ik het nader gehoor en haalde een glas water. Ik probeerde altijd een duidelijk rapport te maken, bijvoorbeeld door verbanden te leggen."

De tolk, de heer V., verklaarde onder meer:

"Ik tolk in het Farsi, Dari en Azeri. Azeri is een taal die op zichzelf staat, het Farsi en het Dari lijken wel op elkaar, op bepaalde woorden en uitdrukkingen na. Ik ben afkomstig uit Iran. Op 28 april 1992 ben ik begonnen met het werken voor het Ministerie van Justitie. Ik werk ook wel voor rechtbanken en de politie. Het werk is de laatste tijd afgenomen. In 1993 en 1994 werkte ik vier à vijf dagen in de week en woonde ik gemiddeld twee nadere gehoren per dag bij. In 1995 was het ongeveer drie à vier dagen in de week en in 1996 twee à drie dagen in de week. Ik beschouw een tolk als een communicatiemiddel.

(...)

Ik kan mij het nader gehoor van mevrouw S. niet herinneren. Ik heb het verslag van het nader gehoor niet meer opgevraagd. Deze contactambtenaar heb ik twee- of driemaal meegemaakt. Via de IND heb ik gehoord dat deze contactambtenaar niet meer bij de IND werkt. Ook na lezing van het verslag kan ik mij het nader gehoor niet herinneren.

Een contactambtenaar legt niet altijd de vluchtelingendefinitie uit, soms gebeurt het in de loop van het gesprek. Het behoort

niet tot de standaard openingsmedelingen. Ik kan mij niet herinneren dat deze contactambtenaar de inleiding niet heeft gedaan, dat doen namelijk alle contactambtenaren wel.

Deze contactambtenaar koppelde ook terug in de vorm van het geven van een samenvatting.

Dit was een contactambtenaar met een academische opleiding. Ik herinner me dat hij een keer een privé-afspraak annuleerde omdat het nader gehoor uitliep."

B.2.12. De klacht van de heer SA. uit Liberia

Ten behoeve van het onderzoek is een gesprek gevoerd met de heer SA., de betrokken contactambtenaren, tolken en (rechts)hulpverleners. Van de heer SA. is driemaal een nader gehoor afgenomen, namelijk op 24 maart 1995, 9 augustus 1995 en 25 september 1995. Bij deze gesprekken was telkenmale een (rechts)hulpverlener aanwezig.

Hieronder volgen de verklaringen van de heer SA., van de contactambtenaren, van de tolken en van de (rechts)hulpverleners over de drie nadere gehoren. De algemene informatie die betrokkenen hebben verstrekt is verwerkt onder B.1. Ook het hoofd onderzoek van het district Noord-West van de IND heeft over deze gehoren een verklaring afgelegd.

De heer SA. verklaarde over de drie nadere gehoren onder meer:

"Ik kan mij de nadere gehoren nog goed herinneren. Het eerste nader gehoor was vrij kort (dit betrof het eerste gehoor; N.o.). Ik moest toen mijn naam en zo opgeven. Er stond een fout in het verslag over mijn afkomst. Ik ben Krahn en er stond in het verslag Tour. Ik heb dat doorgegeven aan de politie toen ik moest stempelen. Ik hoefde nog niets te vertellen over mijn vluchtverhaal.

Over het nader gehoor op 24 maart 1995 kan ik u het volgende vertellen. Het interview was 's morgens. Er was een blanke vrouwelijke tolk. Deze vertelde mij dat zij de tolk was en de andere aanwezige, een man, werkte voor het Ministerie van Justitie. De man vertelde wat de vrouw moest vertellen. Ik kon de vrouw goed verstaan. Zij sprak goed Engels. Als ik iets niet begreep, dan herhaalde zij het. De vrouw vertelde dat ik de waarheid moest zeggen en dat ik moest vertellen waarom ik naar Nederland was gekomen. Zij vertelde niet dat ik kort moest antwoorden. Zij vertelde mij ook niet dat de informatie die ik gaf vertrouwelijk zou worden behandeld. Bij het nader gehoor was ook een vrouw van VVN aanwezig. Het verslag van het nader gehoor kreeg ik erg laat, pas op 29 juni 1995. Zij hadden het al op 6 april 1995. Ik kon dan ook geen correcties of aanvullingen aanbrengen op het nader gehoor. Ik kon de vragen tijdens het nader gehoor goed verstaan. Als ik iets niet kon verstaan, dan gaf ik dat door. Toen ik naar het nader gehoor ging, wist ik niet wat er ging gebeuren. Ik hoorde dat pas van de tolk/contactambtenaar. Ik vond het nader gehoor moeilijk. Het was ook haast de eerste keer dat ik blanken zag. Ik kon de mensen niet uit elkaar houden. Iedereen leek op elkaar. Ik kon alles vertellen wat ik wilde. Dat was geen probleem. Ik kon mij nog goed herinneren wat er met mij was

gebeurd. Aan het einde van het nader gehoor vroeg de contactambtenaar mij of ik nog iets had toe te voegen. Ik antwoordde ontkennend. Hij vroeg ook of ik de tolk goed kon verstaan. Ik antwoordde bevestigend. Ik was voor het eerste nader gehoor wel naar VVN geweest. Zij hebben mij niet geïnformeerd over wat er zou gaan gebeuren tijdens het nader gehoor. De contactambtenaar van het eerste nader gehoor was geduldig en niet onaardig. Het eerste nader gehoor ging goed. Ik kon alles vertellen wat ik wilde. Ik had daar genoeg tijd voor. Ik had het idee dat de tolk mij goed kon verstaan. Meestal begreep zij mij meteen.

Het tweede nader gehoor was op 9 augustus 1995. Ik kan mij dat nader gehoor ook nog herinneren. Ik moest mij iedere dinsdag om 16.00 uur melden bij de politie voor een stempel. Ik kreeg toen een papier met de datum waarop mijn tweede nader gehoor zou worden afgenomen. Dat zou twee weken later plaatsvinden. Ik ben toen naar de Opbouw (voogdijvereniging die minderjarige asielzoekers begeleidt; N.o.) gegaan. Deze man zei dat het Ministerie van Justitie meer informatie wilde hebben en dat het nader gehoor kon worden afgenomen. Daarna ben ik ook nog naar VVN gegaan.

Zij vertelden mij ook dat het Ministerie van Justitie informatie nodig had. Er is naar het nader gehoor iemand van VVN meegegaan. Toen ik naar binnen ging voor het tweede nader gehoor vertelde de man mij dat het Ministerie van Justitie meer informatie nodig had. De contactambtenaar vertelde dit via de tolk. Ze vertelden mij niet waarom ik extra informatie moest geven. Zij vertelden mij wel dat ik de waarheid moest vertellen.

Ik kon alle vragen verstaan. Als ik het niet kon verstaan, zei ik dat. Zij herhaalden of verduidelijkten dan de vraag voor mij. Ik had geen probleem met het nader gehoor. Zij vroegen dingen en ik gaf antwoord. Ik had het idee dat de tolk mij wel kon verstaan. Verstond hij iets niet goed, dan vroeg hij het gewoon nog een keer. Dit gebeurde niet vaak, slechts incidenteel. Omdat ze iedere keer dezelfde dingen vroegen verveelde het me wel. Ik moest verklaren over gebeurtenissen van lang geleden.

Er werd mij gevraagd of ik nog iets had toe te voegen. Ik zei van niet. Ook vroegen ze me of ik de tolk goed had verstaan. Ik heb daarop bevestigend geantwoord. De vrouw van VVN heeft geen opmerkingen gemaakt. Ik had geen probleem met het nader gehoor. Ik was niet bang tijdens het interview omdat ik de waarheid vertelde. Ik heb verteld dat ik Krahn was.

Het derde nader gehoor was op 25 september 1995. Ik werd op dezelfde wijze uitgenodigd als voor het tweede nader gehoor. Ik heb via de Opbouw nog gevraagd of het wel klopte. Deze heeft het nagevraagd bij de politie. Het bleek dat Justitie meer informatie nodig had. Naar het nader gehoor is ook weer iemand van VVN meegegaan.

De contactambtenaar vertelde mij, via de tolk, dat het Ministerie van Justitie meer informatie nodig had. De contactambtenaar heeft niet uitgelegd waarom ze meer informatie nodig hadden. Hij vertelde mij niet dat ik de waarheid moest zeggen. Hij vertelde mij wel dat ik op alle vragen moest antwoorden. Als ik een antwoord niet wist, dan moest ik zeggen dat ik het niet wist. Ik gaf de antwoorden die ik wist. Kende ik het antwoord niet, dan zei ik dat. Ik verstond de tolk goed. Sommige termen kende ik echter niet. Ik vertelde het dan ook als ik iets niet begreep. Ik weet niet of de tolk mij goed verstond. De tolk vroeg mij soms iets te herhalen als hij iets niet goed begreep. Ik had geen probleem met de contactambtenaar. Ik was tijdens het nader gehoor nerveus.

De contactambtenaar sprak wel met luide, krachtige stem als ik hem niet begreep. Hij was niet erg geduldig. Ik probeerde overal antwoord op te geven. Toch werd de contactambtenaar boos. Ik werd verward en voelde mij onder druk gezet. Dit gebeurde alleen tijdens dit nader gehoor.

Aan het einde van het nader gehoor werd gevraagd of ik alles had begrepen. Ik heb gezegd dat ik alles had verstaan en dat ik het ook had verteld als ik iets niet begreep.

Er was tijdens het nader gehoor wat onenigheid over de term MOUNTAIN. Ik begreep de term niet. Ik begreep de term pas nadat de man van VVN een berg had getekend. Verder raakte de contactambtenaar geërgerd toen ik niet wist wat de termen "His speed is cold" en "To run speed on a girl" betekenden.

Tijdens de nadere gehoren werd niet nagegaan of zij mij goed hadden begrepen. Er werd niet teruggekoppeld.

Mijn advocaat heeft mij erg veel gevraagd. Het interview duurde wel zes uur. Hij vroeg mij alles. Ik heb hem meer verteld dan ik de contactambtenaren heb verteld. Zij vroegen minder. Het is simpel: vragen ze mij iets, dan antwoord ik. Vragen zij niets, dan zeg ik niets."

Hieronder volgen de verklaringen van de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener met betrekking tot het nader gehoor op 24 maart 1995.

De contactambtenaar, de heer Ho., die was vergezeld van een planner van de IND, verklaarde onder meer:

"Ik ben sinds december 1993 werkzaam als contactambtenaar voor het Ministerie van Justitie. Voorheen was ik werkzaam in het bedrijfsleven onder andere als divisie manager bij Amerikaanse bedrijven. Ik ben bij de IND aangenomen omdat men zocht naar een ander kaliber mensen, niet afkomstig van politie en marechaussee.

Het werk trok mij omdat je met verschillende culturen werkt. Ik had nog nooit met asielzoekers te maken gehad. Ik had geen kennis van het vreemdelingenrecht, ik heb scholingen gehad bij de IND.

(...)

Ik begin het gehoor met het welkom heten van mensen en vraag of ze iets willen drinken, om het ijs te breken. Ik vertel wie ik ben en wat mijn functie is. Ik vraag of duidelijk is wat de functie is van de begeleider. Ik leg uit wat het belang is van het nader gehoor, dat het van belang is voor zijn toelating tot Nederland.

(...)

Ik probeer de inleiding zelf te doen. Het is wel eens voorgekomen dat ik het in het verband met de tijdsdruk aan de tolk vraag. Ik vraag het alleen aan tolken die ik vertrouw en in talen die ik versta.

Ik zeg ook altijd dat de asielzoeker in vrijheid kan spreken en dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld.

(...)

Ik kan mij niet vinden in de klacht van de heer Bogaers, hij verwijt mij persoonlijk beschamend gedrag. Ik begrijp niet waarop hij dit baseert.

Ik vraag in eerste instantie aan de asielzoeker of hij kort en bondig wil antwoorden. Ik zeg daarbij ook altijd dat de asielzoeker later in de gelegenheid wordt gesteld dieper op het asielrelaas in te gaan. Ik controleer de personalia van de familieleden zoals die worden genoteerd in het AC. Een asielzoeker die gestrest binnen komt laat ik eerst praten, soms wel een half uur. Ik ga zelfs wel eens zo ver dat ik mijn computer dichtsla. De emoties zijn dan uit de weg geruimd en dan gaan we over tot de orde van de dag. In eerste instantie is dit bedoeld om de asielzoeker zo ver te krijgen dat hij in staat is zijn verhaal te vertellen. Het is daarna geen probleem dat de personalia worden gecontroleerd, bovendien zijn ze voorbereid door de hulpverlening.

(...)

Ik kan mij het gehoor van SA. nog redelijk goed herinneren. Ik hoor regelmatig AMA's (alleenstaande minderjarige asielzoekers; N.o.). Op het ogenblik hoor ik 50% AMA's en 50% volwassenen.

Ik kan goed met de betrokken tolk samenwerken. Ik heb deze zaak niet inhoudelijk met haar besproken. We hebben er wel kort over gesproken dat we bij de Nationale ombudsman moesten komen.

In eerste instantie heb ik geconstateerd dat het Engels van SA. niet van een hoog gehalte was. Het gehoor liep echter goed. Als de tolk zichzelf niet in staat zou achten om goed te communiceren zou ze dat aangeven, dat heeft ze zover ik het mij kan herinneren niet gedaan. SA. kon ik wel verstaan. Ook wanneer ik een taal zelf versta probeer ik het zoveel mogelijk via de tolk te laten verlopen.

Ik sta niet anders tegenover Liberianen dan tegenover andere asielzoekers. Ik probeer wel altijd te controleren of iemand echt uit Liberia komt, maar ik ga er niet eens extra voor zitten (De bij het gesprek op het Bureau Nationale ombudsman aanwezige planner merkte op, dat als een beslissingsambtenaar ernstige twijfel heeft over de afkomst van de asielzoeker of onvoldoende informatie heeft voor het nemen van de beslissing, het voorkomt dat er een extra gehoor plaatsvindt. Dit moet volgens de planner niet worden verward met een nationaliteitsonderzoek dat wordt afgenomen door politieambtenaren; N.o.).

Mij is aan SA. niets negatiefs opgevallen. Ik twijfelde niet aan zijn leeftijd. Het horen verliep niet erg moeilijk. Hij gaf antwoord. Hij moest wel eens naar een antwoord zoeken, maar die tijd gunde ik hem. Ik neem aan dat ik gecontroleerd heb of hij de tolk goed begreep, maar ik kan het mij niet specifiek herinneren.

Deze tolk zou een van de personen zijn aan wie ik de inleiding zou kunnen overlaten. Ik denk niet dat ik het in dit geval heb gedaan.

Ik kan mij niet herinneren of SA. erg zenuwachtig was tijdens het gehoor.

(...)

Ik heb (...) wel het idee dat men vrij mag schieten op de contactambtenaar. Ik vind de klacht van Bogaers ongegrond.

Ik merk nog op dat Bogaers stelt dat de hulpverleenster heeft opgemerkt dat er een taalprobleem was en dat ik dat niet heb genoteerd. Ik kan mij niet herinneren of zij dat heeft gezegd, maar ik kan mij voorstellen dat ik heb gezegd dat ik die opmerking zelf al had gemaakt in het verslag."

De tolk verklaarde onder meer:

"Ik werk vanaf 1987 als tolk/vertaler en sinds 1990 als tolk voor de IND. Ik tolk Frans en Engels. Mijn moedertaal is Frans. Ik woon zeer regelmatig nadere gehoren bij. De laatste tijd voornamelijk AMA's.

(...)

Als ik een asielzoeker niet kan verstaan, dan zeg ik dat tegen de contactambtenaar. Deze kan dan het nader gehoor afbreken. De laatste tijd zijn er veel mensen uit Sierra Leone. Deze spreken een soort Pidgin-engels. Dit kan ik onvoldoende verstaan. Ik zeg dat dan ook. Meestal zegt de contactambtenaar dat hij denkt dat het wel gaat en dat we maar moeten doorgaan. Ook als tevoren door de asielzoeker wordt gezegd dat hij het Engels of Frans niet voldoende beheerst, laat de contactambtenaar mij toch doorgaan.

Er wordt vaak doorgezet.

(...)

Ik kan mij het nader gehoor van de heer SA. niet goed herinneren.

(...)

Ik kan mij niet echt herinneren of de inleiding is gedaan.

De desbetreffende contactambtenaar laat meestal de inleiding aan mij over, ook als er een (rechts)hulpverlener bij is. Doet hij de inleiding zelf, dan is deze erg summier. Die bestaat dan uit slechts enkele regels. Doe ik de inleiding, dan heb ik een standaardverhaal. Ik belicht dan alle aspecten van de inleiding. Ik zeg niet dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld. Als ik de introductie zelf doe, dan merk ik dat de contactambtenaar dat weer te lang vindt duren.

Het gesprek met de heer SA. liep heel erg moeizaam. Vragen moesten vaak worden herhaald en op verschillende manieren worden gesteld. SA. beheerste wel het Engels, maar kende vele begrippen niet. Het opleidingsniveau was niet erg hoog. De contactambtenaar hield geen rekening met dit probleem. De vragen die gesteld moesten worden werden gewoon gesteld. Er kwamen antwoorden en die nam de contactambtenaar dan op. SA. was niet op zijn gemak. Hij was zenuwachtig. De contactambtenaar deed daar niets aan. Daar is hij de man niet naar. Er is niet overwogen om het nader gehoor af te breken. Voor mij was het zeker wel een optie. Het gebeurt zelden dat een nader gehoor wordt afgebroken in verband met de taal. Dit gebeurt eigenlijk alleen als de (rechts)hulpverlener dit vraagt. Als ik als tolk dat zeg, dan word ik vreemd aangekeken. Mijn advies wordt niet ter harte genomen. Ze zijn er alleen in geïnteresseerd of ik kan aangeven of iemand uit een bepaald land komt. Dat vragen ze dan ook. Ik geef dan aan dat ik het niet weet.

Het is mijn taak niet. Er waren delen van het nader gehoor van SA. die gewoon liepen, maar er waren ook moeizame gedeeltes bij.

De contactambtenaar ziet mij niet als vertaalmachine, maar meer als bondgenoot, als werkzaam voor Justitie.

De slotopmerkingen zijn door de contactambtenaar gemaakt. SA. heeft daar "Ja" op geantwoord. De (rechts)hulpverlener heeft wel een opmerking gemaakt over de moeizame communicatie. Tijdens het nader gehoor heb ik een aantal keren gezegd dat ik opmerkingen van SA. niet had verstaan. SA. ging dan over in zijn eigen taal.

De desbetreffende contactambtenaar behandelt normaal geen AMA's. Hij behoort wel tot de vaste groep invallers als het erg druk is.

Als ik een paar kernwoorden over het nader gehoor maak, dan is de taal moeizaam geweest en was de sfeer cynisch en sarcastisch. Het was zo van: "daar heb je weer zo'n nep-Liberiaan met een (...) verhaal".

De (rechts)hulpverlener van VluchtelingenWerk Nederland, mevrouw Vo., verklaarde onder meer:

"Ik ben vrijwilliger voor VluchtelingenWerk in het OC Beatrixoord. Ik doe dit werk sinds ruim drie jaar. De ideale situatie bestaat uit het voorbereiden, bijwonen en nabespreken van het nader gehoor. Ik denk dat ik zo'n vijftig nadere gehoren heb bijgewoond. Als iemand al is uitgeplaatst, dan kan ik het nader gehoor niet meer nabespreken. De laatste paar maanden heb ik geen nadere gehoren meer bijgewoond.

(...)

Met betrekking tot het nader gehoor van SA. kan ik u vertellen dat het geen cliënt van mij was. Ook het verslag heb ik later niet gezien. Ik weet nog wel dat hij erg slecht Engels sprak.

Bij het nalezen van de door mij gemaakte aantekeningen kan ik mij het nader gehoor weer herinneren.

SA. vertelt niet veel uit zichzelf. Het was geen goed aansluitend verhaal. Vragen moesten meerdere malen worden gesteld. Als ik het verslag lees wat ik heb gemaakt, dan is er veel informatie naar voren gekomen. Ik kan mij wel herinneren dat de desbetreffende contactambtenaar veel geduld had bij het vragen stellen. Zijn intenties waren volgens mij wel goed. Ik vond de taalbeheersing van SA. eigenlijk twijfelachtig. Ik weet niet of het nader gehoor afgebroken had moeten worden. De informatieverwerving verliep moeizaam. De contactambtenaar kreeg door het moeizame karakter van het nader gehoor minder de neiging om door te vragen.

Ik weet niet of het aan de taalbeheersing lag dat het nader gehoor moeizaam verliep. De antwoorden kwamen er moeilijk uit. SA. zag er echter wel uit alsof hij wel wilde meewerken. Hij was niet onwillig. Ik weet nog dat SA. heeft gezegd dat hij alles goed had verstaan en begrepen. SA. had ook tijdens het nader gehoor een aantal Duitse woorden gebruikt, "nicht gut" en "kaputt". Dit is niet terug te vinden in het verslag van het nader gehoor. Ik vind dit wel goed van de contactambtenaar. Die woorden zouden uit hun verband kunnen worden gerukt. Dat kan dan een eigen leven gaan leiden. Ik hoorde later van SA. dat hij dacht dat het Nederlandse woorden waren. Hij had die woorden op school geleerd.

Ik kan mij niet echt meer herinneren wat de inleiding inhield bij het nader gehoor van SA. Ik denk dat de contactambtenaar zelf de inleiding heeft gehouden. Deze contactambtenaar deed het meestal zelf. Ik vind het een capabele contactambtenaar die rekening houdt met de asielzoeker. Volgens mij had de tolk ook moeite met het Engels van SA. Ik kan mij niet meer precies herinneren hoe dat ging. De contactambtenaar koppelde de antwoorden van SA. wel regelmatig terug. Ik kan mij nog herinneren dat SA. emotioneel werd toen het over zijn familie ging. De contactambtenaar hield daar rekening mee.

Er was niet echt sprake van druk opbouwen, maar het ging moeizaam. Hierdoor kan wel wat druk zijn ontstaan. Verder was er soms een probleem met bepaalde begrippen. Niet alleen de taal op zichzelf. Ik kan mij de uitleiding verder niet zo herinneren. De uitleiding is wel gehouden. Ik heb zelf gevraagd om in het verslag op te nemen dat het nader gehoor moeizaam verliep. Ik weet niet of dat inderdaad is opgenomen (Deze opmerking is niet opgenomen in het verslag van het nader gehoor; N.o.). Een andere opmerking van mij was dat ik mij het recht voorbeheld om later nog aanvullingen te maken. Ik heb de eerste opmerking gemaakt omdat het verslag zo'n belangrijke rol speelt bij de beslissing op het asielverzoek en omdat dit nader gehoor moeizaam ging."

Hieronder volgen de verklaringen van de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener met betrekking tot het nader gehoor op 9 augustus 1995.

De contactambtenaar, de heer Ja., verklaarde onder meer:

"Spontaan kan ik het me het nader gehoor van SA. niet herinneren, na lezing (van het rapport van het nader gehoor; N.o.) is het wel weer bovengekomen.

SA. is verschillende keren gehoord, dat gebeurt wel vaker bijvoorbeeld als er twijfel is. Bij een tweede gehoor wordt een richtlijn gegeven over de nadere informatie die moet worden gevraagd. In dit geval was er twijfel over de nationaliteit van SA.

Ook bij een tweede gehoor geef ik een inleiding. Er wordt gezegd dat er nog een gehoor nodig is en dat hetgeen in het eerste gehoor is verteld blijft staan. Ik controleer wel of de asielzoeker het begrijpt, door te vragen of hij het begrijpt en door te kijken of er contact is. SA. heeft begrepen wat ik heb gezegd, want als ik had gezien dat dat niet het geval was had ik het nog een keer uitgelegd. Ik was niet bevooroordeeld. Ik kwam gewoon met een dossier en moest onderzoeken of SA. uit Liberia kwam.

Ik koppel regelmatig terug door te vragen of de asielzoeker alles heeft begrepen en door te vragen of ik het goed heb begrepen.

SA. hoefde op dat moment niet chronologisch zijn verhaal te doen, ik moest heel gericht informatie verzamelen.

Ik houd rekening met het niveau van de asielzoeker, bijvoorbeeld door vragen op simpele manier te stellen. Ik zeg ook vooraf dat als de asielzoeker iets niet begrijpt hij dat moet aangeven, dan vraag ik het nog een keer op een andere manier.

Ik heb niet het eerste nader gehoor met SA. doorgenomen. Het kan zijn dat ik de asielzoeker met bepaalde zaken uit het eerste gehoor confronteer. Het is echter niet mijn taak om het eerste gehoor nog eens met de asielzoeker te bespreken, daarvoor zijn anderen beschikbaar.

Als het niet duidelijk was waarom SA. weer moest komen snap ik niet waarom daarover geen opmerking is gemaakt door SA. of door de bij het gesprek aanwezige (rechts)hulpverlener.

De taal is geen probleem geweest bij het nader gehoor. Liberianen spreken Engels. Als het al zo zou zijn dat SA. geen goed Engels sprak, waarom heeft de (rechts)hulpverlener daarover tijdens of voor het begin van het gehoor dan geen opmerking gemaakt toen het duidelijk was dat er een Engelse tolk aanwezig was. Als ik zelf merk dat het met de taal niet gaat, staak ik het nader gehoor. In zo'n geval heeft het geen zin het nader gehoor voort te zetten."

De tolk, de heer Bo., verklaarde onder meer:

"De zaak van de heer SA. kan ik mij zo niet herinneren. Misschien als ik het rapport van het nader gehoor heb gezien.

Na inzage van het nader gehoor kan ik u zeggen dat ik mij het (aanvullend) nader gehoor nog wel herinner. Alleen door het verstrijken van de tijd herinner ik mij niet alles meer met volstrekte zekerheid. Ik weet dan ook niet of de inleiding door de heer Ja. (de betrokken contactambtenaar; N.o.) is gehouden. Hij doet dat normaliter wel. Ik heb namelijk eerder met hem gewerkt. Iedere contactambtenaar heeft zijn eigen stijl en persoonlijkheid. Voor het feitelijke vertalen maakt dit echter niet zoveel uit.
(...)

Naar mijn idee poogt de contactambtenaar, met behulp van de tolk, een goed verhaal op papier te krijgen. Het gaat natuurlijk in het ene geval weleens wat moeizamer dan de andere keer. Een probleem is bijvoorbeeld het opnemen van data. Hoe het in het geval van de heer SA. is geweest kan ik u niet vertellen. Ik weet dit niet goed meer. Volgens mij was het vrij moeilijk om antwoorden te krijgen op de nadere vragen. Ik heb niet echt meer een indruk over hoe de jongen echt was. Naar mijn idee ging het gebruik van de Engelse taal moeizaam. Waarschijnlijk omdat hij de taal niet goed beheerste. Een West-Afrikaan zegt het meestal direkt als hij iets niet verstaat. Als iemand mij niet goed verstaat dan pas ik mijn zinsconstructies aan. Verder bouw ik het door mij begrepen antwoord in een nieuwe vraag in. Dit gaat dan meestal in overleg

met de contactambtenaar. Het is dan ten slotte een taalprobleem en de contactambtenaar stelt mij in de gelegenheid de vraag begrijpelijk te vertalen voor de asielzoeker.

(...)

De heer Ja. kijkt nogal streng en is vrij groot. Verder heeft hij een donkere stem. Hij is echter uiterst vriendelijk. Hij werkt professioneel en zeker niet intimiderend. Ik heb regelmatig met hem samengewerkt en kan dat dus redelijk beoordelen."

De (rechts)hulpverlener, mevrouw Ly., verklaarde onder meer:

"Ik ben (rechts)hulpverlener bij VluchtelingenWerk Crailo. Ik doe dat werk sinds zo'n drieënhalft jaar. Ik ben vrijwilliger. Ik werkte tot voor kort twee dagen per week voor VVN. In het begin deed ik de voorbereiding van nadere gehoren. Daarna woonde ik veel nadere gehoren bij. Op het moment woon ik niet veel nadere gehoren meer bij. Ik heb ongeveer acht nadere gehoren meegemaakt. Tijdens de inhaalslag heb ik in Zeewolde veel nadere gehoren bijgewoond. Verder heb ik veel correcties op nadere gehoren gemaakt. Ik heb een aantal keren klachten over contactambtenaren geformuleerd in mijn aanvullingen en correcties in nadere gehoren. Ik heb daar nooit meer wat over gehoord. Ik heb ook geen idee wat er met die klachten is gebeurd. Over de contactambtenaar Dk. heb ik een klacht ingediend bij VVN. Ik heb daar niets meer over gehoord.

(...)

Ik ken de heer Ja. al een tijdje als contactambtenaar. Ik heb geen problemen met de heer Ja. Hij is heel zakelijk en doet de gehoren netjes. Ik vond het in dit geval, een jongen die toch een speciale behandeling nodig had, niet juist om deze jongen zakelijk te behandelen. Er had iemand als contactambtenaar moeten zijn die veel van het land wist en die met meer gevoel had gehoord. Dit had kunnen voorkomen dat de jongen vier keer werd gehoord. De jongen wist naar mijn idee niet direct wat de bedoeling van dit betreffende gehoor was.

Ik weet niet meer of in het begin van het nader gehoor de inleiding is gedaan. Het moet haast wel, want de heer Ja. is zeer zakelijk. Ik kan mij niet herinneren of aan SA. is uitgelegd waarvoor dit extra nader gehoor was. Ook in mijn aantekeningen kon ik dit niet terugvinden. Ja. is duidelijk een van de betere contactambtenaren. Echter, bij een nader gehoor moet je ook gevoel voor cultuur hebben. Dat heeft Ja. niet, althans dat bleek niet bij het nader gehoor. Juist omdat SA. een naïeve jongen is had de opstelling anders moeten zijn. Het was tijdens het nader gehoor ook erg duidelijk dat de jongen echt nog een kind was. Verder speelde er een taalprobleem. Ik hoorde dit later van mijn collega. Ik zou niet met zekerheid kunnen zeggen of de contactambtenaar de tolk controleerde wat betreft de vertaling. Het nader gehoor was in het Engels dus ik kon dat redelijk volgen.

Ik ben die samenvattingen niet in mijn aantekeningen tegengekomen dus ga ik ervan uit dat er geen controle heeft plaatsgevonden, zeker niet via samenvattingen. De problemen van de taal realiseerde ik mij niet tijdens het nader gehoor. Dit werd mij later pas duidelijk. Ik ging ervan uit dat SA. gewoon erg wazig was. Het viel mij echter op dat de contactambtenaar de 'wazigheid' niet heeft opgenomen in zijn nader gehoor.

Bij het nader gehoor was het niet zo dat er van tevoren een vooroordeel was over het woonland van SA. Zo werkt Ja. niet. Dit was anders bij Dk., de contactambtenaar die het volgende nader gehoor van SA. heeft afgenomen. Deze man hoort beneden alle peil. Deze gaat er namelijk meestal van uit dat de asielzoeker liegt.

Ik heb aan het einde van het nader gehoor niet gezegd dat het gehoor niet geheel lekker liep gezien de wisselwerking 'wazigheid' versus 'zakelijkheid'. Ik had dat misschien beter wel kunnen doen. Ik probeer echter zoveel mogelijk conflicten te voorkomen.

De tolk tijdens dit nader gehoor deed zijn werk goed. Daarover heb ik geen opmerkingen."

Hieronder volgen de verklaringen van de contactambtenaar, de tolk en de (rechts)hulpverlener met betrekking tot het nader gehoor op 25 september 1995.

De contactambtenaar, de heer Dk., verklaarde onder meer:

"Ik werkte bij de Marechaussee. In 1988 is gevraagd of ik als tijdelijke contactambtenaar wilde werken. Omdat ik ervaring had als grensbewakingsambtenaar kon ik solliciteren. Ik heb drie jaar als tijdelijke kracht gewerkt. Omdat het werk mij beviel heb ik als vaste kracht gesolliciteerd. Toen ik als contactambtenaar begon heb ik geen opleiding gekregen. Ik heb bij een interview gezeten, een Punjabi, met een ervaren contactambtenaar. De volgende Punjabi heb ik toen nader gehoord.

In de loop van de tijd heb ik nog wel wat interne cursussen gevolgd, bijvoorbeeld interviewtechniek.

(...)

Ik kan mij dat nader gehoor nog wel herinneren. Ik heb zeker een inleiding gehouden. Dit was de standaard inleiding, uitgebreid met het gegeven dat ik meer informatie moest hebben over Liberia. Ik heb dus ook gezegd dat ik niet over zijn problemen zou praten, maar over het wel of niet uit Liberia komen.

De (rechts)hulpverlener was een jonge jongen die volgens mij pas een derde of vierde nader gehoor bijwoonde.

Tijdens het nader gehoor heb ik geprobeerd rekening te houden met de geringe scholing van de heer SA. Ik had de indruk dat SA. wel begreep wat ik hem vroeg. Het ging wel moeizaam. Ik ben bijvoorbeeld lang bezig geweest om hem het begrip "berg" uit te leggen. Ik kreeg de indruk dat hij mij wel begreep, maar geen antwoord wilde geven omdat hij antwoord op de vragen niet wist.

Ik had niet de indruk dat SA. het Engels van de tolk niet verstond. Zou dat het geval zijn geweest, dan zou ik het nader gehoor hebben afgebroken.

Ik ben wel vrij lang bezig geweest met het nader gehoor. Ik denk de hele ochtend. SA. wist weinig te vertellen over Liberia. Ook al was het een eenvoudige jongen uit het binnenland, dan had hij toch meer informatie moeten hebben kunnen geven. De termen waarnaar ik heb gevraagd zijn normale termen in Liberia. Hij had die kennis moeten hebben. Het gaat om de termen "To run speed on a girl" en "His speed is cold". Dit zijn termen die ik heb gehaald uit het boek "Liberia; Facts about the country" en maakt onderdeel uit van de informatie die ik over het land heb verzameld.

SA. sprak West-Afrikaans Engels. In Liberia spreken zij dat niet, ondanks dat dat een West-Afrikaans land is. Zij spreken daar het Slang Engels, knauwerig. Ik heb dat ook voorgelegd aan SA.

SA. antwoordde daarop dat hij wel Liberiaans Engels sprak.
(...)

Ik heb zeker niet geschreeuwd tijdens het nader gehoor van SA. Ik heb geen druk opgebouwd door het snel stellen van vragen of iets dergelijks. Ik had voldoende tijd. Ik hoefde alleen te vragen naar zijn land en niet naar de rest. Ik heb me aangepast aan het niveau van de heer SA.

Ik weet zeker dat SA. niet heeft gezegd dat hij het Engels te moeilijk vond.

Zouden er communicatieproblemen zijn geweest, dan had ik dat ook in mijn verslag opgenomen."

De tolk, de heer Si., verklaarde onder meer:

"Ik kan mij het gehoor van SA. niet echt herinneren.
(Nadat de heer Si. het verslag van het nader gehoor had ingezien verklaarde hij verder; N.o.)

Er is aan SA. verteld dat het een aanvullend gehoor was. Hem werd weer verteld dat hij de waarheid moest vertellen, dat de informatie vertrouwelijk zou worden behandeld, de gewone inleiding zal zijn gehouden.

De heer Dk. (de betrokken contactambtenaar; N.o.) is een rustige man en is bewust met zijn werk bezig. Als de asielzoeker iets niet begrijpt zal hij altijd een nadere verklaring geven. Hij gedroeg zich normaal, zoals altijd. Hij zal ook rekening hebben gehouden met het feit dat het om een jonge jongen ging. In het algemeen wordt rekening gehouden met de achtergrond van de asielzoeker.

Ik heb SA. verstaan, anders had ik mijn medewerking niet verleend. Men kan aan het accent van een Afrikaan horen of hij uit Liberia afkomstig is. Als hij antwoord heeft gegeven moet SA. het begrepen hebben. Ik kan mij niet de details van het nader gehoor herinneren.

Ik vind dat er geen onzinnige vragen zijn gesteld, ook de termen die aan SA. zijn voorgelegd zijn niet onzinnig. Dit zijn uitdrukkingen die op straat bekend zijn, het zijn algemene uitdrukkingen die in het hele land bekend zijn.

Ik kan mij niet voorstellen dat Dk. tijdens het nader gehoor heeft geschreeuwd, dat is onmogelijk.

Ik kan mij nog herinneren dat SA. niet begreep wat een berg was, dat is nog nader uitgelegd."

De (rechts)hulpverlener, de taalwetenschapper heer Sc., verklaarde onder meer:

"Ik doe het werk als vrijwilliger sinds september 1994. Ik heb drie nadere gehoren bijgewoond, dit waren allemaal vervolgehoren. Ik ben net na de inhaalslag begonnen. Sindsdien worden er op Crailo niet zoveel gehoren afgenomen. Het gebeurt wel dat mensen worden gehoord zonder dat wij het weten. Mensen moeten zichzelf bij ons komen melden. In dit geval hoorden we het via de voogd van de jongen. We proberen zoveel mogelijk de gehoren voor te bereiden. Ik heb dat zelden gedaan. Hiervoor heb ik als vrijwilliger Nederlandse les gegeven aan vreemdelingen. Dit had niets met VluchtelingenWerk te maken. Verder ben ik nu betrokken bij de tweede fase begeleiding. Dit betekent dat ik afspraken maak met advocaten, aan de asielzoeker uitleg hoe de procedure verder in elkaar zit. Verder analyseer ik de beschikkingen en kijk ik wat voor bewijsmateriaal er nog nodig is. Ik heb Bogaers nog nooit ontmoet, wij werken met een advocatenlijst. Bogaers staat bij ons bekend om het feit dat hij zich in de zaken verdiept en lijvige bezwaarschriften schrijft.

De andere gehoren die ik heb bijgewoond waren zeer kort, er werden maar enkele vragen gesteld. SA. werd echt een examen afgenomen. Men vermoedde kennelijk dat het de zoveelste Ghanees was die zich voor Liberiaan uitgaf. In de tijd dat ik via een cursus werd voorbereid op het vrijwilligerswerk heb ik wel erge dingen gehoord over de nadere gehoren.

(...)

Over de openingsmededelingen van het nader gehoor kan ik niet uit eigen ervaring verklaren. In het geval van dit vervolghoor is niet gezegd wat het doel was van het nader gehoor en is ook niet op het belang ervan gewezen. De contactambtenaar had dit wel moeten doen. Het doel van het nader gehoor werd wel duidelijk uit de loop van het gesprek.

(...)

In dit geval werd gevraagd naar de identiteitskaarten. SA. zei dat hij die niet kende. Vervolgens werd toch gevraagd hoe die kaart eruit zag omdat het de volgende vraag was. Verder raasde de contactambtenaar door zijn lijst heen. Niet opgenomen in het verslag is dat SA. zei dat een bepaalde stad waar zijn broer naar school ging niet ver was, omdat het per auto bereikbaar was. Een vraag was welke counties er lagen rond Kakata. SA. wist dit niet en onderbouwde dit met de mededeling dat hij geen onderscheid kon maken omdat er overal Engels werd gesproken.

De vraag naar een populaire dansband beantwoordde SA. en hij gaf zijn mening over de muziek. Dit is niet opgenomen in het verslag. SA. is een jongen die overkomt als een jongen van veertien jaar. De contactambtenaar heeft zich niet aan het niveau van SA. aangepast.

Ik vind dat de inhoud van de vragen moet worden aangepast aan wat je van die asielzoeker kunt verwachten. De contactambtenaar had van tevoren kunnen weten waar de jongen vandaan kwam en wat zijn opleiding was. De contactambtenaar vroeg naar een berg in Liberia.

SA. begreep het woord berg niet, maar in het verslag werd opgenomen dat hij het niet wist. Toen de contactambtenaar vroeg: "wat zie je als je je dorp uitloopt", zei SA. dat er rubberbomen waren. Dat is niet opgenomen terwijl SA. daarmee informatie gaf die te verifiëren was. Hier had op doorgevraagd kunnen worden.

Ook werd er naar de feestdagen gevraagd, SA. antwoordde dat hij die kende omdat er op die dagen niet werd gewerkt, ook dit is niet opgenomen. Ook de vraag over de nummerborden begreep SA. volgens mij niet, maar in dit geval deed de contactambtenaar wel moeite om het uit te leggen. Bij de uitleg van de vraag werden moeilijke woorden gebruikt zoals bijvoorbeeld "configuration".

De tolk paste zijn taalgebruik niet echt aan. Hij hield er geen rekening mee dat het Engels in Liberia afwijkt. De tolk gaf ook niet aan dat het Engels moeilijk te begrijpen was. Wel werd aan het eind van het nader gehoor gevraagd of SA. de tolk had kunnen verstaan. Deze vraag heeft hij bevestigend beantwoord.

De contactambtenaar heeft in het begin nog wel een paar tekeningen gemaakt maar toen dat niet onmiddellijk iets opleverde stopte hij er mee. Ik zou zelf het nader gehoor hebben afgebroken en het op een andere wijze nog een keer hebben geprobeerd. Bij de nabespreking is mij gebleken dat het toch vooral een taalprobleem was met SA. Je kunt hem wel begrijpen als je er moeite voor doet en er tijd aan besteedt.

In dit geval is er niets in het verslag van het nader gehoor opgenomen dat niet aan de orde is geweest.

Het controleren van een tolk is een moeilijke zaak, ik spreek zelf ook geen Liberiaans-Engels. De tolk heeft op integere wijze vertaald wat hij meende te verstaan. Wat in deze zaak ook speelt is dat het goed spreken van Engels een prestigekwestie is, daarom zal SA. niet snel toegeven dat hij niet goed Engels spreekt, daar wordt je plaats in de samenleving aan afgemeten. Hij is de zoon van een dorpshoofd. Verder noemt hij zijn taal Engels, hij kent het Britse Engels niet. Gezien het opleidingsniveau van SA. kun je ook niet veel van hem verwachten op het gebied van taalbeheersing.

De vragen die werden gesteld zoals weet je wat 'his speed is cold' en 'to run speed on a girl' betekent, waren onbegrijpelijk. Je vraagt je af of deze uitspraken of gezegdes door heel Liberia bekend zijn. Ik denk haast van niet omdat er in Liberia drie verschillende taalgebieden Engels voorkomen. Mensen uit die taalgebieden kunnen elkaar al moeilijk verstaan. Hier is ook taalonderzoek naar gedaan.

Tijdens het gehoor liep wel de spanning op door de snelheid van vragen stellen, meer de spanning van een examen. Wel boog de contactambtenaar naar voren en kroop in SA. en trok een wantrouwende blik. Dit kun je wel beschouwen als een vorm van druk uitoefenen.

Ik heb me gestoord aan de vraag over het accent dat niet Liberiaans zou zijn. Dit getuigde wat mij betreft van vooringenomenheid van de contactambtenaar. Het was een impliciete beschuldiging dat hij niet uit Liberia afkomstig zou zijn. Die beschuldiging is naar mening nergens op gebaseerd."

Het hoofd onderzoek verklaarde met betrekking tot de drie nadere gehoren onder meer het volgende:

"Dat SA. vier keer is gehoord (een eerste gehoor en driemaal een nader gehoor; N.o.) heeft niets te maken met de kwaliteit van het nader gehoor. Dit zegt meer over de (on)zekerheid over de nationaliteit. Er volgen dan meer gehoren. Ik denk dat het er meer mee te maken heeft dat de wazige uitstraling van de jongen een rol heeft gespeeld. Er was niet een echt helder gesprek mee te houden.

Alleen de subjectieve kwalificatie 'wazig' zouden wij niet in een verslag opnemen.

De lage opleiding en de plaats waar hij woonde zal een rol hebben gespeeld. Er kon niet goed 'to the point' worden gekomen.

In deze zaak had eventueel vanuit de rechtshulpverlening kenbaar moeten worden gemaakt bij de contactambtenaar met wie ze te maken zouden krijgen. Er zou dan meer rekening mee kunnen worden gehouden dat het om een 'wazig' persoon ging.

Met betrekking tot de taal het volgende. Er had een pidgin tolk of iets dergelijks gebruikt kunnen worden nu er geen Tour of Krahn tolk beschikbaar is. Volgens onze informatie is het in Liberia gebruikte Engels, Amerikaans Engels. Er zullen vast en zeker mensen zijn die die taal niet goed beheersen.

(...)

Als je kijkt naar de inhoud van het nader gehoor dan valt op dat SA. wel een datum van vijf jaar geleden kon noemen, terwijl het noemen van een datum in die cultuur helemaal niet voorkomt.

Ik ben het met Bogaers eens dat de vragen om counties te noemen misschien niet had moeten worden gesteld aan zo'n persoon. Wel kan je praten over zijn eigen stam en zijn buurtstammen. Daar hoort hij toch meer van te weten.

In de procedure is een stuk naar voren gekomen waarin staat dat SA. wazig overkomt. Dit had dus een rol kunnen spelen bij het daaropvolgende nader gehoor. Er wordt vrij algemeen overleg gevoerd met de hulpverlening over 'bijzondere' asielzoekers. Dat is in dit geval klaarblijkelijk niet gebeurd. Misschien komt dit ook door de overplaatsingen die hebben plaatsgevonden. Ieder nader gehoor vond plaats op een andere lokatie.

Het probleem in deze zaak is dat op geen enkel moment door de IND is vastgelegd dat het een wazig persoon betrof. We hadden daar dan rekening mee kunnen houden. Het niet naar voren brengen van een karakterschets van SA. komt omdat wij niet snel een subjectieve kwalificatie opnemen in een verslag. Dit geldt ook voor non-verbaal gedrag."

C. STANDPUNT STAATSSECRETARIS

1. Bij brief van 20 februari 1996 reageerde de Staatssecretaris van Justitie op de klacht. Zij liet in haar brief onder meer het volgende weten:

"Mijns inziens gaat deze klacht niet uitsluitend over het functioneren van de contactambtenaren, maar ook over de opzet en uitvoering van het nader gehoor.

Het nader gehoor zoals dat door de IND is ontwikkeld is afgestemd op de informatie-behoefte in de asielprocedure. Mr. Bogaers wil, als ik het goed zie, echter een nader gehoor dat uitgebreider is dan noodzakelijk voor het beoordelen van het asielaanvraag. Wanneer contactambtenaren asielzoekers vragen zich tot noodzakelijke informatie te beperken, wordt dit door mr. Bogaers geïnterpreteerd als zijnde onzorgvuldig.

Het verschil in opvatting over de opzet van het nader gehoor plaatst de specifieke klachten in perspectief.

Verzoeker klaagt erover dat contactambtenaren:

- asielzoekers aan het begin van het nader gehoor onvoldoende informeren over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure; In het kader van het kwaliteitsproject dat in 1995 is begonnen is een standaard lay-out voor de rapporten van nader gehoor vastgesteld. Hierbij zijn tevens de richtlijnen nader gehoor opgesteld. Daarin is opgenomen dat aan het begin van het nader gehoor de inleiding door de contactambtenaar zelf moet worden gedaan.

- asielzoekers niet medelen dat zij vrijuit kunnen spreken en dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld; Vanuit de praktijk is de behoefte gebleken om aan asielzoekers mede te delen dat alles wat wordt besproken als vertrouwelijk wordt behandeld en dat zij vrijuit kunnen spreken. Contactambtenaren doen deze mededelingen reeds enige jaren vanuit die gebleken behoefte en maken hiervan melding in het rapport van nader gehoor. Deze in de praktijk gegroeide werkwijze is ook in de hiervoor genoemde richtlijnen van het nader gehoor beschreven, zodat alle contactambtenaren dit onderdeel van de richtlijnen toepassen.

- ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers tijdens het nader gehoor;

Uit de klacht van advocaat Bogaers blijkt niet welke de aard was

van de ongeoorloofde druk die op asielzoekers zou zijn uitgeoefend. Voor zover hier wordt bedoeld dat contactambtenaren in bepaalde gevallen hun twijfel uitspreken over hetgeen de asielzoeker beweert, is dit een situatie waarin de asielzoeker de mogelijkheid geboden wordt om de twijfels weg te nemen. Ook kan het zijn dat de asielzoeker vragen krijgt voorgelegd waar hij geen antwoord op kan geven en die hij mogelijk als onprettig ervaart. Van ongeoorloofde druk is mijns inziens dan echter geen sprake.

- asielzoekers onvoldoende gelegenheid bieden om hun vluchtrelaas toe te lichten, onder meer door asielzoekers erop te wijzen dat zij kort en bondig moeten antwoorden en niet moeten uitwijden;

Uit ervaringsgegevens kan worden gesteld dat gemiddeld twee-en-een-half uur per nader gehoor nodig is. De dagelijkse planning van nadere gehoren vindt vanuit dit gegeven plaats. In gevallen dat het langer duurt wordt de hiervoor benodigde tijd ingeruimd en de planning dienovereenkomstig aangepast.

Vaak wordt door de contactambtenaar gevraagd om de vragen kort en bondig te beantwoorden en niet uit te weiden. Dit vindt zijn oorsprong in het feit dat asielaanvragen individueel worden getoetst, waarbij gegevens over de algemene situatie in het land van herkomst als bekend kunnen worden beschouwd. De zaken die van belang zijn voor de individuele beoordeling van het asielverzoek staan in het nader gehoor centraal. De contactambtenaar stuurt hierop en onderbreekt zonnodig de asielzoeker als hij van die lijn afwijkt. Voorts worden asielzoekers ook door de contactambtenaar onderbroken als zij te lang aan een stuk aan het woord zijn over zaken die wel relevant zijn voor de behandeling van het individuele asielverzoek. Dit wordt gedaan om de tolk in de gelegenheid te stellen om alles wat er gezegd wordt te kunnen vertalen. Overigens moet de contactambtenaar wel de reden van de onderbreking aangeven.

- onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor;

Uitgangspunt bij het afnemen van een nader gehoor is dat de asielzoeker in de gelegenheid wordt gesteld om zijn vluchtverhaal te vertellen. Per dag worden twee nadere gehoren gepland voor een contactambtenaar en een tolk. Indien rechtshulp of advocatuur tevoren aangeeft dat het een lang nader gehoor kan worden, zal hiermee rekening worden gehouden bij de planning. Er zal voor die hele dag voor die asielzoeker een contactambtenaar en een tolk beschikbaar worden gehouden, waarbij de uitloop tot meerdere dagen ten behoeve van één asielzoeker tot de mogelijkheden behoort.

- in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden opnemen die tijdens het nader gehoor niet zijn gesteld en beantwoord; zo wordt onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, maar wordt in het rapport van het nader gehoor wel vermeld dat deze vraag is gesteld;
Van een dergelijke omissie is mij vooralsnog niet gebleken.

- tijdens het nader gehoor niet regelmatig de juistheid van de vertaling door tolken controleren;
Het belang van terugkoppeling is opgenomen in de richtlijnen nader gehoor. Hierbij is de contactambtenaar wel weer afhankelijk van de vertaling van de tolk.

- niet reageren op expliciete klachten over tolken, die tijdens het nader gehoor worden geuit.
De ervaring leert dat er bij aanvang dan wel tijdens het nader gehoor nauwelijks klachten zijn over de tolk. Wel is in sommige gevallen de afkomst van de tolk in het geding als gevolg van religieuze en etnische verschillen tussen tolk en asielzoeker. Waar mogelijk en relevant wordt hierop ingespeeld. Daarnaast is de klachtenregeling tolken van kracht, die u inmiddels bekend is.

Gezien voorgaande overwegingen acht ik de klacht ongegrond.

Dit laat onverlet dat de kwaliteit van het nader gehoor mijn constante aandacht heeft. Zoals ook uit het Stappenplan blijkt, dat is opgesteld naar aanleiding van de rapporten van de Algemene Rekenkamer, Regioplan en Bureau Berenschot, beschouw ik het nader gehoor en het verslag daarvan als de basis van de gehele asielprocedure. Vanuit deze overtuiging is besloten tot een verdere optimalisering van het nader gehoor, wat heeft geleid tot de volgende maatregelen.

In juli 1995 is een gemoduleerd bijscholingsprogramma voor contactambtenaren ontwikkeld. Daarbinnen zijn drie cursussen te onderscheiden, te weten: interculturele communicatie, gespreksvoering via tolken en schriftelijk rapporteren. Uitgangspunt bij de cursussen is dat de contactambtenaren een bij een getuigeverhoor passende houding aannemen, om te voorkomen dat tijdens de gehoren een sfeer van verhoor in plaats van gehoor ontstaat.

Als nieuw element wordt bovendien in de cursus gespreksvoering via tolken gebruik gemaakt van intervisie, oftewel gestructureerde wederzijdse collegiale advisering, waarbij een groepje contactambtenaren elkaar ondersteunt. De hier beschreven cursussen

vormen geen sluitstuk van de opleiding van contactambtenaren, maar onderdeel van een continu proces van bijscholing en kwaliteitsbewaking voor contactambtenaren. Bovendien gelden met ingang van januari 1996 de al eerder genoemde richtlijnen voor het gebruik van een standaard-gehoor, waarbij ook kwaliteitsnormen van toepassing zijn.

Naast de kwaliteitsbewaking en -verbetering van het nader gehoor is in de asielprocedure voorzien in diverse mogelijkheden om het verslag van het nader gehoor te corrigeren en aan te vullen. Allereerst is er de mogelijkheid om binnen de gestelde termijn correcties en aanvullingen op het verslag zelf te geven.

Daarnaast zal nieuwe informatie die tijdens de procedure wordt aangeleverd in de beschikking worden meegewogen. Ook kunnen beslismedewerkers verzoeken om een aanvullend gehoor, indien meer informatie nodig is om op de aanvragen voor toelating te beslissen. Binnen de asielprocedure zijn dus, in aanvulling op de kwaliteitsnormen voor de nadere gehoren, verschillende correctie- en aanvullingsmogelijkheden op het nader gehoor ingebouwd, met als doel een zo zorgvuldig mogelijke beslissing in asielzaken te kunnen waarborgen."

2. In haar reactie verwees de Staatssecretaris voorts naar de inhoud van een aantal brieven die zij de Nationale ombudsman had gezonden naar aanleiding van de aanbevelingen die de Nationale ombudsman had gedaan bij het uitbrengen van rapport 95/54, van 13 februari 1995, inzake de inzet van tolken bij het nader gehoor in de asielprocedure. Bedoelde brieven betreffen de wijze waarop de Staatssecretaris deze aanbevelingen van de Nationale ombudsman opvolgt of gaat opvolgen, en hebben geen betrekking op de onderhavige klacht.

D. REACTIE VERZOEKER

1. Verzoeker reageerde bij brief van 13 september 1996 op het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie en op het 'verslag van eerste bevindingen' van de Nationale ombudsman. Hij liet onder meer weten:

"Het verslag van eerste bevindingen van het onderzoek van 19 augustus 1996 is gebaseerd op 12 dossiers van overigens vele honderden dossiers, die ik U in dit kader ter hand had kunnen stellen. Bij de keuze van de door mij ter beschikking gestelde dossiers ben ik slechts uitgegaan van het toeval, welk dossier ik onder handen had. Geen selectie is gemaakt terzake van de zwaarwegendheid van het falen van de Staatssecretaris van Justitie middels de contactambtenaren, zodat een doorsnede is verkregen van wat gangbaar is. Deze 12 dossiers kunnen dan ook worden beschouwd als een A-selecte steekproef. (...) Het gaat er om, dat de contactambtenaar dié deskundigheid heeft, die nodig is om het gehele levensverhaal en de achtergronden van de vlucht van iemand te traceren. Dit met het oog om aan de hand van zijn rapport een zorgvuldige beschikking te kunnen nemen over de centrale vraag, of de aangevoerde redenen tot vrees voor vervolging gegrond zijn te noemen.

In dit verband moet van zijn deskundigheid blijken uit de wijze van optreden tijdens het nadere gehoor. Hij immers bepaalt de gang van zaken tijdens dit gehoor, is verantwoordelijk voor de instructie aan de asielvrager, bepaalt de vraagstelling en is verantwoordelijk voor de (on)volledigheid van zijn rapport.

Interessant is dan het standpunt van de Staatssecretaris, zoals neergelegd in het schrijven van 20 februari 1996 (...).

De Staatssecretaris stelt onder meer: "Mijns inziens gaat deze klacht niet uitsluitend over het functioneren van de contactambtenaren, maar ook over de opzet en uitvoering van het nader gehoor. Het nader gehoor, zoals dat door de IND is ontwikkeld, is afgestemd op de informatie-behoefte in de asielprocedure. Mr. Bogaers wil, als ik het goed zie, echter een nader gehoor dat uitgebreider is dan noodzakelijk voor het beoordelen van de asielaanvraag. Wanneer contactambtenaren asielzoekers vragen zich tot noodzakelijke informatie te beperken, wordt dit door Mr. Bogaers geïnterpreteerd als zijnde onzorgvuldig".

Hier is het van belang terug te bladeren naar paragraaf 205 van het meergenoemde Handboek. De asielvrager moet in de gelegenheid

worden gesteld een samenhangende verklaring voor alle redenen te geven, die zijn verzoek tot toelating als vluchteling ondersteunen, terwijl de contactambtenaar er voor moet zorgen, dat de asielvrager zijn zaak zo volledig mogelijk en met alle beschikbare bewijsstukken naar voren brengt.

De tekst van deze paragraaf is door de Staatssecretaris niet begrepen. Immers, ook uit Uw rapport van eerste bevindingen mag duidelijk zijn, dat geen der contactambtenaren bij een nader gehoor ooit de vluchtelingendefinitie uitlegt, juist het kader, waarbinnen de contactgesprekken tussen de Staatssecretaris van Justitie en de asielvrager plaatsvinden. Meerdere contactambtenaren hebben U laten weten het niet tot hun taak te rekenen het gesprek met een uitleg van die fundamentele definitie te geven. Als uitvlucht wordt dan vaak gezegd, dat Vluchtelingenwerk of andere instanties dat maar voor hun rekening moeten nemen.

In plaats daarvan beperkt de contactambtenaar -zo hij er al iets van zegt- zich tot de mededeling aan de asielvrager aan het begin van het gesprek "dat het nader gehoor er toe dient het voor de Staatssecretaris mogelijk te maken tot een beslissing te komen over iemands verzoek tot toelating als vluchteling". Terwijl in de standaardcomputertekst een bouwsteen is opgenomen, die dan ook in zeer vele rapporten van het nader gehoor terug te vinden is (en die luidt: **"U dient geen voor de beoordeling van Uw verzoeken van belangzijnde informatie achter te houden en alles naar voren te brengen, dat van belang kan zijn voor Uw verzoeken"**) wordt dit in de meeste gevallen door de contactambtenaar niet aan de asielvrager gezegd, en zo het al gezegd wordt, komt dit in zijn tegendeel te verkeren tijdens het nader gehoor, waarbij immers de contactambtenaar in zeer vele gevallen bij voortduring de asielvrager onder druk zet door hem of haar vragen **met ja of met nee** te laten beantwoorden en **niet toe te staan, dat de asielzoeker nadere uitleg geeft over de ervaringen van politieke onderdrukking, waarmee hij of zij is geconfronteerd in het land van herkomst**. Over familiale achtergronden van iemands vlucht mag al niet worden gesproken. Volgens de contactambtenaar is dat niet relevant, terwijl juist in zeer vele situaties de door de directe familie ondervonden overheidsterreur nauw samenhangt en onlosmakelijk is verbonden met iemands eigen redenen tot vrees voor vervolging. **Uit Uw onderzoek is klip en klaar, dat geen der onderzochte asielvragers in de gelegenheid is gesteld om al datgene naar voren te brengen, dat van belang is in het kader van zijn verzoeken tot toelating als vluchteling, respectievelijk een verblijfsvergunning vanwege meerdere klemmende redenen van humanitaire aard, terwijl in tegendeel al deze mensen kort zijn gehouden, waardoor een verbrokkeld rapport van nader gehoor wordt veroorzaakt.**

Wil men een verantwoord nader gehoor afnemen -in lijn met paragraaf 205 sub b van het meergenoemde Handboek- dan is het gehele levensverhaal van een asielvrager van belang. Immers, de gegrondheid van reden tot vrees voor vervolging is niet een fenomeen, dat zich plotsklaps voordoet, maar heeft in het overgrote deel der situaties te maken met een geleidelijk aan verlopend proces, waarbij de verhouding tussen burger en overheid zo verstoord raakt, dat uiteindelijk de betreffende persoon in een situatie verkeert van vijandschap van zijn overheid jegens hem. Dit ontwikkelingsproces kan alleen worden getraceerd, wanneer de betreffende asielvrager in de gelegenheid wordt gesteld om systematisch en chronologisch zijn verhaal te doen.

De hier te lande ontwikkelde methode van de Staatssecretaris van Justitie maakt een dergelijke chronologische en intensieve benadering niet mogelijk. De politieke problemen, waarin directe familieleden zich bevinden, worden al niet getraceerd ("dat zou onbelangrijk zijn", een grove misvatting). De ontwikkeling van iemands politiek bewustzijn wordt gaande diens leven niet getraceerd, terwijl evenmin van periode tot periode wordt getraceerd, of iemand toen en toen politieke problemen had, waaruit die problemen dan bestonden, en tot welke gevolgen die hebben geleid. Slechts een enkele contactambtenaar weet zich aan dit keurslijf van de door de Staatssecretaris gehuldigde methode te onttrekken en te komen tot een relaas, waarbij een beoordelend ambtenaar zich werkelijk een beeld kan vormen van de achtergronden van iemands vlucht.

Opvallend uit Uw rapport van eerste bevindingen is, dat nimmer de contactambtenaren te horen krijgen welke problemen aan de door hen samengestelde rapporten kleven voor de beoordelaars. Een dergelijke terugkoppeling vindt niet plaats.

Terzake van de selectie van contactambtenaar blijkt uit Uw rapport, dat geen enkel kwaliteitscriterium wordt gehanteerd met betrekking tot opleiding en ervaring, waarbij ook moet worden genoemd inzicht in politieke processen en politieke verhoudingen tussen burger en overheid. Opvallend in dit verband is, dat geen der door U gehoorde contactambtenaren zich kennelijk ook maar ooit de vraag heeft gesteld wat hij of zij wil bereiken middels het afnemen van een nader gehoor of zich ook maar enig beeld heeft gevormd wat gegrondheid van vrees voor vervolging inhoudt. **Het besef, dat iemand niet als vluchteling wordt geboren, maar door ontwikkelingen in zijn leven tot vluchteling wordt gemaakt, is in al deze interviews tussen Uw medewerkers en de contactambtenaren/vertegenwoordigers van Justitie van de zijde van Justitie niet naar voren gekomen.** Eén en ander leidt per definitie tot zeer verbrokkelde en oppervlakkige nadere gehoren. (...)

De door U gehoorde "hoofd onderzoek" van het district Noord-West van de IND verklaarde daar over de inhaalslag onder meer "er was een enorme druk, politiek, hongerstakende asielzoekers, enz. Het lijkt mij dat dit niet meer moet voorkomen (...). Dit (de inhaalslag). N.o. gaf 3 klachten. In 2 gevallen is het nader gehoor overgedaan. In het derde geval is de uitzendcontactambtenaar aangesproken op zijn gedrag".

NB

Deze mededeling is uiterst interessant, ook vanwege de zekerheid, dat talloze van de toen afgenomen rapporten van nader gehoor met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid hebben geleid tot evenzovele negatieve beschikkingen. **Het is dan verbazingwekkend, dat één en ander slechts 3 klachten zou hebben gegeven, en dat slechts in 2 gevallen het nader gehoor is overgedaan.** Eén en ander heeft dan ook alles te maken met het functioneren van de rechtshulpverlening (Vluchtelingenwerk, advocatuur) hier te lande. Net zo min, als dat de rechtshulpverlening zich ook maar in enig opzicht iets heeft aangetrokken van Uw eerdere rapport van 13 februari 1995 over de tolken van de Staatssecretaris van Justitie (welk rapport al tot het inzicht had behoren te leiden, dat rapporten van nader gehoor niet of nauwelijks als uitgangspunt voor een gedegen beschikking kunnen worden beschouwd), heeft kennelijk de inhaalslag ertoe geleid, dat de rechtshulpverlening zich dit inzicht heeft eigen gemaakt. Zoals te doen gebruikelijk worden rapporten van nader gehoor door de rechtshulpverlening (uitzonderingen daargelaten) beschouwd als integraal uitgangspunt, waarop slechts enkele correcties en aanvullingen hoeven te worden gemaakt. Men gaat er ten onrechte niet toe over om volledig iemands levensverhaal en achtergronden van iemands vlucht te traceren. **Iedereen evenwel, die ook maar enige weet heeft van gedegen onderzoek, kan beseffen, dat dergelijke "proeven" in duplo behoren te worden genomen.** Vrijwel geen enkele rechtshulpverlener getroost zich de moeite om onafhankelijk van het rapport van het nader gehoor iemands levensverhaal en achtergronden van zijn vlucht te traceren. Hoeveel duizenden mensen zijn om die reden gedupeerd, zowel met betrekking tot falende tolken, als met betrekking tot falende contactambtenaren? Helaas heeft de politiek (het Parlement) het hierbij ook grotelijks laten afweten. De wijze, waarop asielverzoeken worden afgewikkeld is daardoor uiterst cliché-matig, waarbij volstaan wordt met het in acht nemen van de juiste "bouwstenen" in beschikkingen. Zie het recente rapport van de Rijks Universiteit Groningen. "Beschikken over kwaliteit", vakgroep Bestuursrecht en Bestuurskunde, mei 1996 (63 pagina's).

Overigens betreft het niet alleen de zgn. inhaalslag maar de gehele gang van zaken in het laatste decennium. Eén en ander wordt ook bevestigd op pagina's (...) van Uw rapport van eerste bevindingen, waar een door U gehoorde tolk onder meer verklaarde: "dat er iets aan de wijze van afnemen van het nader gehoor mankeert, is duidelijk. Dat is al zo'n 10 jaar zo. Het gaat er meer om, om dingen te veranderen". (...)

Op die pagina (...) staat een citaat van een door U gehoorde contactambtenaar (...): "meestal laat je de asielzoeker beginnen met het moment waarop zijn problemen zijn begonnen, vanaf dat moment laat je het hem chronologisch vertellen. Als hij dan bij voorbeeld heeft verteld dat hij gedetineerd is geweest en komt later bij het kopje detentie vraag je of hij naast die eerder besproken detentie nog vaker gedetineerd is geweest. De vragenlijst werkt voor mij niet als keurslijf".

(...)

Deze passus is daarom zo belangrijk, aangezien de contactambtenaar meent het te kunnen overlaten aan de asielvrager om maar zelf te bepalen, waar zijn of haar problemen zijn begonnen. Ervaring leert echter, dat zelfs hoog ontwikkelde gevluchte academici daartoe in het algemeen niet in staat zijn. Men vraagt in feite immers aan de asielvrager maar een uitsnede van zijn leven te geven, terwijl -zoals eerder beklemtoond- politieke vervolging langzaam in iemands leven insluipt (uitzonderingen daargelaten), welke genese eerst door systematisch doorvragen in volle omvang bekend kan worden. Het verdient in dit verband aanbeveling om alle documentatie, zoals door mij aan U ter beschikking gesteld, ook voor te leggen aan methodologisch geschoolde psychologen/psychiatrische deskundigen met de vraag, of zij zich aan de hand van de door de Staatssecretaris in deze zaken opgestelde rapporten van nader gehoor een beeld kunnen vormen van de gegrondheid van de reden voor vrees tot vervolging en of zij de door de raadsman opgestelde integrale levensverhalen als nuttiger instrument daartoe ervaren.

(...)

Het door U gehoorde hoofd onderzoek doet voorkomen, alsof asielzoekenden tijdens het nader gehoor alleen worden afgebroken, wanneer zij zouden willen ingaan "op de algemene situatie in hun land van herkomst". Daar gaat het evenwel niet om. **Het gaat er om, dat asielzoekers bij voortduring te dikwijls worden afgebroken, wanneer zij relevante informatie willen vertellen over hun eigen ervaringen,** en hoe die in verband staan met bij voorbeeld hun familieleden en andere relaties, of hoe die in verband staan met gebeurtenissen in een verder verleden, of in verband staan met nog nader toe te lichten gebeurtenissen, die daarop zijn gevolgd. Men krijgt daartoe in het algemeen domweg niet de gelegenheid.

(...)

Onderaan pagina (...) wordt de door U gehoorde tolk Si. geciteerd: "mensen uit Afrika bijvoorbeeld hebben veel tijd nodig om hun verhaal te vertellen en wijken daarbij wel eens af van hun verhaal. Dan vindt er een zekere sturing plaats".

Dit citaat kan worden gelezen in verband met soortgelijke citaten elders, waarbij bij voorbeeld mensen uit weer andere landen of continenten door de stellers worden beschouwd, als personen die nogal langdradig zijn etc. Dit is een naar de ervaring van de raadsman in Nieuwegein onjuiste voorstelling van zaken. Alle asielzoekenden zijn in staat om binnen het kader van de vluchtelingendefinitie heel concreet te antwoorden. De contactambtenaar moet evenwel zelf de betreffende vluchtelingendefinitie door en door beheersen om precies te weten, wat hij te weten wil komen en hoe hij moet doorvragen. Elke mededeling van een asielvrager kan een nog te exploreren wereld van geheimen bevatten. Daar schort het aan.

(...)

De door U gehoorde contactambtenaar Ro. merkt onder meer op: "ons interview zit zo in elkaar, dat de nieuwe vraag voortbordurt op de oude vraag. De volgende vraag houdt een terugkoppeling in. Pas wanneer het verhaal niet meer loopt, wordt er expliciet teruggekoppeld. Verder moet de non-verbale communicatie overeenkomen met wat de asielverzoeker vertelt. Ik schrijf woordelijk op wat er gezegd wordt (...)".

Deze mededeling bevat enige correcte uitgangspunten, maar bevat 1 gevaar. Het gaat er juist om, dat de gehoorde asielzoeker volledig weet, wat de contactambtenaar van hem/haar begrijpt en opschrijft, zodat in dit opzicht over en weer tussen asielzoeker en contactambtenaar voortdurend controle kan plaatsvinden op wederzijds begrip. Volstrekt onjuist is de mededeling van de door U gehoorde tolk Ba "als elke zin die de asielzoeker vertelde moet worden teruggekoppeld duurt een nader gehoor 12 uren".

(...)

De door U gehoorde mevrouw J. verklaarde daar onder meer: "ik kan mij het nader gehoor van mevrouw M. niet herinneren. Ik heb 2 maanden geleden weer voor mevrouw M. getolkt bij de ACV."

In dit verband wordt meegedeeld, dat de betreffende mevrouw M. nimmer door de ACV is gehoord. Wel was er een ambtelijke commissie op 11 april 1996 in Zwolle, waar mevrouw M. is gehoord.

(...)

De door U gehoorde mevrouw P. is onjuist geïnformeerd. Ik zou mijn cliënten hebben geadviseerd na elke 6 vragen van de contactambtenaar aan de contactambtenaar te vragen deze vragen te herhalen. Dit is onjuist, en redelijk bizar te noemen.

(...)

De door U gehoorde tolk, de heer Ba. vraagt zich af waarom de raadsman stelt, dat hij valselijk bepaalde dingen heeft vertaald. De heer Ba. stelt daarbij de vraag: "Waarom zou ik zo iets doen. Het is toch niet in mijn belang".

De betreffende tolk is door de raadsman tijdens een nader gehoor in Arnhem ooit uitvoerig meegemaakt, waarbij deze tolk de gelegenheid kreeg als contactambtenaar te functioneren en er daarbij ook vanuit ging -het betrof een vrouwelijk asielzoekende-: "Het is maar een vrouw, het zal wel niet zo lang duren".

Deze grondhouding is aan de raadsman ook gebleken uit meerdere rapporten van nader gehoor. De heer Ba. persifleert, waar hij meent 1 van de door mij gestelde vertaalfouten van hem te moeten weergeven, zoals door hem in de 1 na laatste alinea gedaan. Iets dergelijks heb ik nooit gesteld. Dat zou ook dwaas zijn, aangezien de eerste genoemde fonetische weergave juist beter is dan de tweede genoemde weergave van het daar genoemde begrip (staatsveiligheidsdienst).

(...)

3. MET BETREKKING TOT HET STANDPUNT VAN DE STAATSSECRETARIS KAN NOG HET VOLGENDE WORDEN OPGEMERKT.

Het standpunt van de Staatssecretaris doet denken aan de vele brieven afkomstig van de Staatssecretaris, opgenomen in Uw rapport 95/54 waarbij telkens getracht werd aan de mededelingen van de raadsman te ontsnappen door één en ander te ontkennen.

Voor zover nodig wordt nog het volgende opgemerkt.

3.1 Onjuist is de mededeling, dat ik het als onzorgvuldig typeer, wanneer contactambtenaren asielzoekers vragen zich tot noodzakelijke informatie te beperken. Een dergelijke algemene mededeling heeft overigens geen enkele inhoud. Waar het om gaat is, dat contactambtenaren zelf bij voortduring menen te kunnen bepalen, wat van belang is en wat niet, waarbij zoals reeds eerder gesteld belangrijke informatie per definitie door deze contactambtenaren terzijde wordt gelaten. Overigens mag in dit verband worden verwezen naar pagina 43 van Uw eerdere rapport onder nummer 95/54.

Daar deelt de door U gehoorde contactambtenaar, kort samengevat, mee: "De tolk vertaalt lang niet al hetgeen door de asielzoeker wordt verteld. De contactambtenaar vermeldt lang niet al hetgeen wat door de tolk wordt vertaald".

3.2 Uit het onderhavig rapport van eerste bevindingen mag duidelijk zijn, dat de contactambtenaren ook niet letterlijk opschrijven wat door de tolk wordt vertaald, maar zelf overgaan tot parafraseren, waardoor zaken te boek komen te staan, die uitdrukkelijk niet door de betreffende asielzoeker zijn gezegd. Er vindt bij voortdurend ook in dit opzicht een vertekening van informatie plaats.

3.3 De stelligheid, waarmee de Staatssecretaris beweert, dat de standaardinleiding per definitie door alle contactambtenaren wordt gedaan, wordt door de raadsman te Nieuwegein niet overgenomen. Integendeel. Schattenderwijs wordt in 80% van de inleidingen de betreffende standaardtekst niet dan wel niet-integraal naar voren gebracht, ook al wordt gesuggereerd, dat dit wel gebeurde door het opnemen van deze standaardtekst in de rapporten van het nader gehoor.

3.4 Ongeoorloofde druk, die de contactambtenaar uitoefent, wordt bepaald door het bij voortdurend niet de gelegenheid geven aan de asielzoeker om zijn of haar relaas volledig te doen, deze af te breken en te vragen om de vragen kort te beantwoorden, dan wel met ja of met nee, of door te zeggen dat bepaalde onderwerpen niet meer ter sprake komen, en in voorkomende gevallen wordt deze druk uitgeoefend door stemverheffing, te stellen dat de asielzoeker liegt etc. etc. Ook in de non-verbale communicatie en het ouwe-jongens-krentenbrood sfeertje tussen meerdere contactambtenaren en tolken wordt deze druk veroorzaakt.

(...)

3.6 Uit de mededeling van de Staatssecretaris, dat hem niet bekend is dat standaardverklaringen/vragen en antwoorden worden opgenomen in het nader gehoor, zonder dat deze verklaringen zijn gedaan of zonder dat deze vragen zijn gesteld of deze antwoorden gegeven, is duidelijk dat de Staatssecretaris inderdaad niet weet wat er op de werkvloer gebeurt. Lezing van Uw rapport van eerste bevindingen leert al anders.

Met betrekking tot het terugkoppelen tijdens het nader gehoor wordt hierbij een afschrift overgelegd van stukken uit het dossier van de heer (...), kenmerk Ministerie van Justitie (...), waarbij het ging om soortgelijke verschijnselen tijdens nadere gehoren. (...) Ook daar staat de onjuiste mededeling van de zijde van de Staatssecretaris van Justitie in het schrijven van 18 juni 1996

(...): "de contactambtenaar verklaarde hieromtrent: "op essentiële onderdelen laat ik altijd via de tolk controleren of ik de asielzoeker heb begrepen. Dan vindt er dus altijd een terugkoppeling plaats. Het is echter ondoenlijk de terugkoppeling op elke zin toe te passen(...)".

Ook hier blijkt, dat de contactambtenaar zelf maar bepaalt, wat nu essentieel is en wat niet, terwijl juist de opbouw van het totale relaas bepalend is voor de vraag, of de reden tot vrees voor vervolging gegrond is. Een dergelijke stellingname is ook in strijd met Uw aanbeveling van 13 februari 1995, dat die terugkoppeling telkens moet plaatsvinden om vervolgens een nieuwe vraag aan de asielzoeker te stellen. Anders kan onderlinge controle tussen contactambtenaar en asielzoeker niet plaatsvinden, en evenmin controle op de tolk.

Tot zover deze reactie.

3.7 Overleg heeft plaatsgevonden tussen de raadsman en de heer N. Sahami., tolk in de Iraanse taal, die ook gewerkt heeft en nog steeds werkt voor het Ministerie van Justitie. De heer NS. heeft kennis genomen van de door mij geformuleerde klachten en van de reactie van de Staatssecretaris van Justitie van 20 februari 1996. Zijn reactie en weergave van zijn eigen ervaringen als tolk van de Staatssecretaris van Justitie wordt hierbij overgelegd en dient hier als volledig overgenomen en ingelast te worden beschouwd (Zie hierna onder 2; N.o.). Deze verklaring spreekt voor zich en toont andermaal aan, hoe klemmend de onderhavige problematiek is te noemen. (...). De naam van de tolk is op diens verzoek niet geanonimiseerd weergegeven; N.o.)

Met betrekking tot de waarde van Uw rapportages, waaronder Uw rapport van 13 februari 1996, toegespitst op het ook in de onderhavige zaak overgelegde dossier van de heer (...), kenmerk Ministerie van Justitie (...) worden hierbij enige stukken overgelegd (...). Van belang is hetgeen door de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken is overwogen. (...) De ACV overweegt in dit advies van 10 januari 1996 onder meer: "voorts wordt opgemerkt dat de gemachtigde van de vreemdeling bij schrijven van 6 september 1995 aanvullingen en correcties op het nader gehoor aan de Staatssecretaris van Justitie heeft doen toekomen, waarbij tevens is aangegeven dat het gehoor bij de contactambtenaar niet naar behoren is verlopen, daar de tolk niet goed vertaald heeft en de contactambtenaar voorts niet al het vertaalde in het rapport heeft opgenomen. Gebleken is dat in de beschikking d.d. 22 september 1995, aan deze aanvullingen en correcties door de Staatssecretaris van Justitie geen aandacht is besteed (negatieve beschikking, raadsman). Ter zitting van de Commissie heeft de

vreemdeling verklaard, dat de tolk die tijdens het nader gehoor met de contactambtenaar vertaalde, het Badini sprak, terwijl hij het Kurmandji spreekt. Er is in deze zaak een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. Gelet op een eerder rapport van de Nationale Ombudsman (bedoeld wordt Uw rapport 95/54 van 13 februari 1995, raadsman) wordt geoordeeld dat het rapport van het nader gehoor in dit geval niet zonder meer uitgangspunt kan zijn. Indien wordt uitgegaan van de verklaring van de vreemdeling zoals zij door zijn gemachtigde zijn opgetekend, moet worden bedacht, dat een gemachtigde a priori niet onpartijdig is, doch de Commissie is van mening dat het relaas, zoals dat door zijn gemachtigde is opgetekend in essentie consistent is met hetgeen in het rapport van gehoor door de contactambtenaar is neergelegd. De Commissie laat daar of de gemachtigde terecht een klacht heeft ingediend. Vergelijking van dat rapport met het door de gemachtigde opgetekende relaas geeft op zichzelf geen aanleiding voor het oordeel dat dit rapport zo onzorgvuldig is, dat dit geen basis is voor een beslissing als thans genomen zou mogen zijn" (...).

Tevens mag uit dat advies duidelijk zijn, dat het door de raadsman opgetekende relaas in ieder geval aan de ACV aanleiding heeft gegeven in deze zaak het voordeel van de twijfel te gunnen. De heer F. is dan ook als vluchteling erkend en toegelaten op 24 juli 1996. (...) Voor de meerwaarde van de aanpak wordt ook verwezen naar het advies van de ACV in de zaak van de heer (...), kenmerk Ministerie van Justitie (...). De ACV merkt in dat advies van 14 februari 1996 onder meer op: "Allereerst merkt de Commissie op, dat zij van oordeel is dat, in aanmerking genomen de mensenrechtensituatie in Syrië en het individuele vluchtrelaas van de vreemdeling, (zoals uitgewerkt door de raadsman, PB), de Staatssecretaris van Justitie in redelijkheid niet had kunnen en mogen komen tot het oordeel dat de aanvraag van de vreemdeling om toelating als vluchteling kennelijk ongegrond was op de in artikel 15c eerste lid onder a, van de Vreemdelingenwet bedoelde grond. Reeds daarom kan de bestreden beslissing niet in stand worden gelaten. Voorts acht de Commissie het geboden, dat op dit punt maatregelen worden genomen die ertoe kunnen bijdragen een zo verregaande onzorgvuldigheid te vermijden. De Commissie wijst er met nadruk op, dat de IND regelmatig deze elementaire rechtsbeginselen met de voeten treedt" (onderstreping PB).

NB

Hoe de ACV tot die conclusie zou zijn kunnen komen zonder dat integraal het levensverhaal en de achtergronden van de vlucht van de heer B. waren getraceerd, onafhankelijk van het rapport van het nader gehoor, is de raadsman een raadsel. Het is letterlijk van levensbelang overigens, dat zo nauwgezet mogelijk wordt genotuleerd door de contactambtenaar en één en ander wordt teruggekoppeld.

(...)

3.8 Tot slot treft U nog als bijlage een overzicht aan van cliënten van de raadsman, die in de afgelopen tijd als vluchteling zijn erkend, dan wel een C-status hebben verkregen (...). Daarbij is rubrieksgewijze aangegeven hoe lang de nadere gehoren hebben geduurd, en wat er verder in die procedure kort is samengevallen.

3.9 (...) Duidelijk mag zijn uit de totale bijlage, dat de rapporten van nader gehoor kennelijk niet voldoende basis vormden voor de Staatssecretaris van Justitie om tot positieve beschikkingen (A- of C-status) te komen. De rapporten van nader gehoor waren in het overgrote deel der gevallen alleen geschikt om tot een zgn. negatieve beschikking te komen. Reeds dit geeft voldoende aan, dat de door de Staatssecretaris gevolgde methode, inclusief de daarbij behorende tijdsduur van nadere gehoren, absoluut als onvoldoende valt aan te merken.

Naar aanleiding van deze gegevens kan tevens nog het volgende worden opgemerkt.

1. In vrijwel alle hier genoemde zaken, zo niet alle zaken, speelt dat in weerwil van de standaardverklaringen aan het begin van het rapport van het nader gehoor, deze verklaringen niet zijn gedaan door de contactambtenaar, terwijl aan het einde van het nader gehoor de standaardvragen of niet volledig zijn gesteld dan wel de gegeven antwoorden standaard zijn weergegeven. In het overgrote deel van deze zaken was het rapport van het nader gehoor onvolledig, lacuneus en gebrekkig. Al deze dossiers staan te Uwer beschikking. Ook spelen daarin zaken, die eerder aan de orde zijn geweest in Uw rapport van 13 februari 1995 betreffende het functioneren van tolken en het gebrek aan toezicht daarop.

2. De tijd, nodig om werkelijk een volledig overzicht en inzicht te krijgen in de achtergronden van iemands vlucht, is vele malen groter dan die van de Staatssecretaris van Justitie. Daarbij moet worden opgemerkt, dat tijdens een ander gehoor de contactambtenaar schattenderwijs ca. de helft van zijn tijd bezig is om de antwoorden in te typen in zijn computer, terwijl bij de raadsman in Nieuwegein de uitwerking eerst na de gesprekken komt. In dit verband kan worden gesteld, dat de gangbare praktijk om 2 nadere gehoren per dag te laten afnemen door een contactambtenaar in feite te veel is. Wil men dit werk -dag in dag uit- goed en fris blijven doen, dan is 1 nader gehoor het maximum, zeker wanneer dit nog dezelfde dag moet worden uitgewerkt.

3. Duidelijk mag zijn, dat de gestelde gemiddelde tijd voor nadere gehoren door de Staatssecretaris van Justitie van 2,5 uren niets zegt over de spreiding van de bestede tijdsduur. Zoals uit het overzicht mag blijken, komen ook nadere gehoren voor van veel kortere tijd en zit men daar dikwijls onder. Nadere gehoren zijn aan de raadsman bekend die 20 minuten hebben geduurd.

(...)"

2. Als bijlage bij de reactie van verzoeker was een verklaring gevoegd van de tolk, de heer N. Sahami. In deze verklaring was onder meer opgenomen:

"Ik heb vanaf april 1994 tot april 1995 bijna uitsluitend gewerkt bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Tijdens deze periode heb ik in de hoedanigheid van tolk meer dan 300 nadere gehoren en korte gehoren, de intakes, bijgewoond. Gedurende deze periode heb ik in verschillende onderzoekcentra, asielzoekerscentra en de aanmeldcentra in Rijsbergen en Zevenaar als tolk gefunctioneerd. Ik heb in die periode met een groot aantal contactambtenaren van de IND, zowel de oudgedienden als de nieuwelingen die tijdens de inhaaloperatie van de IND in 1994 in dienst waren genomen, samengewerkt.

Vanaf medio april 1995 werd ik niet langer voor de persoonlijke tolkdiensten ingezet. Wel voor de telefonische tolkdiensten. De laatste vorm van samenwerking met de IND duurt, zij het beduidend minder intensief, tot heden voort.

Het onderstaande verslag is gebaseerd op door mij persoonlijk waargenomen feiten en inschattingen tijdens persoonlijke tolkdiensten tussen april 1994 tot april 1995 en telefonische tolkdiensten tot heden.

(...)

Mijn beweegredenen voor het maken van dit verslag:

Het is mij in de praktijk gebleken dat het al dan niet goed functioneren van de tolk totaal afhankelijk is van het functioneren van de contactambtenaar. Zonder de medewerking van de contactambtenaar kan de tolk niet in overeenstemming met de voorschriften en de richtlijnen functioneren. Ik heb hier getracht een constructieve bijdrage te leveren aan het aanpakken van deze problematiek.

Algemene opmerkingen met betrekking tot de verhoudingen contactambtenaar-tolk en contactambtenaar-asielzoekende in onderzoek- en asielzoekerscentra en de aanmeldcentra Rijsbergen en Zevenaar:

Mijn grootste bezwaar tijdens mijn werk voor de IND was het gegeven dat mijn neutrale positie als tolk door de contactambtenaren nauwelijks werd erkend en gerespecteerd. De neutraliteit van de tolk is een van de belangrijkste uitgangspunten die de tolk, contactambtenaar en de asielzoekende dienen te erkennen en te respecteren. Tijdens mijn sollicitatiegesprek met de IND heeft men mij met nadruk daarop gewezen. Maar in de praktijk bleek echter dat het neutraliteitsbeginsel nauwelijks door de contactambtenaren van de IND erkend en gerespecteerd werd. Bij sommigen van hen was dit beginsel überhaupt niet bekend. Het was zeer gebruikelijk dat, voorafgaand aan het nader gehoor, de stukken die op het gehoor betrekking hadden aan de tolk getoond werden en dat er naar zijn mening gevraagd werd. In sommige gevallen werd zelfs getracht in overleg met de tolk een strategie voor het afnemen van het gehoor te ontwikkelen.

Na het nader gehoor werd meestal door de contactambtenaar bij de tolk geïnformeerd naar het waarheidsgehalte en de betrouwbaarheid van de verklaringen van de asielzoekende.

Tijdens het nader gehoor was het gebruikelijk dat er informele gesprekken tussen de tolk en de contactambtenaar gevoerd werden, waardoor de asielzoekende totaal buiten spel werd gezet en dit zonder dat de contactambtenaar aan de asielzoekenden kenbaar maakte dat deze gesprekken niet op hem betrekking hadden. Dat wekte bij de asielzoekende vaak de indruk dat deze gesprekken over hem gingen, hetgeen het vertrouwen van de asielzoekende in de neutraliteit van tolk geenszins ten goede kwam.

Het kwam wel eens voor dat de contactambtenaar tijdens het gehoor aan het adres van de tolk grappige, vernederende en soms beledigende opmerkingen over de asielzoekende in kwestie maakte. Deze opmerkingen konden betrekking hebben op het asielrelaas en in sommige gevallen zelfs op het uiterlijk van de betrokken asielzoekende. Ik heb een keer in aanmeldcentrum Rijsbergen meegemaakt dat de contactambtenaar tijdens een kort gehoor, de intake, zich tot mij richtend, opmerkingen met betrekking tot bepaalde lichaamsdelen van de betrokken vrouwelijke asielzoekende maakte en mij vroeg de volgende zin voor haar te vertalen: "Jij ziet er best lekker uit, jij zult je in Nederland makkelijk kunnen redden." Op mijn protest dat ik het ongepast vond om zoiets te vertalen zei hij: "Doe niet zo hypocriet man, geef eerst je ogen de kost." Later heb ik me over het gedrag van de betrokken ambtenaar bij een van de tolkenplanners en een van de topambtenaren, beiden oudgedienden van de IND, beklagd. Zij zouden het geval nagaan en vervolgens met mij contact opnemen.

Ik heb daarover nooit iets van haar gehoord. De klacht werd simpelweg genegeerd.

Het probleem voor de tolken van de IND is dat ze voor hun tolk-opdrachten totaal afhankelijk zijn van de IND zelf. Daar zijn de contactambtenaren zich van bewust en ze spelen daarop in. Hetgeen de neutraliteit van de tolk sowieso onmogelijk maakt. Sommige tolken zien zich, uit angst uit de gratie van de IND te geraken, genoodzaakt om het neutraliteitsbeginsel te schenden. Zij oefenen dan op de asielzoekenden, oogluikend toegestaan of zelfs aangemoedigd door de contactambtenaar, grote druk uit.

Officieel wordt de planning van de tolken door een andere afdeling en door andere personen dan de contactambtenaren gedaan. Maar het is algemeen bekend dat tolkenplanners, wat betreft het inzetten van een tolk, volledig op het advies van de contactambtenaren afgaan. De contactambtenaren kunnen bij de planning aangeven met welke tolk zij het makkelijkste kunnen werken. Sommige contactambtenaren wonden daar geen doekjes om dat ze het liefst met tolken samenwerkten die zich hard en agressief opstelden. In 1995 deed er op een gegeven moment onder de tolken het gerucht de ronde dat de contactambtenaren het optreden van de tolken tijdens elk gehoor met een cijfer konden beoordelen om vervolgens aan de Tolken-planning van de IND door te geven.

Van de zijde van de contactambtenaren en de IND werd er geen enkele poging gedaan om soortgelijke geruchten te ontzenuwen. Integendeel, door sommige contactambtenaren werd aan het gerucht zelfs voedsel gegeven. Het gevolg was dat een aantal tolken zich trachtten te profileren door het agressief bejegenen van de asielzoekenden om zodoende bij de contactambtenaar in de gunst te komen.

Voor de meeste tolken die voor hun levensonderhoud afhankelijk van de IND zijn, bestaat er geen andere keuze dan zich aan de wensen van de contactambtenaar te conformeren.

Het was wel buitengewoon opvallend hoe de houding van de contactambtenaren bij de aanwezigheid van een begeleider van Vluchtelingen-erk tijdens het nader gehoor rigoureus omsloeg. De voorschriften rond het afnemen van het nader gehoor werden plotseling zeer nauw in acht genomen. En de neutraliteit van de tolk werd in die situatie dan ook volledig gerespecteerd.

Ik wil hier niet onvermeld laten, dat ik gedurende mijn werkzaamheden voor de IND ook met een behoorlijk aantal integere contactambtenaren gewerkt heb, die de voorschriften rond het afnemen van het nader gehoor en het kort gehoor in acht namen en de neutraliteit van de tolk volledig respecteerden.

Tijdens informele gesprekken met een aantal van hen kreeg ik te horen dat ze zich onder hun collega's niet op hun gemak voelden en zeker door hun collega's niet gewaardeerd werden. Sommige van hen werden door hun "flinkere collega's" doetjes genoemd.

Wat betreft uw concrete klachten aan het adres van de Nationale ombudsman met betrekking tot het functioneren van contactambtenaren wil ik hieronder, op basis van mijn persoonlijke waarneming, reageren. Voor het grootste deel heb ik de onderstaande verslaggeving gebaseerd op mijn eigen waarneming, en een klein deel is gebaseerd op informatie die ik van veel collega-tolken bij de IND met wie ik zeer nauwe contacten onderhoud, heb ontvangen.

1.

Bij de meeste nadere gehoren, verzuimde de contactambtenaar de asielzoekende op het belang van het nader gehoor te wijzen. Mijn persoonlijke ervaring is dat de contactambtenaar het stellen van de standaardvragen en het maken van de standaardopmerkingen, die aan de kern van het nader gehoor voorafgaan, volledig aan de tolk overlaat.

In de meeste gevallen vraagt de contactambtenaar aan de tolk of hij "de introductie" wil doen.

Daarbij gaat hij voorbij aan zijn taak zichzelf te introduceren, zijn rol als contactambtenaar duidelijk te maken, de asielzoekende te attenderen op de neutrale rol van de tolk, de vertrouwelijkheid waarmee het asielrelaas van de betrokken asielzoekende wordt behandeld, te benadrukken, de asielzoekende op het belang van het nader gehoor in zijn asielprocedure te wijzen.

De tolk kan vervolgens het begrip "introductie" naar believen inhoud geven en aan de asielzoekende meedelen.

Op mijn protest tegen deze gang van zaken, daarbij verwijzend naar mijn onpartijdige rol als tolk, kreeg ik diverse reacties van contactambtenaren, variërend van verbijstering tot woede. Sommigen reageerden verbijsterd omdat ze dat naar hun zeggen een normale gang van zaken vonden, weer anderen reageerden verontwaardigd, omdat ik naar hun mening, geacht werd op de hoogte te zijn van deze standaardvragen en opmerkingen.

2

Veelal verzuimde men echter de asielzoekenden over de vertrouwelijkheid, waarmee met hun gegevens en met de door hen verstrekte informatie werd omgesprongen, te informeren.
(Zie ook 1)

Zelfs in het geval dat de betrokken asielzoekende bij het verstrekken van bepaalde vertrouwelijke informatie aarzelde, werd hij niet op het vertrouwelijkheidsbeginsel bij de IND geweest.

In sommige gevallen werd de asielzoekende met een agressieve reactie van de contactambtenaar geconfronteerd door de mededeling: "Jij hebt in ons land asiel aangevraagd en daarom moet je ons alles waar wij om vragen vertellen."

3

Bij het vermoeden dat de asielzoekende niet de waarheid vertelde of tegenstrijdige verklaringen aflegde, ging de contactambtenaar direct over tot het uitoefenen van pressie.

Deze pressie kon variëren van schreeuwend toespreken, keihard dichtgooien van de laptop, waarmee de meeste contactambtenaren werken, plotseling uit de stoel overeind springen, met de vuist of vuisten op tafel slaan, gooien met de op tafel liggende schrijfwaren, tot het, in sommige gevallen, richting de asielzoekende, beledigen en dreigen met het nemen van rigoureuze maatregelen zoals uitzetting, opsluiting in het vreemdelingen huis van bewaring enz.

Deze praktijken kwamen tijdens de nadere gehoren zo vaak terug dat er meer van systeem dan van incidenten gesproken kan worden.

Deze handelwijze was buitengewoon nadelig voor het verdere verloop van het nader gehoor. Ik kon, wegens de ontstane gespannen sfeer, niet langer mijn taak naar behoren vervullen en de asielzoekende, wiens vertrouwen in contactambtenaar en tolk totaal ondergraven was, kon nauwelijks meer een samenhangend verhaal vertellen.

4.

Het verzoek aan asielzoekende kort en bondig te antwoorden is een systematisch terugkerend fenomeen tijdens de nadere gehoren. Dit verzoek gaat soms gepaard met het uiten van beledigingen in woord en gebaar.

Daarbij slaat men geen acht op de verschillen in vormen van communicatie in het land van herkomst en Nederland.

Mensen uit Iran en Afghanistan zijn minder direct en minder concreet dan wij hier in Nederland gewend zijn.

Iemand uit een van die landen is vaak gewend om via omwegen tot de essentie te komen. Het is voor hen ongebruikelijk om een vraag louter met ja of nee te beantwoorden. Men is gewend dat "ja" of "nee" tegelijkertijd te motiveren. Kortom, hij heeft meer woorden nodig om iets te ontkennen of te bevestigen.

Bijvoorbeeld, op de vraag wat voor politieke activiteiten iemand verricht heeft, is een doorsnee Iraanse asielzoekende geneigd eerst iets met betrekking tot zijn politieke organisatie te vertellen alvorens concreet op zijn activiteiten in te gaan.

In dergelijke gevallen reageren de meeste contactambtenaren verontwaardigd en onderbreken ze de asielzoekende en vragen ze hem om concreter te zijn.

De betrokken asielzoekende, die de kritiek niet begrijpt en zichzelf concreet genoeg vindt, gaat echter op dezelfde manier door met het vertellen van zijn verhaal.

Daarop onderbreekt de contactambtenaar hem met de mededeling dat het genoeg is en vervolgens gaat hij door naar de volgende vraag.

Aan het woord "concreet" wordt in Iran en Afghanistan, gezien de culturele achtergrond, een hele andere betekenis toegekend dan in Nederland. De meeste contactambtenaren spannen zich nauwelijks in deze communicatie- c.q. cultuurkloof te overbruggen.

Voor de meeste vrouwen uit Iran en Afghanistan is het uiterst moeilijk om zonder aarzeling en terughoudendheid op vragen die betrekking hebben op seksuele intimidaties in te gaan, zeker ten overstaan van een mannelijke contactambtenaar en tolk.

Mijn herhaaldelijke opmerkingen omtrent deze verschillen in communicatiewijze werd door de contactambtenaar vrijwel altijd genegeerd.

Het onderstaande voorbeeld ligt me nog vers in het geheugen. Ik heb getracht het zo waarheidsgetrouw mogelijk te reconstrueren.

(Voorbeeld 1)

C.a. : Bent u ooit seksueel misbruikt?

A.z. : Ik wil hierover niet praten. (Na lange aarzeling)

C.a. : Dat is geen antwoord op mijn vraag.

Ik vroeg: bent u seksueel misbruikt, ja of nee? (op verontwaardigde toon).

A.z. : Nee (met aarzeling)

C.a. : Jaaah! Dat had je ook direct kunnen zeggen.

A.z. : Sorry (Zij begint te huilen)

De contactambtenaar reageert niet en gaat gewoon door naar de volgende vraag.

In de meeste gevallen is de contactambtenaar louter geïnteresseerd in de directe aanleiding tot de vlucht. De problemen voorafgaand hieraan komen niet aan de orde en zo wel, dan zeer summier.

De problemen met de autoriteiten in het land van herkomst zoals intimidatie, arrestatie en gevangenneming in vroegere jaren werden vaak door de contactambtenaar als irrelevant voor het asielverzoek aangemerkt en de asielzoekende werd verzocht zich tot de directe aanleiding tot de vlucht te beperken.

De problemen van de naaste en verre familieleden, politieke of religieuze geestverwanten werden tevens vaak door de contactambtenaar als niet-persoonlijke problemen en dus als irrelevant voor het asielverzoek bestempeld. De asielzoekende werd dan onderbroken en met klem verzocht zich tot zijn persoonlijke problemen te beperken.

Deze werkwijze van contactambtenaren maakte het voor mij als tolk onmogelijk om mijn werk naar behoren te doen.

In veel gevallen werd ik al tijdens het vertalen van wat de asielzoekende gezegd had, door de contactambtenaar onderbroken met de mededeling dat hij genoeg wist.

Mijn protest dat ik nog niet alles had vertaald werd luchtig weggewuifd met de mededeling dat hij geen zin had om een hele dag aan een gehoor te besteden.

Mijn vertalingen werden heel vaak onvolledig in het rapport opgenomen. Er werden woorden en soms volledige zinnen uit mijn vertalingen weggelaten.

Bijvoorbeeld: "Loyaliteitsverklaring" werd als "verklaring" ingevoerd, "Subversieve pamfletten" als "pamfletten" en "Staatsondermijnende activiteiten" als "aktiviteiten".

Ik kan moeilijk beoordelen of achter deze woorden-manipulatie opzet of puur gemakzucht schuil ging.

5.

In meer dan 50 procent van de gevallen was sprake van een enorme tijdsdruk tijdens de gehoren.

In 1994 tijdens de inhaaloperatie van de IND, werden er soms 3 tot 5 asielzoekenden op een dag door dezelfde contactambtenaar en tolk gehoord.

Voor ieder asielzoekende was er gemiddeld één tot anderhalf uur tijd beschikbaar.

De duur van de nadere gehoren was in de praktijk totaal afhankelijk van de willekeur van de contactambtenaar.

In heel veel gevallen hadden de privé-zaken van de contactambtenaren voorrang.

Het kwam veelvuldig voor dat de duur van het nadere gehoor, zonder dat er enig zicht was op het asielrelaas van de betrokken asielzoekende, van tevoren bepaald werd.

Het kwam wel eens voor dat ik voor de aanvang van het nader gehoor door de contactambtenaar te horen kreeg dat "Wij het karweitje

snel moesten afwerken, het liefst voor die of die tijd" omdat hij ergens een afspraak had.
Met name de oudgedienden onder contactambtenaren handelden zeer autonoom, kennelijk zonder vrees voor controle van bovenaf.

6.

De standaardvragen die aan het begin en het eind van het nader gehoor dienen te worden gesteld, werden in de meeste gevallen achterwege gelaten.

Het al dan niet stellen van deze vragen hing ook totaal af van de willekeur van de contactambtenaar.

In sommige gevallen werden deze vragen in hun totaliteit achterwege gelaten.

In andere gevallen werden ze gedeeltelijk gesteld.

De vraag "Heeft u de tolk goed begrepen?" werd vaak niet gesteld en indien wel gesteld, werd deze, voordat de asielzoekende erop in kon gaan, door de contactambtenaar zelf bevestigend beantwoord.

Voorbeeld uit de praktijk:

Een keer moest ik tolken voor een asielzoekende uit Afghanistan. Zijn moedertaal was Pashtoen. Hij kon zich wel in Dari/Farsi verstaanbaar maken, maar telkens dat het op de nuances aankwam, schoot zijn taalvaardigheid tekort. Ik heb de contactambtenaar meerdere malen op de taalproblemen geattendeerd. Hij reageerde telkens zeer luchtig met de mededeling dat wij het gewoon moesten blijven proberen. Aan het eind van het nader gehoor in antwoord op de vraag: "Heeft u de tolk goed begrepen?" gaf de betrokken asielzoekende te kennen dat hij al ruim voor de dag van het gehoor via Vluchtelingenwerk om een Pashtoen-tolk gevraagd had en dat hij het jammer vond dat zijn verzoek niet was gehonoreerd. Deze klacht werd genegeerd met de mededeling dat de betrokken asielzoekende uit Afghanistan kwam en geacht werd Dari/Farsi te spreken. De klacht van de betrokkenen werd niet opgenomen in het rapport.

De vraag of de asielzoekende voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn asielrelaas toe te lichten werd ook vaak achterwege gelaten.

Als de vraag wel gesteld werd, werd deze op een suggestieve wijze gesteld, dus niet zoals voorgeschreven, maar bijvoorbeeld:

"U heeft toch voldoende gelegenheid gehad om uw verhaal te vertellen?". Als het antwoord van de betrokken asielzoekende toch ontkennend was, reageerde de contactambtenaar verongelijkt en kwam met de mededeling dat hij inmiddels alles wat van belang kon zijn voor de beoordeling van de asielaanvraag al wist en dat extra informatie de zaak alleen maar gecompliceerder zou maken en averechts effect zou hebben.

Door deze pressie werd de asielzoekende ertoe aangezet zijn eerdere protest in te trekken.

Als de asielzoekende aan het eind van het gehoor in reactie op de vraag of hij iets wilde toevoegen inderdaad iets toe te voegen had, werd hij daarvan vaak weerhouden met de mededeling dat er geen tijd voor was en dat hij tijdens de correctie van het nader gehoor met iemand van VluchtelingenWerk alle gelegenheid en tijd zou krijgen om eventuele correcties en aanvullingen aan te brengen.

7.

In bijna alle gevallen vond er geen terugkoppeling plaats, d.w.z. ter controle de vertaalde informatie nog een keer via de tolk voor de asielzoekende voorlezen, alvorens ze in het rapport op te nemen. Dat zou ook in de praktijk onmogelijk geweest zijn, want de contactambtenaar nam vrijwel nooit letterlijk de vertaling van de tolk over. Hij nam slechts zeer selectief de vertaalde informatie op in het rapport.

8.

Het kwam heel zelden voor dat de asielzoekenden het aandurfd en zich expliciet over de tolk te beklagen. Dat kwam omdat de sfeer tijdens de nadere gehoren zodanig was dat de asielzoekende de indruk kreeg dat de tolk een soort assistent-contactambtenaar was en derhalve onschendbaar. Men wees de meeste asielzoekenden niet op de neutrale positie van de tolk. Dus al zou de tolk zijn boekje te buiten gaan en zich met de inhoud van het nader gehoor bemoeien, dan zou dat door de asielzoekende als vanzelfsprekend worden beschouwd. De weinigen die de moed konden opbrengen om zich kritisch over de werkwijze van de tolk te uiten, werden er door de contactambtenaar met de nodige agressie op gewezen dat de tolk als zeer betrouwbaar bekend stond bij de IND, en dat aan zijn integriteit en deskundigheid niet viel te twifelen. In de ogen van de contactambtenaren is de tolk ook een IND-medewerker. Een aanval op de tolk beschouwen ze als een aanval op henzelf. Deze klachten werden vrijwel nooit opgenomen in het rapport van het nader gehoor."

3. Verzoeker voegde bij zijn reactie tevens een overzicht van afgeronde zaken gedurende de periode 18 november 1995 - 9 september 1996. In deze zaken had de asielzoeker na eerst een afwijzende beschikking te hebben gekregen, uiteindelijk danwel een A-status, danwel een C-status verkregen. Aan het overzicht van verzoeker worden de volgende gegevens ontleend:

Tijd nader gehoor	Tijd gesprek Bogaers	Status	Herkomst
1.40 uur	7 uur	A	Iran
1.15 uur	5.15 uur	A	Iran
0.20 uur	4.40 uur	A	Bosnië
0.20 uur	4.45 uur	A	Bosnië
0.20 uur	betrof dochter 2 voorg.	A	Bosnië
3 uur	8 uur	C	Syrië
0.50 uur	9.15 uur	A	Irak
2 uur	9.20 uur	C	Bosnië
1.50 uur	6.20 uur	C	Bosnië
2 uur	6.30 uur	A	Iran
5/6 uur	14.45 uur	C	Syrië
2 uur	8.10 uur	A	Irak
4.30 uur	8.30 uur	A	Irak
1 uur	4 uur	C	Somalië
1.30 uur	9 uur	C	Iran
9 uur	12.15 uur	C	Jordanië
3 uur	6 uur	A	Irak
2.30 uur	15 uur	A	Syrië
Voorgaande man werd samen met zijn hierna volgende vrouw het nader gehoor afgenomen.			
onbekend	3.40 uur	A	Syrië
onbekend	9.45 uur	A	Syrië
7 uur	6.45 uur	A	Irak
1.30 uur	9 uur	A	Irak
4 uur	12 uur	A	Iran
2.30 uur	3 uur	A	Iran
6.15 uur	10.30 uur	A	Irak
4 uur	3.30 uur	A	Irak
2.30 uur	9 uur	A	Irak
2.30 uur	4 uur	C	Somalië
0.45 uur	6.15 uur	C	Syrië
1.15 uur	4.30 uur	C	Syrië
3 uur	10.10 uur	C	Iran
2 uur	10.40 uur	A	Afghanistan
De volgende is de echtgenote van de voorgaande man.			
1.30 uur	1 uur	A	Georgië
onbekend	11 uur	A	Somalië
0.15 uur	10.15 uur	C	Iran
1.30 uur	5.20 uur	C	Somalië
5 uur	13.30 uur	A	Syrië
4.30 uur	5.30 uur	C	Irak
4 uur	13.30 uur	A	Irak
2.30 uur	3.30 uur	A	Irak
3 uur	9 uur	A	Syrië
2 uur	8.30 uur	A	Irak
3 uur	12.30 uur	A	Iran
2 uur	8.10 uur	A	Irak
<2 uur	8.10 uur	A	Irak
1.30 uur	8.50 uur	A	Irak

In zijn brief van 9 oktober 1996 liet verzoeker naar aanleiding van het voorgaande schema onder meer weten dat hij zaken als uitgeprocedeerd beschouwde als de betrokkene daadwerkelijk met uitzetting werd bedreigd en nadat alle rechtsmiddelen zijn uitgeput. In de brief merkte verzoeker verder op dat vier zaken in de periode waarop ook het voorgaande schema betrekking heeft tot een negatief resultaat hebben geleid.

E. REACTIE STAATSSECRETARIS

De Staatssecretaris van Justitie reageerde per faxbericht van 19 november 1996, enkele uren nadat het definitieve verslag van bevindingen aan betrokkenen was verzonden, op de haar op 19 augustus 1996 toegezonden eerste bevindingen van de Nationale ombudsman en de haar op 25 september 1996 toegezonden reactie van verzoeker op de eerste bevindingen.

Zij liet onder meer het volgende weten:

"In mijn eerste antwoord op de klacht dat de IND onvoldoende zou toezien op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure (zie onder C.; N.o.), gaf ik reeds aan dat de klacht mijns inziens mede berust op een verschil van mening omtrent de optimale uitvoering van het nader gehoor. Dit interpretatieverschil impliceert dat het toezien van de IND op functioneren van contactambtenaren per definitie niet zal voldoen aan de wensen van de heer Bogaers, als gevolg van het verschil van mening omtrent de inrichting van het nader gehoor. Het betekent ook dat ik van mening ben dat de IND in het verzamelen van informatie voor het beslissen op asielaanvragen niet tekort is geschoten ten aanzien van de criteria van paragraaf 205 van het VN "Handbook on the procedures and criteria for determining refugee status" (zie ACHTERGROND onder 2.2.; N.o.). Het begrip "necessary" wordt door de heer Bogaers anders geïnterpreteerd dan door de IND. Een uitgebreide toelichting op dit standpunt treft u aan in mijn brief van 20 februari 1996.

De verklaringen die zijn weergegeven in de eerste bevindingen, bevatten ernstige verwijten in de richting van de IND. Het is niet mogelijk, gezien de reactietermijn, om de verschillende verklaringen per zaak te weerleggen of te nuanceren. Bovendien resulteert een dergelijke reactie in een patstelling van meningen. Derhalve zal ik mij beperken tot een reactie waarbij ik de klachten in perspectief plaats.

In 1994 - 1995 (de meeste klachten van de heer Bogaers stammen uit deze periode) zijn bijzonder weinig klachten ingediend bij de Units onderzoek van de IND (de afdelingen waaronder de contactambtenaren vallen). Blijkens zijn reactie van 13 september 1996 (zie onder D.; N.o.) wijt de heer Bogaers dit aan een slecht functioneren van de rechtshulpverlening. Ik heb geen signalen ontvangen dat deze interpretatie van de heer Bogaers de juiste zou zijn.

Ook in de periode van een ongekend hoge asielinstream in Nederland (1994 - 1995) heeft de IND er altijd op toegezien dat asielzoekers hun asielmotieven in het nader gehoor op zodanige wijze naar voren konden brengen, dat weloverwogen besluitvorming kon plaatsvinden. Bovendien is binnen de Nederlandse asielprocedure op verscheidene manieren gewaarborgd dat een asielzoeker alle asielmotieven naar voren kan brengen (het nader gehoor, aanvullingen en correcties hierop, de mogelijkheid tot aanvullend horen indien de beslisambtenaar nog onvoldoende informatie heeft, de bezwaarfase en de rechterlijke toetsing). Daarnaast benut de IND de ruimte die er is voor verdere kwaliteitsverbetering, zoals ook reeds aangegeven in mijn brief van 20 februari 1996. Deze kwaliteitsverbetering maakt deel uit van een continu proces waarin de IND streeft naar een optimaal functioneren binnen de vreemdelingenketen."

F. REACTIES OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

1. In reactie op het verslag van bevindingen liet de Staatssecretaris van Justitie in een faxbericht van 3 december 1996 onder meer weten dat zij haar zienswijze had geformuleerd in haar brieven van 20 februari 1996 en 19 november 1996 (zie BEVINDINGEN, onder C., respectievelijk E.).

2.1. De contactambtenaar mevrouw Ro. merkte naar aanleiding van het verslag van bevindingen onder meer nog het volgende op:

"Mijns inziens kan een asielzoeker het onderscheid niet maken in wat ik verkeerd moet hebben getypt èn datgene wat de tolk verkeerd heeft vertaald, eenvoudigweg omdat hij de Nederlandse taal niet in die mate kan beheersen. Dit bleek wel uit de aantekeningen die van de tolk in het dossier zaten (Deze aantekeningen heeft de contactambtenaar tijdens het gesprek met medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman overhandigd; N.o.) De tolk had voor zich zelf de namen op een kladpapiertje geschreven, de heer Bogaers en de heer F. stellen dat de tolk deze namen verkeerd moet hebben vertaald. Uit die aantekeningen bleek dat ik de namen verkeerd had verstaan. (...)

In de klacht werd ook gesteld dat de heer F. gezegd zou hebben dat hij met de KLM naar Schiphol gevlogen zou zijn en dat dit door de tolk valselijk zou zijn verklaard in "een voor mij niet bekende luchtvaartmaatschappij naar een voor mij onbekende plek". Ik heb daarop gereageerd (tijdens het gesprek met medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman; N.o.) dat ik voor de woorden KLM, Schiphol en Amsterdam geen tolk nodig had, want dat kan ik zelf wel verstaan."

Met betrekking tot de opmerking in haar verklaring over detenties merkte zij nog op:

"De detenties zijn in dit geval van indirect belang voor de asielaanvraag. Ze zijn in zoverre van belang dat er een toekomstverwachting in zit. Datgene wat hem in het verleden is overkomen kan hem in de toekomst weer overkomen bij een eventuele derde arrestatie. De detenties waren niet de directe reden voor vertrek."

Verder liet zij nog weten:

"Wij vragen in het algemeen naar de achtergrondinformatie van een politieke partij, als een lidmaatschap van die partij een vervolging tot gevolg heeft. In Syrië heeft een lidmaatschap van een partij niet automatisch tot gevolg dat men wordt vervolgd."

Mijn persoonlijke visie is dat men niet alle informatie hoeft te kennen om aannemelijk te maken dat men lid is geweest van die partij (de zogenoemde meelopers hebben geen sancties te verwachten) in tegenstelling tot de landen waar dat wel het geval is. Als men vervolging kan verwachten vanwege dat lidmaatschap denkt men na voordat men een lidmaatschap aangaat."

3.1. Een van de betrokken tolken merkte in een brief van 28 november 1996 onder meer op dat in het verslag van bevindingen onvoldoende werd stilgestaan bij de positieve opmerkingen over het werk van de contactambtenaren en dat de negatieve opmerkingen breed werden uitgemeten. Verder liet hij weten dat het hem uit gesprekken met contactambtenaren duidelijk was geworden dat veel (rechts)hulpverleners, inclusief de heer mr. Bogaers, nadere gehoren niet willen bijwonen omdat zij dan naderhand geen aanvullingen en correcties kunnen leveren; zij willen aan het nader gehoor geen legitimiteit geven door hun aanwezigheid.

Verder liet deze tolk met betrekking tot het nader gehoor waarbij hij betrokken was geweest (het nader gehoor van mevrouw S. uit Iran, zie BEVINDINGEN, A.2.11 en B.2.11) onder meer weten dat hij slechts had vertaald. Daarbij merkte hij op dat hij wel een mening over asielzoekers heeft, maar dat hij die niet laat blijken, ook niet als een asielzoeker liegt. Verder verklaarde hij dat hij geen minachting laat blijken en dat hij een ieder serieus neemt. Met betrekking tot het niet mogen ophalen van de kinderen door mevrouw S. liet de tolk nog weten dat op ieder OC voor opvang van kinderen kan worden gezorgd. Dit zou volgens hem tijdens de introductie worden verteld. Hij had het zich zeker kunnen herinneren als mevrouw S., zoals zij heeft verklaard, drie kwartier had gehuild. De tolk vond de verklaring van mevrouw S. een beschadigingsactie. Eenzelfde mening was de tolk toegedaan over de opmerking van mevrouw S. dat hij de vraag over het wel of niet verstaan en begrijpen van de tolk niet of niet naar waarheid zou vertalen. Deze klacht mist volgens de tolk iedere grond.

Ten slotte liet de tolk weten dat de contactambtenaren iedere dag minimaal twee nadere gehoren moeten afnemen. Volgens hem is dit een zware taak, die door gemotiveerde mensen op een wijze wordt gedaan die de toets der kritiek kan doorstaan. De tolk is wel van mening dat de kwaliteit van het nader gehoor zou verbeteren indien daarvoor meer tijd beschikbaar zou zijn. Nu is het vaak door tijdsdruk niet mogelijk om op ieder feit in te gaan en is de contactambtenaar verplicht zich aan hoofdlijnen te houden.

BEOORDELING**Inleiding**

Het hierna volgende deel van dit rapport bevat de beoordeling van de onderzochte gedragingen. In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op het belang van het nader gehoor. Verder wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de eisen die de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) aan contactambtenaren dient te stellen.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de respectievelijke klachtonderdelen. Hierbij wordt onder meer gebruik gemaakt van de gegevens die zijn verkregen in het onderzoek dat de Nationale ombudsman heeft ingesteld naar aanleiding van de 12 individuele klachten die verzoeker ter onderbouwing en illustratie van zijn klacht aan de Nationale ombudsman heeft gezonden. In hoofdstuk 2 wordt ook aandacht geschonken aan een punt dat valt buiten de oorspronkelijke klachtformulering. Hoofdstuk 3, ten slotte, gaat in op het gebruik van bandopnamen bij het afnemen van nadere gehoren.

Het onderhavige onderzoek betreft de rol van contactambtenaren bij het nader gehoor in het kader van de behandeling van een asielverzoek. In een eerder onderzoek is de Nationale ombudsman ingegaan op de rol van tolken bij het nader gehoor, en op het toezicht op hun functioneren door de IND. De materie die in beide onderzoeken aan de orde is, vertoont op een aantal punten verwantschap. Voor een beeld van de problematiek rond het nader gehoor wordt daarom mede verwezen naar het rapport over dat eerdere onderzoek (het 'tolkenrapport'), dat de Nationale ombudsman op 13 februari 1995 heeft uitgebracht (95/54).

Hoofdstuk 1 Het belang van het nader gehoor; aan de contactambtenaren te stellen eisen

1. Het Ministerie van Justitie, meer in het bijzonder de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), is belast met de behandeling van asielverzoeken. Een belangrijk onderdeel van de asielprocedure is het nader gehoor. Tijdens het nader gehoor krijgt de asielzoeker de gelegenheid om aan te geven op welke gronden zijn verzoek om toelating als vluchteling is gebaseerd. In de meeste gevallen vormt het nader gehoor voor hem de enige gelegenheid in de asielprocedure om zijn asielmotieven mondeling en uitgebreid toe te lichten.

Het nader gehoor wordt afgenomen door een contactambtenaar van de IND. Hij leidt het gesprek, stelt de asielzoeker vragen, en maakt een rapport op van het nader gehoor. Mede op basis van dit rapport wordt beslist of betrokkene al dan niet als vluchteling in Nederland wordt toegelaten. De contactambtenaar vervult daarmee een cruciale

rol in de asielprocedure; de kwaliteit van het nader gehoor en van het verslag daarvan werkt immers direct door op de beslissing op het asielverzoek en op een eventueel daaropvolgende procedure van bezwaar en beroep.

2. De IND is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van verzoeken om toelating als vluchteling. Gelet op de belangen die in de asielprocedure in het geding zijn, weegt die eis van zorgvuldigheid bijzonder zwaar. Bij de voorbereiding van een besluit op een asielverzoek dient de IND dan ook ten volle recht doen aan de eis die is neergelegd in art. 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht om de nodige kennis te verzamelen omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen (zie ACHTERGROND, onder 6.). Tekortkomingen op dit punt raken direct het belang van de asielzoeker. Zij zullen echter ook hun weerslag hebben op het justitiële apparaat, omdat zij kunnen doorwerken in de eventuele rechtsgang na de beslissing op het asielverzoek.

De verantwoordelijkheid van de IND strekt zich ook uit tot de keuze van de contactambtenaren die worden ingezet bij het nader gehoor. Van de IND mag worden verwacht dat deze de kwaliteit van zijn contactambtenaren zo goed mogelijk waarborgt. Dit betekent dat ten aanzien van de contactambtenaren (evenals ten aanzien van de tolken; zie het 'tolkenrapport') in ieder geval recht moet worden gedaan aan drie kwaliteitseisen: deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid.

a. Deskundigheid

Het vereiste van deskundigheid betreft zowel kennis als vaardigheden. De contactambtenaar dient te beschikken over een meer dan elementaire kennis van het vluchtelingenrecht. Voorts moet hij tijdens elk nader gehoor voldoende op de hoogte zijn van de maatschappelijke en politieke verhoudingen in het land van herkomst van de betreffende asielzoeker, en van diens culturele achtergrond.

In verband met dit laatste moet hij ook in staat zijn om de specifieke cultuurkenmerken van betrokkene te herkennen. De kennis van de contactambtenaar dient uiteraard actueel te zijn. De contactambtenaar zal verder goed moeten kunnen communiceren met de asielzoeker - direct, maar ook indirect, via de tolk - en zal moeten beschikken over de daarvoor vereiste vaardigheden.

b. Betrouwbaarheid

De contactambtenaar zal betrouwbaar moeten zijn, en ook zo moeten overkomen bij de asielzoeker. Het gaat daarbij om zijn vermogen om het vertrouwen te wekken dat de betrokken asielzoeker - in alle vrijheid - de informatie kan geven die voor zijn zaak van belang is. Hoewel taal daarbij een barrière kan zijn, zal de contactambtenaar zich ten volle moeten inzetten voor het krijgen van een direct contact met de asielzoeker, en voor een nader gehoor dat verloopt in een harmonieuze en vertrouwenwekkende sfeer.

c. Onbevooroordeeldheid

Gelet op de mogelijke gevoeligheid van de te verstrekken informatie is het tevens van belang dat de asielzoeker tijdens het nader gehoor in de gelegenheid wordt gesteld om zijn verhaal te vertellen zonder dat op enigerlei wijze sprake is van dwang (zie omtrent "dwang" verder Hoofdstuk 2 onder II, c.). Gelet daarop mag van de contactambtenaar worden verwacht dat hij zich onbevooroordeeld opstelt.

3. De IND werd in de periode tot en met 1995 - tijdens welke periode de onderhavige klachten werden ingediend - geconfronteerd met een sterke stijging van het aantal asielverzoeken. De IND heeft te maken met asielzoekers uit ongeveer 125 landen. Gebeurtenissen die de oorzaak kunnen zijn van een toestroom van asielzoekers uit een bepaald land zijn vaak niet goed voorspelbaar. In de periode waarin de gebeurtenissen zich afspeelden die in dit onderzoek zijn onderzocht, was er bijvoorbeeld sprake van een grote toestroom van asielzoekers uit voormalig Joegoslavië. De ongewisheid ten aanzien van het aantal te verwachten asielzoekers en van hun oorsprong maakt dat de organisatie van de behandeling van asielverzoeken en van het afnemen van nadere gehoren verre van eenvoudig is.

Door de grote toestroom van asielzoekers in de genoemde periode was het uiterst moeilijk om voldoende goede tolken te vinden (zie het 'tolkenrapport' 95/54). Daarnaast diende het aantal contactambtenaren toen sterk te worden uitgebreid, om de ingediende asielverzoeken wat betreft de nadere gehoren adequaat te verwerken. Om aan deze problemen het hoofd te bieden, is de IND medio 1994 overgegaan tot het in dienst nemen van uitzendkrachten voor het afnemen van nadere gehoren. Ook heeft de IND contactambtenaren die waren aangesteld voor het afnemen van eerste gehoren in Aanmeldcentra ingezet voor het afnemen van nadere gehoren. Deze nadere gehoren werden met grote voortvarendheid verricht. Tijdens de inhaalslag (zie ACHTERGROND, onder 10 en BEVINDINGEN, onder B.1.1.) kwamen bijvoorbeeld in de "Groene Toren" in Eindhoven dagelijks enkele bussen aan, met in totaal zo'n 80 asielzoekers. Van al deze asielzoekers diende het nader gehoor diezelfde dag te worden afgenomen.

Het onderhavige onderzoek was primair gericht op gedragingen in de periode 1994 - begin 1995. Het waarborgen van de kwaliteit van het nader gehoor heeft daarna echter allerm minst zijn betekenis verloren. In feite gaat het hier om een permanente opgave.

4. Voor zover de bedoelde inspanningsverplichting betrekking heeft op de kwaliteit van de contactambtenaren, is bijzondere aandacht van de IND geboden ten aanzien van hun selectie, instructie en controle.

a. Selectie

Bij de selectie van contactambtenaren dient te worden gewaarborgd dat personen worden aangenomen die voldoen aan de eerder genoemde kwaliteits-eisen inzake deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat personen als contactambtenaar zijn aangesteld zonder dat zij enige kennis hadden van het vreemdelingenrecht, of van de landen waar de te horen asielzoekers vandaan kwamen. Ook bleek dat de vaardigheid tot het voeren van gesprekken - met als doel het verzamelen of inwinnen van informatie - in het algemeen geen vast criterium was bij de selectie en aanstelling van contactambtenaren. Dit is een overkoombaar probleem als de ontbrekende kennis en vaardigheden tijdens het inwerken van de contactambtenaren voldoende aandacht krijgen, en als ook direct daarna via cursussen zou worden gewerkt aan het wegwerken van tekortkomingen op de desbetreffende gebieden. Daarvan is echter tijdens het onderzoek niet gebleken. Contactambtenaren die werden aangesteld in het kader van de inhaalslag volgden een cursus van 1 week. In die week werd 3½ uur aandacht besteed aan de Vreemdelingenwet, 3 uur aan "Cultuurverschillen" en 22½ uur aan gesprekstechnieken. Verder werden 3 lezingen door deskundigen gehouden, van in totaal 4 uur. Niet kan worden gezegd dat dit voldoende is om een contactambtenaar adequaat op zijn taak voor te bereiden, de begeleiding door ervaren contactambtenaren ten spijt. Bij dit alles moet wel in het oog worden gehouden dat het onderhavige onderzoek de periode 1994 - begin 1995 betreft. Inmiddels is de IND doende om contactambtenaren via cursussen bij te scholen.

b. Instructie

De IND heeft schriftelijke instructies opgesteld voor de contactambtenaren. Dit is onder meer gebeurd naar aanleiding van overleg met de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland. Deze instructies (zie ACHTERGROND, onder 9.1.) betreffen onder meer de controle van de tolk, de inleiding van het nader gehoor, de handelwijze bij interrupties van het nader gehoor en het kort samenvatten van de vluchtmotieven van de asielzoeker, om te controleren of de essentie van het vluchtverhaal goed is overgekomen.

In het onderzoek dat de Nationale ombudsman heeft ingesteld naar aanleiding van de klacht over het toezicht op tolken door de IND (zie rapport 95/54) is naar voren gekomen dat deze instructies in de praktijk niet of slechts ten dele werden gevolgd, althans voor zover het gaat om het toezicht op de tolk. Uit de tijdens dat onderzoek afgelegde verklaringen is niet gebleken dat de contactambtenaren bekend waren met bovenbedoelde instructies. Wel is naar voren gekomen dat de contactambtenaren op de hoogte waren van de intenties van de instructies.

c. Controle

Voorzien zal ook moeten worden in een toereikende controle op het werk en functioneren van contactambtenaren, gelet op de drie eerder genoemde kwaliteitseisen van deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid. Deze controle moet er op zijn gericht dat eventuele tekortkomingen tijdig worden gesignaleerd. Wanneer in een individueel geval blijkt van dergelijke tekortkomingen, behoort dit te worden besproken met de desbetreffende contactambtenaar. Wanneer nodig, behoort kritiek te leiden tot maatregelen gericht op verbetering, of tot het eventueel niet meer inzetten van de desbetreffende contactambtenaar.

De controle zal ook moeten zijn gericht op het tijdig onderkennen van eventuele meer algemene tekortkomingen in het functioneren van contactambtenaren, en op het nemen van passende maatregelen op dat punt. Met het oog op een goed functioneren van de controle is het onder meer van belang dat passende aandacht wordt besteed aan bezwaren en klachten. Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat klachten die zijn verwoord in aanvullingen en correcties op nadere gehoren, bezwaarschriften of herzieningsverzoeken niet (altijd) als zodanig worden herkend of erkend. Dit is niet juist. Verder is gebleken dat een terugkoppeling van de beslissingsambtenaar op de contactambtenaar niet dan wel zeer incidenteel plaatsvindt, hoewel dit door de meeste contactambtenaren wel op prijs zou worden gesteld. Terugkoppeling is voor de contactambtenaar niet alleen van belang uit een oogpunt van controle, maar met name ook gezien het leereffect dat ervan uitgaat. Door deze terugkoppeling kan aan de contactambtenaar bijvoorbeeld direct kenbaar worden gemaakt op welke onderwerpen de nadruk van het nader gehoor dient te liggen.

In verband met de controlefunctie en het leereffect voor de contactambtenaar zullen aan het eind van dit rapport, onder Aanbeveling, twee aandachtspunten worden opgenomen. Het eerste betreft het verbeteren van de communicatie tussen de contactambtenaar en de beslissingsambtenaar, met name door het zorgen voor terugkoppeling naar de contactambtenaar in daarvoor in aanmerking komende gevallen. Het tweede aandachtspunt betreft het invoeren van een klachtregeling, ook voor de behandeling van klachten over contactambtenaren. In dit verband moet worden gewezen op het belang van het herkennen van klachten, zoals bijvoorbeeld uitingen van ongenoegen in herzieningsverzoeken en bezwaarschriften.

5. Wanneer het nader gehoor, gezien vanuit het gezichtspunt van de asielzoeker, in een breder kader wordt geplaatst, heeft de asielzoeker te maken met een drieslag: de voorbereiding op het nader gehoor, het nader gehoor zelf en de nabespreking van het nader gehoor.

De voorbereiding op het nader gehoor is voor het grootste deel in handen van de rechtshulpverlening. In de situatie in 1994 - begin 1995 werd een groot aantal asielzoekers niet (goed) voorbereid. De problemen waarvoor de IND zich in deze periode zag gesteld, golden in niet mindere mate voor de rechtshulpverlening. Hierbij moet in het oog worden gehouden dat een deel van de rechtshulpverlening, de VVN, voor het overgrote deel bestaat uit vrijwilligers. Veel asielzoekers gingen in deze periode niet of onvoldoende voorbereid naar het nader gehoor.

Eenzelfde probleem deed zich voor ten aanzien van het bijwonen van het nader gehoor. In het onderhavige onderzoek is gebleken dat een groot deel van de asielzoekers niet werd begeleid tijdens het afnemen van het nader gehoor.

Ook de nabespreking van het nader gehoor gebeurde in een aantal gevallen niet of onvoldoende. Dit werd mede veroorzaakt door de eerder genoemde personele problemen. Verder vonden nabesprekingen plaats met rechtshulpverleners die niet betrokken waren geweest bij de voorbereiding op het nader gehoor, noch aanwezig waren geweest bij het nader gehoor zelf.

De geschetste problemen van de (rechts)hulpverleners accentueren nog eens extra de eis van zorgvuldigheid voor de IND, als de instantie die verantwoordelijk is voor van het nader gehoor.

6. Dit onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van de klacht dat de IND onvoldoende toezicht hield op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure. Met het oog op de beoordeling van de onderzochte gedraging zijn hiervoor drie kwaliteitsvereisten geformuleerd; deze betreffen de deskundigheid, de betrouwbaarheid en de onbevooroordeeldheid van contactambtenaren. Wanneer de onderzochte praktijk wordt bezien in het licht van deze drie kwaliteitscriteria zal dat - zoals zal blijken in hoofdstuk 2 - leiden tot het oordeel dat ten tijde van de onderhavige gedragingen de selectie, instructie en controle van contactambtenaren niet van dien aard waren dat voldoende was gewaarborgd dat steeds werd voldaan aan de genoemde drie criteria van kwaliteit.

De Nationale ombudsman onderkent daarbij - zoals hij ook heeft gedaan in zijn beoordeling van het functioneren van tolken die worden ingezet bij het nader gehoor (zie rapport 95/54) - dat het nooit geheel valt uit te sluiten dat het functioneren van een individuele contactambtenaar tijdens het nader gehoor, gelet op de drie criteria, niet adequaat is. De IND staat immers voor de niet geringe opgave om grote aantallen nadere gehoren, van een grote verscheidenheid van asielzoekers, snel en efficiënt te organiseren en af te nemen. Deze omstandigheid kan echter niet rechtvaardigen dat vereiste inspanningen zouden uitblijven om de kwaliteit van de

in te zetten contactambtenaren op de genoemde punten zo goed mogelijk te waarborgen. Integendeel, zij maakt het des te klemmender dat de IND met betrekking tot de selectie, instructie en controle van contactambtenaren zich ervoor inspant om het risico van inadequaaf functioneren van deze contactambtenaren zo klein mogelijk te laten zijn. Niet kan worden geoordeeld dat op dit punt steeds ten volle is gedaan wat redelijkerwijze kon worden verwacht.

Dit oordeel berust op de informatie die in dit onderzoek is verkregen van verzoeker, de desbetreffende asielzoekers, de medewerkers van VluchtelingenWerk en een Buro voor Rechtshulp, alsmede van de in het onderzoek betrokken en gehoorde contactambtenaren, tolken en een hoofd onderzoek van de IND. Deze informatie heeft de nodige aanwijzingen opgeleverd dat het functioneren van de contactambtenaren tijdens het nader gehoor in de praktijk nogal eens te wensen heeft overgelaten, onder meer op het punt van de kwaliteit van de communicatie met mensen uit andere culturen. De Nationale ombudsman heeft geen aanwijzing dat de veranderingen in de periode die is verstreken sinds de onderzochte gedragingen zodanig zijn geweest, dat er geen enkele reden meer is voor bezorgdheid ten aanzien van de kwaliteit van de contactambtenaren. Overigens behoort, zoals al opgemerkt, deze kwaliteit een permanent aandachtspunt te zijn.

Dit laatste geeft de Nationale ombudsman aanleiding om in dit rapport de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling - met daarbij enkele aandachtspunten - te doen om maatregelen te nemen ten aanzien van de selectie, instructie en controle van contactambtenaren, om de kwaliteit van de in te zetten contactambtenaren - gelet op de drie eerder genoemde kwaliteitscriteria van deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid, in hun onderlinge samenhang - zo goed mogelijk te waarborgen. Voor inspanningen op dit punt is te meer reden omdat valt te verwachten dat, ondanks de huidige vermindering van de instroom van asielzoekers en de veranderde werkomstandigheden na het introduceren van de Aanmeldcentra, het aantal asielzoekers van wie een nader gehoor moet worden afgenomen, mede gezien de internationale ontwikkelingen, ook in de toekomst aanzienlijk zal blijven.

Hoofdstuk 2 De klachtonderdelen

In dit hoofdstuk volgt de beoordeling van de acht klachtonderdelen uit de klachtomschrijving. Zes daarvan betreffen aspecten van communicatie; twee betreffen de tolken.

Voorafgaand aan de behandeling van deze klachtonderdelen zal echter hierna, onder I, eerst worden ingegaan op verschillende aspecten van, en perspectieven op het nader gehoor, en op factoren die in dat verband een rol (kunnen) spelen. Tegen de achtergrond daarvan zullen, onder II, de zes klachtonderdelen worden behandeld die betrekking hebben op aspecten van communicatie, en daarna, onder III, de twee klachtonderdelen inzake de tolken. Tenslotte wordt, onder IV, nog kort ingegaan op het punt van de vluchtelingendefinitie.

I. Enkele aspecten en determinanten van het nader gehoor

1. Wat betreft de verschillende aspecten van en perspectieven op het nader gehoor moet in de eerste plaats worden gewezen op verschillen in beleving. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is namelijk duidelijk naar voren gekomen dat personen die bij een specifiek nader gehoor waren betrokken dit nader gehoor ieder op hun eigen wijze hebben beleefd. Meestal keken de contactambtenaren en de tolken terug op een naar hun beleving geslaagd nader gehoor, althans een nader gehoor dat zonder al te veel problemen was verlopen, terwijl daarentegen de betrokken asielzoeker zich het nader gehoor als problematisch herinnerde. De (rechts)hulpverleners deelden vaak de mening van de asielzoeker.

Voor een deel kan zo'n verschil in beleving van hetzelfde nader gehoor worden teruggevoerd op de verschillen in positie en rol tussen hen die zijn betrokken bij het nader gehoor. De contactambtenaar en de tolk zijn dag in dag uit betrokken bij het afnemen van nadere gehoren. De contactambtenaar dient daarbij het belang van de IND. Het is zijn taak om door het nader gehoor voldoende gegevens te verzamelen voor het nemen van een verantwoorde beslissing op het asielverzoek. De tolk draagt daarbij zorg voor de vertaling van de communicatie tussen de contactambtenaar en de asielzoeker. Voor de contactambtenaar en de tolk is sprake van de uitoefening van een beroep, waarbij het onvermijdelijk is dat een afzonderlijk nader gehoor in de regel en tot op zekere hoogte een routine-aangelegenheid is.

De asielzoeker daarentegen heeft een groot persoonlijk belang. Hij is naar Nederland gekomen om hier bescherming te zoeken. Met name naar aanleiding van zijn relaas tijdens het nader gehoor wordt

beslist of hij in Nederland de door hem gewenste bescherming zal krijgen. Tijdens het nader gehoor is zijn toekomst in het geding, althans de kans is groot dat hij dit zo zal ervaren.

De (rechts)hulpverlener dient het belang van de asielzoeker, en zal zich (daarom) tot op zekere hoogte identificeren met diens beleving van het nader gehoor.

2. Naast verschillen in beleving kan er ook sprake zijn van verschillen in verwachting ten aanzien van het nader gehoor.

De contactambtenaar begint aan het nader gehoor met de verwachting dat de asielzoeker zijn asielverzoek zal onderbouwen. De contactambtenaar heeft een vaste vragenlijst, die hij gebruikt als basis voor het nader gehoor. Hij gaat er van uit dat de asielzoeker zijn vragen zonder reserves zal beantwoorden. Hij heeft voor ogen hoe het nader gehoor zal verlopen, en bepaalt de gang van zaken tijdens dit nader gehoor. De tolk verwacht dat het nader gehoor zal worden afgenomen volgens het patroon (de vaste vragenlijst) van de contactambtenaar. De meeste tolken hebben al vele nadere gehoren bijgewoond, en zijn daardoor op de hoogte van de algemene werkwijze van de contactambtenaren. Verder zijn er tolken die de desbetreffende contactambtenaar goed kennen, omdat zij al vaak met hem hebben gewerkt. Daardoor zijn ze ook op de hoogte van de werkwijze van de individuele contactambtenaar. De tolk kan en zal - zo is tijdens het onderzoek gebleken - soms op grond van zijn ervaring anticiperen op de gang van zaken tijdens het nader gehoor; hij kan en zal soms zelfs meer specifiek anticiperen op de gang van zaken tijdens het nader gehoor door een bepaalde contactambtenaar.

De asielzoeker krijgt bij het nader gehoor (na het eerste gehoor; zie ACHTERGROND onder 8) voor het eerst de gelegenheid om zijn relaas te doen aan een vertegenwoordiger van de overheid van het land waar hij bescherming zoekt. Hij verwacht dat de contactambtenaar precies wil horen waarom hij zijn land van herkomst heeft verlaten, en wat hij voorafgaand aan zijn vertrek uit zijn land heeft meegemaakt. Hij heeft een beeld van wat hem is overkomen en wil dat overbrengen aan de contactambtenaar. Hij zal dat ook op zijn eigen wijze willen doen, die vaak mede is ingegeven door zijn eigen culturele en sociale achtergrond (zie hierna, onder 3.). De wijze waarop hij zijn verhaal wil vertellen, strookt echter vaak niet met de wijze waarop de contactambtenaar het nader gehoor wil afnemen. De contactambtenaar zal de asielzoeker (willen) sturen bij het doen van diens verhaal. Hij heeft een vast patroon voor het afnemen van het nader gehoor, en zal proberen dat patroon aan de asielzoeker op te leggen. De asielzoeker is echter veelal geneigd voor zijn relaas te kiezen voor een chronologische weergave. De vragenlijst die de contactambtenaar hanteert, biedt hiervoor in zijn algemeenheid niet de ruimte. De contactambtenaar bepaalt de gang van

zaken tijdens het nader gehoor, en heeft daardoor ook de macht om de asielzoeker te sturen. Uiteindelijk zal de asielzoeker zich moeten schikken naar de wensen van de contactambtenaar.

De (rechts)hulpverlener heeft in het algemeen al de nodige nadere gehoren bijgewoond. Hij weet wat hij kan verwachten. De (rechts)hulpverlener is afhankelijk van de ruimte die de contactambtenaar hem biedt om te interveniëren wanneer hij dat nodig acht in het belang van de asielzoeker. Gebleken is overigens dat de (rechts)hulpverleners uiterst terughoudend zijn om tijdens het nader gehoor te interveniëren. Het is voor de (rechts)hulpverlener moeilijk om te beoordelen wanneer hij tijdens het nader gehoor ten behoeve van de asielzoeker moet ingrijpen. Het verhaal dat de asielzoeker tijdens het nader gehoor vertelt, kan om verschillende redenen afwijken van het verhaal zoals dat al bij de (rechts)hulpverlener bekend is. Wanneer de (rechts)hulpverlener deze discrepantie signaleert, moet hij beoordelen of dergelijke verschillen in het relaas van de asielzoeker ontstaan doordat deze tijdens het nader gehoor niet alles durft te vertellen, dan wel niet de waarheid spreekt, of dat de verschillen juist ontstaan omdat betrokkene dan pas voor het eerst zijn echte verhaal vertelt. De (rechts)hulpverlener kan dit echter pas na het nader gehoor, onder vier ogen, met de asielzoeker bespreken. Dat kan dan eventueel leiden tot aanvulling en correctie, in reactie op het nader gehoor.

3. De betrokkenen bij het nader gehoor worden tijdens het nader gehoor ook geconfronteerd met verschillen in achtergrond zoals die tussen hen bestaan. Zij worden geacht tijdens het nader gehoor culturele en sociale verschillen te overbruggen die soms heel groot zijn. Asielzoekers zijn afkomstig uit alle lagen van de bevolking. De contactambtenaar kan de ene keer worden geconfronteerd met een academicus en vervolgens iemand zonder enige opleiding. Asielzoekers kunnen afkomstig zijn van het platteland, maar ook uit zeer grote steden. Daarbij komen dan de cultuurverschillen, tussen afzonderlijke asielzoekers, maar ook tussen hun achtergrond en die van de contactambtenaar. Iedere betrokkene bij het nader gehoor opereert vanuit zijn eigen culturele achtergrond, en het daarbij behorende referentiekader. Dit alles betekent onder meer dat tijdens het nader gehoor een groot beroep wordt gedaan op de sociale vaardigheden van de contactambtenaar.

4. Ten slotte kan bij het afnemen van het nader gehoor ook de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker zich doen gelden. De asielzoeker kan in het land van herkomst fysiek letsel en psychische schade hebben opgelopen. Het kan zijn dat hij traumatische ervaringen heeft opgedaan. Deze ervaringen kunnen samenhangen met detentie en met marteling tijdens de detentie, maar ook met het

leven in voortdurende angst, in een (dreigende) oorlogssituatie, of met het verlies van naasten. Ook het feit van de vlucht op zich kan het gedrag van de asielzoeker beïnvloeden; hij heeft zijn vertrouwde omgeving en vaak zijn familie moeten achterlaten, zonder zekerheid te hebben over zijn en hun naaste toekomst. Voor zover de asielzoeker al tijdens zijn verblijf in een aanmeldcentrum wordt onderworpen aan een nader gehoor, moet er rekening mee worden gehouden dat dit nader gehoor dan plaatsvindt vrijwel onmiddellijk na aankomst in Nederland. In dat geval speelt ook de factor vermoeidheid nog een rol, omdat de asielzoeker meestal een lange en vermoeiende reis achter de rug heeft.

5. Al deze factoren bepalen - ieder op zich, maar ook in onderlinge samenhang - de gang van zaken tijdens het nader gehoor. Ook andere factoren en omstandigheden kunnen van invloed zijn op het nader gehoor, en met name op de betrokken asielzoeker. Zo kan de wijze van aankondiging en organisatie van het nader gehoor leiden tot verlies van vertrouwen. Een voorbeeld daarvan is te vinden in één van de zaken die verzoeker ter illustratie van zijn klacht heeft ingestuurd (zie BEVINDINGEN, onder A.2.10.):

"Verzoeker O. klaagt er onder meer over dat hij door de IND werd gedwongen een nader gehoor te ondergaan terwijl hij hiervoor niet was opgeroepen.

Het nader gehoor van de heer O. vond plaats op 2 november 1994. Het nader gehoor werd afgenomen door een contactambtenaar van de IND in het bijzijn van een tolk. Bij het nader gehoor was geen (rechts)hulpverlener aanwezig.

De heer O. stelt dat hij op 2 november 1994 een bevriende landgenoot vergezelde van wie een nader gehoor moest worden afgenomen. Bij aankomst op de plaats waar het nader gehoor van zijn vriend zou worden afgenomen werd hij door een contactambtenaar aangesproken die hem meedeelde dat hem daar en op dat moment een nader gehoor zou worden afgenomen. Ondanks protesten van de zijde van verzoeker is hem toen het nader gehoor afgenomen. Verzoeker voelde zich overvallen en kon zich naar zijn zeggen niet voldoende op zijn nader gehoor voorbereiden.

De contactambtenaar verklaarde dat zij zich dit specifieke nader gehoor niet kon herinneren. De tolk verklaarde dat ook hij zich dit specifieke nader gehoor niet kon herinneren, maar dat het wel vaker voorkwam dat er van Albaneestalige asielzoekers nadere gehoren werden afgenomen zonder dat ze waren uitgenodigd. Dat gebeurde in een periode dat er weinig tolken Albanees waren.

Wanneer er een asielzoeker, voor wie er een nader gehoor stond gepland, niet kwam opdagen keek men of er andere asielzoekers waren die alleen Albanees spraken, om zo toch de gereserveerde tolk te kunnen benutten."

II. Communicatie

Tegen de achtergrond van hetgeen onder I. is opgemerkt over het nader gehoor zal hierna, en ook onder III., worden ingegaan op de acht afzonderlijke klachtonderdelen. Terwille van de leesbaarheid zal daarbij over het algemeen de tegenwoordige tijd worden gebruikt, niettegenstaande het feit dat de onderzochte gedragingen vielen in de periode 1994 - begin 1995. Een aantal van de acht klachtonderdelen houdt verband met de communicatie tijdens het nader gehoor tussen de contactambtenaar, de asielzoeker, de tolk en de eventueel bij het nader gehoor aanwezige hulpverlener. De zes klachtonderdelen die hierop betrekking hebben zijn de volgende:

- a. contactambtenaren informeren asielzoekers aan het begin van het nader gehoor onvoldoende over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure;
- b. contactambtenaren delen asielzoekers niet mee dat zij vrijuit kunnen spreken en dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld;
- c. contactambtenaren oefenen tijdens het nader gehoor ongeoorloofde druk uit op asielzoekers;
- d. contactambtenaren bieden asielzoekers onvoldoende gelegenheid om hun vluchtrelaas toe te lichten, onder meer door hun er op te wijzen dat zij kort en bondig op vragen moeten antwoorden en niet moeten uitweiden;
- e. contactambtenaren besteden onvoldoende tijd aan het afnemen van het nader gehoor;
- f. contactambtenaren nemen in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden op die tijdens het nader gehoor niet zijn gesteld en beantwoord; zo wordt onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, maar in het rapport van het nader gehoor wordt wel vermeld dat deze vraag is gesteld.

Wanneer de onder I. behandelde factoren worden gezien in samenhang met de zes hiervoor genoemde klachtonderdelen, leidt dit tot het volgende:

ad a. en b.: Informatieverstrekking aan de asielzoekers tijdens de introductie van het nader gehoor

Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat asielzoekers onvoldoende worden geïnformeerd over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure, dat hun niet wordt meegedeeld dat er vrijuit kan worden gesproken en dat niet wordt meegedeeld dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

De contactambtenaren verklaren bijna zonder uitzondering dat zij aan het begin van het nader gehoor een vaste inleiding houden, waarbij zij de asielzoeker er onder meer op wijzen wat het doel en het belang is van het nader gehoor, dat de asielzoeker vrijuit kan spreken en dat de verstrekte informatie vertrouwelijk zal worden behandeld.

Uit de afgelegde verklaringen van tolken, (rechts)hulpverleners en asielzoekers kan echter worden afgeleid dat niet alle contactambtenaren deze inleiding houden. Voorts laten enkele contactambtenaren het houden van een inleiding over aan de tolk. Verder kwam naar voren dat de contactambtenaren, wanneer zij de inleiding houden, niet letterlijk noteren wat zij hebben gezegd. De basistekst voor het nader gehoor zoals deze in de computer staat, kent een tekstblok met daarin de elementen die tijdens de inleiding aan de orde dienen te komen. De meeste contactambtenaren nemen dit tekstblok ongewijzigd over in hun verslag van het nader gehoor. Hun mondelinge inleiding kan echter, zo verklaarden enkele contactambtenaren, afwijken van hetgeen in het tekstblok is opgenomen.

Voor een goed verloop van het nader gehoor is het van groot belang dat de introductie zo zorgvuldig mogelijk wordt gedaan. Van de asielzoeker wordt verwacht dat hij aan de contactambtenaar zonder reserves zijn asielrelaas zal doen. Hij kan dit in het algemeen alleen doen wanneer hij erop kan vertrouwen dat zijn relaas serieus wordt genomen, en dat de door hem verstrekte informatie zorgvuldig zal worden behandeld. Door de introductie zoals die nu wordt gehouden, is onvoldoende verzekerd dat dit vertrouwen bij de asielzoeker te allen tijde wordt gewekt. De bij dit onderzoek betrokken tolken en (rechts)hulpverleners bevestigen deze indruk. Dit betekent dat de wijze waarop de inleiding wordt gehouden zodanig dient te worden aangepast dat zoveel mogelijk is verzekerd dat het met deze inleiding beoogde resultaat daadwerkelijk wordt bereikt. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de hiervoor, onder I, genoemde factoren die de communicatie tussen de contactambtenaar en de asielzoeker kunnen beïnvloeden, zoals met name de verschillen in sociale en culturele achtergrond, en de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker. Wanneer de contactambtenaar zijn inleiding heeft gehouden, dient hij bovendien te controleren of de asielzoeker deze inleiding heeft begrepen.

Voorts dient nog te worden opgemerkt dat de verantwoordelijkheid voor het correct informeren van de asielzoeker over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure ligt bij de IND, en dus bij de contactambtenaar. Deze laatste behoort de inleiding zelf te doen. Hij mag er daarbij niet van uit gaan dat de asielzoeker wellicht al op de hoogte is van de waarde van het nader gehoor en van de gang van zaken tijdens het nader gehoor, omdat hij al op dit nader gehoor is voorbereid door (rechts)hulpverleners, dan wel omdat hij over het nader gehoor heeft gesproken met andere asielzoekers.

Gebleken is verder nog dat enkele contactambtenaren de inleiding overlaten aan de bij het nader gehoor aanwezige tolk. Dit kan verwarring scheppen over de rol van de tolk. Het moet ook voor de asielzoeker volstrekt duidelijk zijn dat de tolk onafhankelijk is van de IND, en dat hij niet aan de kant van de contactambtenaar staat, noch aan de kant van de asielzoeker. De contactambtenaar dient derhalve de inleiding niet over te laten aan de tolk.

Samenvattend moet ten aanzien van de informatieverstrekking bij de inleiding van het nader gehoor worden geoordeeld dat onvoldoende is verzekerd dat deze in alle gevallen voldoet aan de daaraan te stellen eisen. In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

Het voorgaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de aanbeveling om de kwaliteit van de eenheid van de introductie van het nader gehoor te bevorderen door het vastleggen van de inleiding op een videoband, in de meest voorkomende talen. Deze videoband zou, volgens vaste praktijk, voorafgaand aan het eigenlijke nader gehoor moeten worden afgespeeld. De band zou ook een toelichting op de vluchtelingendefinitie (zie hierna onder IV) kunnen bevatten, alsmede een uitleg van de afsluitende vragen van het nader gehoor. Na het vertonen van de videoband dient de contactambtenaar zich er van te vergewissen dat de asielzoeker de informatie heeft begrepen.

ad c.: Druk tijdens het nader gehoor

Voorts klaagt verzoeker erover dat contactambtenaren tijdens het nader gehoor ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers.

Men kan spreken van ongeoorloofde druk wanneer de tijdens het nader gehoor uitgeoefende druk verder gaat dan het op indringende wijze afnemen van het nader gehoor. Hiervan is (bijvoorbeeld) sprake wanneer er tegen de asielzoeker wordt geschreeuwd, de computer wordt dichtgeslagen en er wordt bedreigd het nader gehoor voortijdig te

beëindigen (zie BEVINDINGEN, onder B.1.3.). Overigens is het, gezien het belang van het nader gehoor voor de asielzoeker en de Nederlandse Staat, niet onjuist dat een nader gehoor op een enigszins indringende wijze wordt afgenomen (zie ook ACHTERGROND, onder 12).

De in het onderzoek betrokken contactambtenaren hebben erkend dat zij, in het belang van de waarheidsvinding, druk uitoefenen. Zij hebben echter tevens verklaard dat zij nooit ongeoorloofde druk uitoefenen. Met de waarheidsvinding voor ogen, vinden de contactambtenaren het uitoefenen van druk, bijvoorbeeld door middel van confrontatie met eerder tijdens het nader gehoor gemaakte opmerkingen, niet ongeoorloofd. Voorts verklaren zij dat zij er zich van bewust zijn dat hun houding en bepaalde vragen door de asielzoeker kunnen worden ervaren als (onaangename) druk. Niemand van hen spreekt echter van ongeoorloofde druk.

Uit de door de asielzoekers afgelegde verklaringen is naar voren gekomen dat zij tijdens het nader gehoor het gevoel hadden inderdaad onder druk te zijn gezet. Zij beschrijven deze druk voornamelijk als onaangenaam. Geen van de elf asielzoekers die waren betrokken in dit onderzoek heeft echter naar voren gebracht dat zij deze druk als ongeoorloofd beschouwen.

Over dit klachtonderdeel kan het volgende worden opgemerkt. De contactambtenaar bepaalt de aard van de vragen en daarmee ook de mate van druk die op de asielzoeker wordt uitgeoefend. De asielzoeker kan geen invloed uitoefenen op de gang van zaken tijdens het nader gehoor. Hij kan zich niet aan de eventueel door de contactambtenaar opgebouwde druk onttrekken: hij wordt geacht de gestelde vragen te beantwoorden, of hij het leuk vindt of niet. Als hij weigert de gestelde vragen te beantwoorden, kan de contactambtenaar dit opvatten als een weigering van de zijde van de asielzoeker om zijn medewerking te verlenen aan het nader gehoor. De asielzoeker loopt daarmee het risico dat hij de kans van slagen van zijn asielverzoek negatief beïnvloedt. Deze afhankelijkheid kan ertoe leiden dat de asielzoeker in de gegeven situatie een zekere druk ervaart. De eerder genoemde factoren van beleving en verwachtingspatroon (zie hiervoor, onder I.) spelen hierbij ook een rol. Zo is voor de contactambtenaar het nader gehoor een zakelijke aangelegenheid. Hij verwacht dat de asielzoeker zonder meer de door hem gestelde vragen zal beantwoorden. De asielzoeker daarentegen heeft een groot persoonlijk belang, en verwacht dat hij op zijn eigen wijze zijn relaas kan doen; hij verwacht in ieder geval geen druk.

De asielzoeker moet, hoe dan ook, in alle vrijheid zijn asielverzoek kunnen toelichten. Hierin past het niet dat er door de contactambtenaar tijdens het afnemen van het nader gehoor op de asielzoeker

ongeoorloofde druk wordt uitgeoefend. Geen van de contactambtenaren heeft verklaard ooit ongeoorloofde druk te hebben uitgeoefend. Wel erkennen zij dat zij in het kader van de waarheidsvinding enige druk uitoefenen. De overige bij het nader gehoor betrokken personen - tolken, asielzoekers en (rechts)hulpverleners - bevestigen dat er druk wordt uitgeoefend door de contactambtenaren. Uit enkele verklaringen komt naar voren dat het ook voorkomt dat er ongeoorloofde druk wordt uitgeoefend door de contactambtenaar in de vorm van het boos dichtslaan van de computer, het op tafel slaan, het ijsberen en het verwijzen naar 'het gat van de deur'.

Dit laatste betekent dat niet is gewaarborgd dat de asielzoeker tijdens het nader gehoor te allen tijde is gevrijwaard van ongeoorloofde druk uitgeoefend door de contactambtenaar. Voor zover sprake is geweest van een dergelijke situatie, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

ad d.: Gelegenheid om het vluchtrelaas toe te lichten

Verder klaagt verzoeker erover dat contactambtenaren asielzoekers onvoldoende gelegenheid bieden om hun vluchtrelaas toe te lichten.

Al eerder is gewezen op de grote waarde die aan het verslag van het nader gehoor wordt gehecht in de procedure van behandeling van het asielverzoek. Het is daarom van groot belang dat aan de asielzoeker de gelegenheid wordt geboden om alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor de onderbouwing van zijn asielverzoek. Wanneer de betrokken asielzoeker de mogelijkheid wordt geboden om het verslag van het nader gehoor naderhand aan te vullen door het geven van schriftelijk commentaar - de zogenaamde correcties en aanvullingen - kan dit niet afdoen aan het belang dat het nader gehoor zodanig wordt geleid en wordt vastgelegd, dat er zo min mogelijk reden is voor dergelijk commentaar achteraf.

Bijna alle asielzoekers hebben tijdens het onderhavige onderzoek verklaard dat zij onvoldoende in de gelegenheid zijn gesteld om hun vluchtrelaas te doen. De contactambtenaren hebben echter bijna allen verklaard ervan uit te gaan dat zij de asielzoekers voldoende gelegenheid hebben geboden om hun vluchtrelaas te doen.

Zeker ook bij dit klachtonderdeel spelen tegenstellingen op het punt van belangen en verwachtingen een rol. De contactambtenaar verwacht van de asielzoeker concrete antwoorden op de gestelde vragen. Voorts verzoekt de contactambtenaar de asielzoeker in het algemeen de gestelde vragen kort en bondig te antwoorden. De asielzoeker weet echter waarom hij zijn land heeft verlaten, en wil dit op zijn eigen manier aan de contactambtenaar vertellen. Hij verwacht hiervoor

tijdens het nader gehoor de gelegenheid te krijgen. De asielzoeker kan zijn problemen meestal niet los zien van de problemen die er in het algemeen in het land van herkomst bestaan, en van de problemen die zijn familieleden en zijn vrienden ondervinden. De contactambtenaar daarentegen is in de regel alleen bereid die informatie te noteren die betrekking heeft op het individuele geval van de desbetreffende asielzoeker. Het komt meer dan eens voor dat contactambtenaren de asielzoeker onderbreken wanneer hij zijn asielverzoek wil onderbouwen met informatie over de algemene situatie van zijn land en over hetgeen familieleden en vrienden is overkomen. Zij vragen hem dan om zich te beperken tot hetgeen hem zelf is overkomen, en tot de directe aanleiding voor zijn vertrek uit zijn land van herkomst. Zij gaan ervan uit dat de IND al bekend is met de algemene situatie in het land van herkomst, en delen dit ook mee aan de asielzoeker wanneer deze de algemene situatie wil beschrijven. Dit botst met de beleving en verwachting van de betrokken asielzoeker. Deze zal het nader gehoor immers niet ervaren als een contact met de instantie IND, maar met de persoon van de contactambtenaar.

Verder kan zich de situatie voordoen dat de asielzoeker zich tijdens het nader gehoor geconfronteerd ziet met een contactambtenaar die niet, of niet voldoende, op de hoogte is van de algemene situatie in het land van herkomst van betrokkene. In het algemeen specialiseren contactambtenaren zich niet in bepaalde landen van herkomst of regio's. Soms bereiden zij zich voor door de bij de IND aanwezige informatie te bestuderen; verder is hun kennis afhankelijk van hun interesse en van hetgeen zij hebben opgedaan uit de nieuwsmedia. Uit verklaringen van asielzoekers in dit onderzoek komt naar voren dat dit alles hun vertrouwen in de contactambtenaar, en daarmee in het verloop van het nader gehoor, aantast.

Voorts spelen verschillen in sociale en culturele achtergrond tussen contactambtenaar en asielzoeker een rol. De (Nederlandse) contactambtenaar verwacht korte, bondige en vooral concrete antwoorden. De asielzoeker komt echter vaak uit een cultuur waarin het niet gebruikelijk is op vragen kort en bondig te reageren; dikwijls gebruikt men veel woorden om iets te vertellen. Zo'n asielzoeker heeft daarom enige tijd nodig om tot de kern van de zaak te komen. Deze tijd wordt hem echter vaak niet gegund. Wanneer de asielzoeker in de ogen van de contactambtenaar om de vraag "heendraait", breekt deze contactambtenaar de beantwoording van de vraag door de asielzoeker af. De contactambtenaar meent dan dat dit het nader gehoor ten goede komt; hij voorkomt immers dat er informatie wordt verschaft die in zijn ogen overbodig is. De asielzoeker voelt zich echter in zo'n geval juist beperkt, en meent dat hij niet in de gelegenheid wordt gesteld zijn asielverzoek te onderbouwen. In zijn ogen gaat

hierdoor essentiële informatie verloren. Dergelijke verschillen in benadering van het nader gehoor veroorzaken over en weer irritatie, hetgeen de gang van zaken tijdens het nader gehoor nadelig beïnvloedt.

De contactambtenaar tracht het bezwaar van de asielzoeker tegen deze gang van zaken te ondervangen door hem er op te wijzen dat hij aan het eind van het nader gehoor nog in de gelegenheid wordt gesteld om zaken toe te lichten die tijdens het nader gehoor niet aan de orde zijn geweest. Aan het eind van het nader gehoor wordt inderdaad meestal aan de asielzoeker gevraagd of hij nog iets aan zijn verhaal heeft toe te voegen. Uit de afgelegde verklaringen blijkt echter dat deze vraag door de asielzoeker niet als een open vraag wordt ervaren.

Vaak is aan deze vraag een lang, en zeker voor de asielzoeker inspannend gesprek vooraf gegaan. De asielzoeker krijgt nogal eens de indruk dat de contactambtenaar aan het eind van het nader gehoor niet meer open staat voor nieuwe informatie. Verder is gebleken dat de asielzoeker soms de bewuste vraag aan het slot niet begrijpt.

De asielzoeker gaat er van uit dat hij alles heeft verteld dat de contactambtenaar wil horen, omdat hij al diens vragen heeft beantwoord.

Ten slotte speelt de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker een rol. De asielzoeker kan fysieke en psychische schade hebben opgelopen door hetgeen hij heeft meegemaakt voorafgaand aan en tijdens zijn vlucht. Dit bepaalt mede zijn houding tijdens het nader gehoor. Het kan zijn dat het hierdoor voor hem moeilijk, zo niet onmogelijk, is om op bepaalde vragen te reageren. Vragen over detentie en martelingen, of andere ingrijpende gebeurtenissen vóór de vlucht van de asielzoeker, kunnen bij hem herinneringen oproepen aan voor hem traumatische ervaringen. Dit kunnen ervaringen zijn waarvoor de asielzoeker zich schaamt en waarover hij niet wil praten. De herinneringen kunnen ook te pijnlijk zijn om over deze ervaringen te spreken. Ten slotte kan de psychische gesteldheid van de asielzoeker zodanig zijn dat hij de pijnlijke herinneringen heeft verdrongen en hij er daardoor niet over kan spreken. Ook dit kan er toe leiden dat de asielzoeker later het idee heeft dat hij zijn vluchtrelaas onvoldoende heeft kunnen toelichten.

De rol van de contactambtenaar is in deze cruciaal. Hij bepaalt immers de gang van zaken tijdens het nader gehoor. De asielzoeker is uiteindelijk afhankelijk van de contactambtenaar voor de ruimte die hij krijgt om zijn relaas te doen. De contactambtenaar dient daarom te beschikken over vaardigheden waardoor hij in staat is te herkennen wanneer het nader gehoor stagneert, doordat er bijvoorbeeld over en weer sprake is van onbegrip als gevolg van de eerdergenoemde

verschillen in sociale en culturele achtergrond, of door de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker. De IND dient ervoor te zorgen dat de contactambtenaar beschikt over alle vaardigheden die van belang zijn om de informatie te verzamelen die nodig is, en om adequaat om te gaan met de specifieke problemen die dit met zich meebrengt.

Alles bijeen moet op dit punt worden geoordeeld dat niet is verzekerd dat de asielzoeker te allen tijde de gelegenheid heeft om in alle vrijheid, ook naar zijn beleving, zijn verklaring af te leggen. Voorzover de betrokken asielzoeker op dit punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

ad e.: De tijd voor het nader gehoor

Verzoeker klaagt er voorts over dat de contactambtenaren onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat het gebruikelijk is dat er dagelijks per contactambtenaar twee of drie nadere gehoren zijn gepland. De contactambtenaar streeft ernaar de geplande nadere gehoren ook daadwerkelijk die dag af te nemen. De contactambtenaren en het hoofd onderzoek verklaren dat als tijdens het nader gehoor mocht blijken dat er voor dat specifieke nader gehoor meer tijd nodig is dan gepland, deze tijd ook wordt genomen. De eveneens op die dag geplande nadere gehoren worden dan verschoven, of er wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Enkele contactambtenaren verklaren dat de nadere gehoren die zij afnemen niet worden beïnvloed door tijdsdruk. Er zijn echter ook contactambtenaren die aangeven dat zij bij het afnemen van nadere gehoren tijdsdruk ervaren. Veel asielzoekers, tolken en (rechts)hulpverleners verklaren eveneens dat er sprake is van tijdsdruk tijdens het afnemen van de nadere gehoren. Bij het voorgaande dient overigens in aanmerking te worden genomen dat de in de BEVINDINGEN, onder B.1.1., beschreven inhaalslag, met drie en soms vier nadere gehoren per dag, een uitzonderlijke situatie was.

Het feit dat de verklaringen over de tijdsdruk uiteenlopen, kan samenhangen met de eerdergenoemde factoren die van invloed zijn op de wijze waarop het nader gehoor door de verschillende betrokkenen wordt ervaren: de verwachtingen, de rol en het belang van de betrokkenen bij het nader gehoor.

De contactambtenaar vindt dat hij voldoende tijd voor het nader gehoor heeft genomen wanneer hij in zijn ogen de informatie heeft vergaard die nodig is voor de beslissing op het asielverzoek. De asielzoeker is echter vaak van mening dat hij onvoldoende tijd heeft gekregen om zijn relaas te doen, omdat hij zijn verhaal niet heeft

kunnen doen op de manier die hij wenst (zie in dit verband ook hetgeen hiervoor, onder d., is opgemerkt over het geven van voldoende gelegenheid om het vluchtrelaas toe te lichten). Wanneer de asielzoeker regelmatig door de contactambtenaar wordt onderbroken, en wordt aangespoord om zijn antwoorden kort en bondig te houden, kan hij de indruk krijgen dat er voor het nader gehoor onvoldoende tijd beschikbaar is. In ieder geval is niet gebleken dat de contactambtenaren er te allen tijde in slagen de asielzoeker het gevoel te geven dat er voldoende tijd is voor het doen van zijn vluchtverhaal.

Gezien het belang van het nader gehoor voor de behandeling van het asielverzoek moet de asielzoeker voldoende tijd krijgen om zijn asielverzoek toe te lichten. Enkele contactambtenaren verklaren dat het nader gehoor wordt beïnvloed door tijdsdruk, terwijl dit verder wordt ondersteund door de verklaringen van veel van de gehoorde asielzoekers, tolken en (rechts)hulpverleners. Gelet daarop moet worden geoordeeld dat niet is verzekerd dat het nader gehoor te allen tijde is gevrijwaard van tijdsdruk, zodanig dat het in voldoende mate van rust kan worden afgenomen. Voor zover die situatie zich voordoet, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Overigens kan de factor tijd ook op een andere manier een rol spelen bij het nader gehoor, bijvoorbeeld door het wel of niet opnemen van een pauze tijdens dat gehoor. Een voorbeeld van dat laatste wordt ontleend aan één van de door verzoeker als illustratie overgelegde zaken, de zaak van mevrouw S. uit Iran. Haar nader gehoor liep van 09.30 uur tot ongeveer 12.30 uur. Omstreeks 11.45 uur vroeg mevrouw S. de contactambtenaar of zij haar kinderen mocht ophalen, omdat zij anders voor een gesloten deur zouden komen te staan. Mevrouw S. kreeg daarvoor echter geen toestemming. De contactambtenaar verklaarde daar over dat het nader gehoor prioriteit heeft, en dat er voor kinderen andere opvang geregeld had moeten worden (zie BEVINDINGEN, B.2.11.).

ad f.: De weergave van het nader gehoor in het verslag

Verzoeker klaagt er, ten aanzien van het onderwerp communicatie, ook nog over dat in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden worden opgenomen die niet zijn gesteld en beantwoord. Zo voert hij aan dat onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker wordt gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, terwijl in het rapport van het nader gehoor wel wordt vermeld dat deze vraag is gesteld.

Gebleken is dat het kan voorkomen dat de contactambtenaar een inleiding houdt waarin alle elementen aan de orde komen die ook in het tekstblok in de computer worden genoemd, maar dat hij daarvan geen letterlijke rapportage opneemt in het verslag. Dit is niet juist. Het gevolg van deze praktijk kan zijn dat de asielzoeker naderhand bij lezing van het verslag van het nader gehoor het begin van dit gehoor niet herkent. Dit kan hem vervolgens er aan doen twijfelen of de wél opgenomen informatie wel aan hem is verstrekt. Voorts kan een en ander hem brengen tot de opvatting dat ook de rest van het verslag van het nader gehoor niet (altijd) een waarheidsgetrouwe weergave is van dit gehoor.

Verder is gebleken dat de contactambtenaar vaak in eigen woorden weergeeft wat de asielzoeker heeft gezegd; hij parafraseert het verhaal van de asielzoeker. Ook dit kan ertoe leiden dat de asielzoeker het verslag van het nader gehoor niet herkent en erkent als een weergave van het verhaal dat hij aan de contactambtenaar heeft verteld. Verder loopt de contactambtenaar door het parafraseren van dit verhaal het risico dat hij belangrijke informatie weglaat, dan wel deze anders weergeeft dan door de asielzoeker is bedoeld.

Voorts is uit het onderzoek gebleken dat het de contactambtenaar is die beslist welke informatie voor de onderbouwing van het asielverzoek van belang is en welke niet. Hiervoor is al besproken dat het voorkomt dat de asielzoeker informatie verstrekt die de contactambtenaar niet van belang vindt, omdat zij, naar zijn oordeel, geen betrekking heeft op het asielverzoek van de bewuste asielzoeker. De contactambtenaar onderbreekt de asielzoeker op zo'n moment, en zal de verstrekte informatie niet verwerken in het verslag van het nader gehoor.

Het is, gezien de waarde die in de verdere asielprocedure aan het verslag van het nader gehoor wordt gehecht, van groot belang dat het nader gehoor een goede weergave is van hetgeen de asielzoeker tegenover de contactambtenaar heeft verklaard. Het is daarom belangrijk dat de contactambtenaar, gegeven de vertaling vna de tolk, zo getrouw mogelijk noteert wat er wordt gezegd. Wanneer hij al besluit om het relaas van de asielzoeker samen te vatten, moet hij dit doen in overleg met de asielzoeker, zodat hij er zeker van is dat zijn samenvatting een juiste weergave is van hetgeen de asielzoeker hem heeft verteld. Hij kan bijvoorbeeld door het voorlezen van zijn samenvatting aan de asielzoeker zich er van verzekeren dat zijn weergave de instemming heeft van de asielzoeker.

Problemen over het weergeven van de verklaring van de asielzoeker tegenover de contactambtenaar kunnen overigens worden voorkomen door gebruik te maken van bandopname-apparatuur (zie hierna, hoofdstuk 3).

Voorkomen moet worden dat de contactambtenaar door het maken van een selectie uit de verstrekte informatie op de stoel gaat zitten van de beslissingsambtenaar. Al eerder is opgemerkt dat contactambtenaren zich niet specialiseren, en dat zij soms maar beperkt zijn geïnformeerd over het land van herkomst van de betrokken asielzoeker (zie hiervoor, Hoofdstuk 1 onder 4.a. en Hoofdstuk 2.II. ad d.). Zeker in zo'n situatie zijn zij niet voldoende toegerust om op verantwoorde wijze een dergelijke selectie te maken.

Alles bijeen is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gebleken dat contactambtenaren bij het weergeven van de door de asielzoeker afgelegde verklaringen in de verslagen van het nader gehoor niet te allen tijde voldoen aan de eis dat de weergave zo getrouw mogelijk is. Voorts is gebleken dat het voorkomt dat delen van verklaringen van de asielzoeker door de contactambtenaren buiten het verslag van het nader gehoor worden gehouden. In beginsel behoren contactambtenaren op dit punt niet zelf een selectie te maken: zij behoren het aan de beslissingsambtenaren over te laten om te bepalen wat van belang is voor de beoordeling van het asielverzoek. Voorzover de betrokken asielzoeker op dit punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

De in het onderzoek betrokken contactambtenaren hebben verklaard dat zij aan het einde van het nader gehoor altijd aan de asielzoeker vragen of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten. Dit wordt bevestigd door de meeste betrokken tolken en asielzoekers. Wel heeft een aantal asielzoekers laten weten dat zij deze vraag niet begrepen. Zij gingen er van uit dat zij, toen zij alle vragen van de contactambtenaar hadden beantwoord, alles hadden verteld dat voor hun asielverzoek van belang kon zijn. Zij begrijpen niet dat de bewuste vraag was bedoeld om hun de gelegenheid te bieden zaken onder de aandacht van de contactambtenaar te brengen die tijdens het nader gehoor nog niet aan de orde waren geweest.

De bewuste vraag van de contactambtenaar wordt door de asielzoeker bijna altijd bevestigend beantwoord. Ook hierbij spelen verschillende factoren een rol. Het kan zijn dat de asielzoeker de bedoeling van de vraag niet heeft begrepen, omdat de wijze van ondervraging niet aansloot bij zijn referentiekader, zoals dat wordt bepaald door zijn sociale en culturele achtergrond. Ook kan het voorkomen dat hij de vraag wel heeft begrepen, maar het onbeleefd vindt omhaar ontkennend te beantwoorden. Voorts wordt de vraag gesteld aan het eind van het nader gehoor. Gebleken is dat veel asielzoekers de vraag bevestigend beantwoorden om er maar van af te zijn; men is moe en wil weg. Gelet hierop moet worden betwijfeld of aan de bewuste vraag betekenis toekomt als middel om het vluchtrelaas te completeren.

Wat daar ook van zij, niet is gebleken dat contactambtenaren aan de betrokken asielzoeker niet altijd de "verplichte" vraag stellen of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk. Desondanks vraagt het probleem van de afsluitende vraag om een nadere toelichting voor de asielzoeker. Het is daarom ook passend hieraan aandacht te schenken op de videoband die voorafgaand aan het nader gehoor aan de asielzoeker wordt getoond (zie hiervoor, ad a. en ad b.).

III. Tolk

1. Verzoeker is in zijn klacht ook, op een tweetal punten, ingegaan op de tolk. Hij klaagt er in dat verband over dat contactambtenaren tijdens het nader gehoor niet regelmatig de juistheid van de vertaling van de tolk controleren en dat zij niet reageren op expliciete klachten over tolken wanneer die tijdens het nader gehoor worden geuit.

2. De bevindingen van dit onderzoek, wat betreft de tolken, wijken over het algemeen genomen niet af van de bevindingen van het in de inleiding gememoreerde onderzoek van de Nationale ombudsman dat resulteerde in 'tolkenrapport' 95/54. Tijdens dat onderzoek is zowel gesproken met contactambtenaren en tolken als met (rechts)hulpverleners. Uit hun verklaringen kwam naar voren dat de contactambtenaar de vertaalwerkzaamheden van de tolk slechts ten dele kan controleren. Volgens de betrokkenen met wie tijdens het onderzoek is gesproken, bestaat de belangrijkste controlemethode voor de contactambtenaar erin dat hij hetgeen hij opmaakt uit de vertaling van de tolk ter verificatie steeds zo veel mogelijk nogmaals voorlegt aan de asielzoeker. Ook dan is hij overigens aangewezen op de tussenkomst van de tolk. Deze controle door middel van terugkoppeling vindt bovendien slechts sporadisch plaats. De contactambtenaren met wie is gesproken in het kader van het onderzoek dat resulteerde in rapport 95/54 en in het onderhavige onderzoek lieten weten dat zij ervan uitgaan dat de tolken in principe hun werk goed doen, omdat zij de kwaliteit van het werk van de tolk tijdens het nader gehoor nooit ten volle kunnen beoordelen. Tijdens het onderzoek dat leidde tot het 'tolkenrapport' is verder niet gebleken dat tijdens de nadere gehoren specifiek over het functioneren van de tolk is geklaagd.

3. In het 'tolkenrapport' (95/54) heeft de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie aanbevolen om maatregelen te nemen die de kwaliteit van de tolken die worden ingezet bij het nader gehoor

van asielzoekers beter kunnen garanderen dan op dat moment het geval was. Deze aanbeveling bevat een aantal aandachtspunten. Hieraan worden, voor zover van belang voor dit rapport, de volgende punten ontleend:

- a. het uitwerken van instructies voor contactambtenaren wat betreft hun controle op de tolk tijdens het nader gehoor;
- b. het bevorderen dat het commentaar van de asielzoeker en/of zijn hulpverlener op de tolk tijdens het nader gehoor als zodanig herkenbaar wordt opgenomen in het rapport van het nader gehoor;
- c. het invoeren van een klachtregeling;
- d. het waarborgen dat klachten en commentaar van de asielzoeker en/of hulpverlener in de verschillende fasen van de asielprocedure worden besproken met de betreffende tolk;
- e. het waarborgen dat dergelijke klachten/commentaren waar nodig leiden tot het treffen van maatregelen.

De Staatssecretaris van Justitie heeft al deze aanbevelingen overgenomen. Bovendien heeft het rapport van de Nationale ombudsman geleid tot het instellen van een klachtencommissie, specifiek voor klachten over tolken. Intussen moet overigens worden opgemerkt dat de gedragingen die in het onderhavige onderzoek zijn onderzocht zich hebben afgespeeld in de periode voordat genoemde aanbevelingen waren opgevolgd.

4. De contactambtenaren die in het kader van het onderhavige onderzoek zijn gehoord, verklaarden bijna allemaal dat zij zich niet in staat achten de juistheid van de vertalingen van de tolken te controleren. In het algemeen beheersen zij de taal niet die door de tolk en de asielzoeker wordt gesproken, zodat zij de vertaalwerkzaamheden van de tolk niet kunnen controleren. De contactambtenaren verklaarden dat zij wel letten op de lengte van de vertaling en op de non-verbale communicatie, maar gaven ook aan dat zij hieruit niet echt kunnen afleiden of de vertaling van de tolk juist is. Het verifiëren van de vertaling, door het stellen van controlevragen, wordt zelden gedaan. De contactambtenaren verklaarden dat zij de tolken in het algemeen onvoorwaardelijk vertrouwen, omdat de tolken door de IND worden ingezet. Volgens de contactambtenaren garandeert dit de kwaliteit van de tolken en de kwaliteit van de vertaling die zij leveren. Gezien het onderzoek dat leidde tot rapport 95/54 was destijds voor een onvoorwaardelijk vertrouwen in de tolken onvoldoende grond. In zoverre mocht van de contactambtenaar onder meer een actieve rol worden verwacht wat betreft diens controle op de tolk tijdens het nader gehoor, zoals het verifiëren bij de asielzoeker door middel van terugkoppeling of hetgeen hij heeft opgemaakt uit de vertaling van de tolk een juiste weergave is. Voldoende aannemelijk is geworden dat aan deze eis niet onverkort werd voldaan.

5. Zowel de in het onderzoek betrokken contactambtenaren als de tolken, de asielzoekers en (rechts)hulpverleners verklaarden dat het voorkomt dat er expliciete klachten worden geuit over de tolken. Soms klaagt een asielzoeker erover dat de tolk een taal spreekt die niet de oorspronkelijke taal is van de asielzoeker, en dat hij daarom niet altijd goed wordt verstaan. Het kan echter ook zijn dat een asielzoeker de betrouwbaarheid van de tolk in twijfel trekt, bijvoorbeeld in verband met de afkomst van de tolk.

Gebleken is dat de contactambtenaren terughoudend reageren op klachten over de tolken, zeker wanneer de betrouwbaarheid van de tolken in twijfel wordt getrokken. Hiervoor, onder 4., kwam naar voren dat de contactambtenaren ervan uitgaan dat de door de IND ingezette tolken zonder meer zijn te vertrouwen; dit wordt als antwoord op een klacht ook wel aan de asielzoeker meegedeeld. Ook op andere klachten betreffende de tolken reageren de contactambtenaren terughoudend, zo kwam uit het onderzoek naar voren. De betrokken contactambtenaren stelden weliswaar dat zij het nader gehoor afbreken wanneer blijkt dat de asielzoeker en de tolk elkaar niet begrijpen, maar gaven daarbij aan dat dit zelden gebeurt. Vaak wordt het nader gehoor voortgezet ook wanneer de asielzoeker zich beklaagt over de vertaling van de tolk, zelfs wanneer het gesprek zowel van de zijde van de tolk als van de zijde van de asielzoeker de nodige moeite kost.

6. Op grond van het voorgaande moet worden geoordeeld dat, voor zover tijdens het nader gehoor al sprake is van enig daadwerkelijk toezicht door de contactambtenaar op (het werk van) de tolk, niet steeds is gewaarborgd dat door dit toezicht eventuele tekortkomingen van de tolken werden ondervangen. Evenmin is gewaarborgd dat te allen tijde adequaat wordt gereageerd op expliciete klachten over tolken tijdens het nader gehoor. Voor zover die situatie zich voordoet, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Zoals al opgemerkt, heeft het 'tolkenrapport' er onder meer toe geleid dat er een klachtregeling is gekomen wat betreft de tolken. Er is geen reden om de behandeling van klachten over het nader gehoor te beperken tot de tolken. Daarom zal, zoals al aangekondigd in Hoofdstuk 1, onder 4.c., in de aanbeveling aan het einde van dit rapport ook de aandacht worden gevraagd voor een klachtregeling wat betreft de contactambtenaren.

IV. De vluchtelingdefinitie

Verzoeker heeft ook opgemerkt dat contactambtenaren bij de inleiding tot het nader gehoor bijna nooit een toelichting geven op de vluchtelingdefinitie. De betrokken contactambtenaren verklaarden allemaal dat zij, alvorens aan het nader gehoor te beginnen, een inleiding houden waarin bepaalde vaste elementen aan de orde komen (zie Hoofdstuk II ad a. en ad b.).

De vluchtelingdefinitie maakt geen deel uit van de elementen die, in de periode waarin de onderhavige zaken speelden, tezamen de inleiding tot het nader gehoor vormden. Enkele contactambtenaren verklaarden overigens dat het wel voorkwam dat zij de vluchtelingdefinitie in de loop van het nader gehoor met de asielzoeker bespraken. Dit gebeurde bijvoorbeeld wanneer het gesprek stagneerde, waarna zij de asielzoeker er op wezen welke informatie de Staatssecretaris van Justitie nodig heeft om een beslissing te nemen op een asielverzoek. Ook bijna alle in het kader van het onderzoek gehoorde tolken verklaarden dat het niet gebruikelijk is dat de contactambtenaren de vluchtelingdefinitie bespreken met de asielzoeker. Ten slotte verklaarden de (rechts)hulpverleners ook dat de vluchtelingdefinitie hooguit in de loop van het nader gehoor wel eens aan de orde kwam.

De asielzoeker krijgt tijdens het nader gehoor de gelegenheid om zijn asielverzoek te onderbouwen. Op grond van de informatie die hij tijdens het nader gehoor heeft verstrekt, beslist de Staatssecretaris van Justitie of de asielzoeker in aanmerking komt voor toelating tot Nederland als vluchteling. De staatssecretaris toetst bij het nemen van deze beslissing onder meer aan de vluchtelingdefinitie zoals die is weergegeven in het Vluchtelingenverdrag en de Vreemdelingenwet (zie ACHTERGROND onder 3.). De asielzoeker wordt geacht aan de contactambtenaar te vertellen wat hem in zijn land van herkomst is overkomen dat aanleiding was voor zijn vlucht naar Nederland. Daarbij is het niet van belang of de asielzoeker zelf op de hoogte is van de (tekst van de) vluchtelingdefinitie. De contactambtenaar moet tijdens het nader gehoor de informatie verzamelen die de Staatssecretaris nodig heeft voor de beslissing op het asielverzoek. Het is daarvoor niet noodzakelijk dat hij aan het begin van het nader gehoor aan de asielzoeker een toelichting geeft op de vluchtelingdefinitie; deze informatie heeft geen deel uit te maken van de vaste inleiding tot het nader gehoor. De inleiding is er op gericht de asielzoeker te informeren over de waarde en het belang van het nader gehoor voor de asielprocedure, en om hem er op te wijzen dat hij in alle vrijheid zijn verklaring kan afleggen, dat de informatie die hij verstrekt vertrouwelijk zal worden behandeld en dat hij wordt geacht de waarheid te spreken. Een toelichting op de vluchtelingdefinitie zou echter wel deel kunnen uitmaken van de informatie op de hiervoor, onder II ad a. en b., bedoelde video-opname.

Hoofdstuk 3 Bandopname

Het eerder gememoreerde 'tolkenrapport' (95/54) bevat een paragraaf (blz. 68 e.v.) over het maken van bandopnamen van nadere gehoren. In dat kader werd opgemerkt dat de voordelen van het maken van bandopnamen onmiskenbaar zijn: de bandopname zelf is een belangrijk instrument voor de controle van de kwaliteit van de tolken in het algemeen, en zij is meer specifiek van belang als bewijsmiddel in het geval van individuele klachten. Van het gebruik van opnameapparatuur als zodanig kan ook een zekere preventieve werking uitgaan. Aldus bezien, zo concludeerde de Nationale ombudsman, kan een bandopname van het nader gehoor worden aangemerkt als een sluitstuk op het kwaliteitsbeleid inzake de tolken.

De Nationale ombudsman zag destijds af van het doen van een aanbeveling tot het, volgens vaste praktijk, maken van bandopnamen van nadere gehoren, gezien de vergaande organisatorische en financiële gevolgen die dit volgens het Ministerie van Justitie met zich zou brengen. Ook kan het maken van bandopnamen er toe leiden dat de betrokken asielzoeker zich niet meer geheel vrij voelt om te spreken. Dergelijke bezwaren brachten de Nationale ombudsman ertoe om, via een aanbeveling met een aantal aandachtspunten, voorrang te geven aan het verbeteren van de inzet van tolken.

Tijdens het onderhavige onderzoek is gebleken dat de kwaliteit van het nader gehoor niet alleen afhankelijk is van de tolk, maar in hoge mate ook van de contactambtenaar die dit gehoor afneemt. Zoals al aangekondigd, zal in dit rapport een aanbeveling worden gedaan, met een aantal aandachtspunten die zijn gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het werk van de contactambtenaar bij het nader gehoor. Dit neemt niet weg dat de Nationale ombudsman thans van oordeel is dat de bevindingen in dit rapport, mede bezien in samenhang met die van het 'tolkenrapport', voldoende aanleiding geven om, in het kader van het bevorderen van de kwaliteit van het nader gehoor, en gezien het grote belang van het verslag van dit gehoor, het maken van bandopnamen niet langer buiten beschouwing te laten. Er is geen reden om aan te nemen dat de praktijk ter zake van de nadere gehoren intussen zo veel is verbeterd dat daarin reden kan worden gevonden om - wederom - af te zien van het maken van bandopnamen. Met erkenning van de gememoreerde praktische bezwaren moet worden opgemerkt dat dergelijke opnamen een essentiële rol kunnen vervullen in het kwaliteitsbeleid ter zake van de nadere gehoren, en daarmee van de asielprocedure als geheel. Daarom zal in dit rapport worden aanbevolen om over te gaan tot het maken van bandopnamen van nadere gehoren. De introductie daarvan zal zodanig moeten zijn dat voldoende wordt ingespeeld op het punt van de beleving door de asielzoeker van het feit dat er een bandopname wordt gemaakt.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, die betrekking heeft op het toezicht door de IND op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure, en die is beoordeeld met als uitgangspunt dat selectie, instructie en controle van de contactambtenaren voldoende waarborgen moeten bieden voor hun deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid,

- a. is gegrond ten aanzien van:
- de informatieverstrekking aan de asielzoeker tijdens de introductie van het nader gehoor;
 - het punt van de druk tijdens het nader gehoor;
 - de gelegenheid die de asielzoeker wordt geboden om in het nader gehoor zijn vluchtrelaas toe te lichten;
 - de tijd voor het nader gehoor;
 - de weergave van het nader gehoor wat betreft de vragen en antwoorden;
 - de controle op de vertaling van de tolk, en het reageren op een expliciete klacht over de tolk,
- voor zover is gebleken van tekortkomingen op deze punten waardoor de asielzoeker is tekort gedaan;
- b. is niet gegrond ten aanzien van:
- de weergave van het nader gehoor wat betreft de slotvraag.

De onderzochte gedraging wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie.

AANBEVELING

De Staatssecretaris van Justitie wordt in overweging gegeven om, voor zoveel nog nodig, en gelet op de bevindingen en de beoordeling in dit rapport, op het punt van de selectie, instructie en controle van de contactambtenaren die worden ingezet bij het nader gehoor van asielzoekers maatregelen te nemen ter verdere bevordering van hun kwaliteit op het punt van deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid, in hun onderlinge samenhang. In het kader van dat kwaliteitsbeleid verdienen de volgende punten bijzondere aandacht:

- a. het maken en gebruiken van een video-opname in de meest voorkomende talen voor de inleiding en de afsluiting van het nader gehoor;
- b. het maken van bandopnamen van nadere gehoren, ter controle op de kwaliteit van deze gehoren, en van de rol van de contactambtenaar en de tolk in dat verband;

- c. het verbeteren van de communicatie tussen de contactambtenaar en de beslissingsambtenaar, met name door het zorgen voor terugkoppeling naar de contactambtenaar in daarvoor in aanmerking komende gevallen;
- d. het invoeren van een klachtregeling ook voor de behandeling van klachten over contactambtenaren. Daarbij behoort onder meer aandacht te worden besteed aan klachtherkenning, zoals bijvoorbeeld uitingen van ongenoegen in herzieningsverzoeken en bezwaarschriften.

De Nationale ombudsman,

mr. dr. M. Oosting

BijlageACHTERGROND

1. De **Universele verklaring van de Rechten van de Mens** (Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, Parijs, 10 december 1948; Resolutie 217 a(III), Trb. 1969, 99) bepaalt in art. 14, lid 1:

"Een ieder heeft het recht om in andere landen asyl te zoeken en te genieten tegen vervolging."

2.1. In artikel 35 van het **verdrag van Genève betreffende de status van vluchtelingen** (Verdrag van 28 juli 1951, Trb. 1951, 131 (Nederlandse tekst, Trb. 1954, 88); goedgekeurd bij Wet van 22 maart 1956, Stb. 137 en voor Nederland in werking getreden op 1 augustus 1956; ook aangeduid als het Vluchtelingenverdrag) is onder meer het volgende bepaald:

"De Verdragsluitende Staten verbinden zich om met het Bureau van de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor de Vluchtelingen, of elke andere organisatie van de Verenigde Naties die het mocht opvolgen, samen te werken in de uitoefening van zijn functie en zullen in het bijzonder zijn taak om toe te zien op de toepassing van de bepalingen van dit Verdrag vergemakkelijken."

2.2. In januari 1988 bracht de Hoge Commissaris voor de Vluchtelingen het 'Handbook on procedures and criteria for determining refugee status' uit. Dit handboek is bedoeld als gids voor de ambtenaren in de Verdragsluitende Staten die belast zijn met de besluitvorming met betrekking tot asielaanvragen en bevat daartoe een aantal regels.

Paragraaf 44 luidt, voor zover van belang:

"While refugee status must normally be determined on an individual basis, situations have also arisen in which entire groups have been displaced under circumstances indicating that members of the group could be considered individually as refugees."

Paragraaf 190 uit het handboek luidt:

"It should be recalled that an applicant for refugee status is normally in a particularly vulnerable situation. He finds himself in an alien environment and may experience serious difficulties, technical and psychological, in submitting his case to the authorities of a foreign country, often in a language not his own. His application should therefore be examined within the framework of specially established procedures by qualified personnel having the necessary knowledge and experience, and an understanding of an applicant's particular difficulties and needs."

Paragraaf 198 luidt als volgt:

"A person who, because of his experience, was in fear of the authorities in his own country may still feel apprehensive vis-à-vis any authority. He may therefore be afraid to speak freely and give a full and accurate account of his case."

Paragraaf 199 luidt:

"While an initial interview should normally suffice to bring an applicant's story to light, it may be necessary for the examiner to clarify any apparent inconsistencies and to resolve any contradictions in a further interview, and to find an explanation for any misrepresentations or concealment of material facts. Untrue statements by themselves are not a reason for refusal of refugee status and it is the examiner's responsibility to evaluate such statements in the light of all the circumstances of the case."

Paragraaf 202 van het handboek luidt als volgt:

"Since the examiner's conclusion on the facts of the case and his personal impression of the applicant will lead to a decision that affects human lives, he must apply the criteria in a spirit of justice and understanding and his judgement should not, of course, be influenced by the personal consideration that the applicant may be an "undeserving case"."

Paragraaf 205 bevat een samenvatting van hetgeen is opgenomen in deel 2 van het handboek "Procedures for the Determination of Refugee Status", hoofdstuk B, "Establishing the facts". In deze paragraaf staat onder meer:

"The process of ascertaining and evaluating the facts can therefore be summarized as follows:

a. The applicant should:

- (i) Tell the truth and assist the examiner to the full in establishing the facts of his case.
- (ii) Make an effort to support his statements by any available evidence and give a satisfactory explanation for any lack of evidence. If necessary he must make an effort to procure additional evidence.
- (iii) Supply all pertinent information concerning himself and his past experience in as much detail as is necessary to enable the examiner to establish the relevant facts. He should be asked to give a coherent explanation of all the reasons invoked in support of his application for refugee status and he should answer any questions put to him.

b. The examiner should:

(i) Ensure that the applicant presents his case as fully as possible and with all available evidence.

(ii) Assess the applicant's credibility and evaluate the evidence (if necessary giving the applicant the benefit of the doubt), in order to establish the objective and the subjective elements of the case..."

3. Art. 15 van de Vreemdelingenwet (de zogenoemde vluchtelingdefinitie) luidt als volgt:

"Vreemdelingen die afkomstig zijn uit een land waarin zij gegronde redenen hebben te vrezen voor vervolging wegens hun godsdienstige of politieke overtuiging of hun nationaliteit, dan wel wegens het behoren tot een bepaald ras of tot een bepaalde sociale groep, kunnen een aanvraag doen om toelating als vluchteling bij Onze Minister."

4.1. In de **Vreemdelingencirculaire 1994** is in hoofdstuk B7, onder 5.1. en 5.2. met betrekking tot de afdoening van asiolverzoeken in aanmeldcentra onder meer opgenomen:

5.1. Inleiding

"Indien dit mogelijk is, wordt de asielaanvraag reeds zoveel mogelijk tijdens het verblijf in het aanmeldcentrum afgehandeld. (...) Indien de behandeling van de aanvraag meer dan 24 uur in beslag gaat nemen, wordt de asielzoeker doorverwezen naar een Onderzoeks- en Opvangcentrum."

5.2. Het nader gehoor in het aanmeldcentrum

"In gevallen waarin een afhandeling van de aanvraag binnen 24 uur mogelijk is, wordt het nader gehoor in het aanmeldcentrum afgenomen. In afwachting van het nader gehoor heeft de asielzoeker gelegenheid zich daarop, al dan niet met behulp van in het aanmeldcentrum aanwezige rechtshulpverleners, gedurende maximaal 1 uur voor te bereiden.

Het nader gehoor wordt afgenomen door een contactambtenaar. De IND zorgt, indien nodig, voor een tolk. De asielzoeker kan zich desgewenst laten bijstaan door één raadsman en één hulpverlener. Het nader gehoor richt zich met name op de beweegredenen voor vertrek uit het land van herkomst en - indien nog nodig - de reisroute.

De contactambtenaar die het nader gehoor heeft gehouden, maakt van dit gehoor een verslag: het rapport van gehoor. Zodra het rapport van gehoor beschikbaar is, ontvangen de asielzoeker en de (rechts)hulpverlener van zijn keuze een exemplaar."

4.2. In de **Vreemdelingencirculaire 1994** is met betrekking tot het nader gehoor in hoofdstuk B7, onder 7.2. onder meer het volgende vermeld:

"Het nader gehoor wordt afgenomen door een contactambtenaar. De IND zorgt, indien nodig, voor een tolk. De asielzoeker kan zich desgewenst laten bijstaan door één raadsman en één hulpverlener."

Onder 7.3. is opgenomen:

"De contactambtenaar die het nader gehoor heeft gehouden, maakt van dit gehoor een verslag: het rapport van gehoor. Zodra het rapport van gehoor beschikbaar is, ontvangen de asielzoeker en de (rechts)hulpverlener van zijn keuze een exemplaar."

Onder 7.4. is opgenomen:

"In het rapport wordt aangegeven binnen hoeveel dagen de asielzoeker aanvullende gegevens op het rapport kan verschaffen. Deze termijn bedraagt ten minste twee dagen."

5. Het rapport van het nader gehoor bevat een vast aantal onderwerpen waarnaar de asielzoeker tijdens het nader gehoor wordt gevraagd. De vragen hebben onder meer betrekking op de identiteit, familie, opleiding en militaire dienst van de betrokkene, diens eventuele arrestatie/detentie/mishandeling, lidmaatschap van een politieke partij, politieke, godsdienstige en/of maatschappelijke activiteiten, de reden van het asielverzoek, alsmede de problemen met de overheid die tot het vertrek van de betrokkene hebben geleid, en diens reisverhaal.

Op de eerste pagina van het rapport van het nader gehoor wordt onder meer vermeld: wanneer en waar het nader gehoor is afgenomen, de naam van de contactambtenaar die het nader gehoor heeft afgenomen, of een hulpverlener of raadsman aanwezig is geweest, de taal waarin een tolk heeft vertaald en (niet altijd) de naam van deze tolk.

6. Artikel 3:2 van de **Algemene wet bestuursrecht** luidt als volgt:

"Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen."

7. Naast de justitiële procedure is er ook een voorlichtings- en juridisch begeleidingstraject dat geboden wordt door werkgroepen van VluchtelingenWerk Nederland en de diverse Buro's voor Rechtshulp. Ook individuele advocaten bieden juridische ondersteuning tijdens de eerste fase van de asielprocedure.

8. Vóór 15 oktober 1994 dienden asielzoekers zich zo spoedig mogelijk te melden bij bepaalde aangewezen korpschefs van politie, meer in het bijzonder bepaalde vreemdelingendiensten. Hadden asielzoekers zich gemeld bij een andere dan de aangewezen korpschef, dan dienden zij te worden verwezen naar een der aangewezen korpschefs. Zo spoedig mogelijk na aanmelding werd een eerste gehoor (intakegesprek) gehouden. Tijdens dit eerste gehoor werden vragen van algemene aard gesteld. Na minimaal 6 dagen werd het nader gehoor afgenomen. Gemiddeld werd het nader gehoor afgenomen tussen 6 maanden en 2 jaar na aanmelding.

Per 15 oktober 1994 is in de procedure het aanmeldcentrum geïntroduceerd als aanmeldpunt voor asielzoekers (Rijsbergen en Zevenaar), behoudens voor asielzoekers die Nederland wilden binnenkomen via de luchthaven Schiphol. Die asielzoekers dienden zich tot begin januari 1996 te melden bij het kantoor van de IND op de luchthaven Schiphol. Sinds januari 1996 is ook op de luchthaven Schiphol een aanmeldcentrum gevestigd. Indien wordt besloten dat van een asielzoeker, die zich op de luchthaven Schiphol heeft aangemeld een nader gehoor moet worden afgenomen, gebeurt dit na minimaal 6 dagen (zie voor deze regelingen onder meer het Nieuwe Toelating- en opvangmodel van het toenmalige Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en het Ministerie van Justitie, ingegaan met ingang van 1 januari 1992 en het nieuwe Toelatings- en Opvangmodel van het Ministerie van Justitie, met als ingangsdatum 1 januari 1995).

9.1. Van de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland te Amsterdam (VVN) verscheen in november 1992 de notitie '**Asielzoekers en het gehoor, Analyse over de wijze waarop het gehoor plaatsvindt en voorstellen voor verbetering**'. In deze notitie is gebruik gemaakt van gegevens die voornamelijk zijn ontleend aan praktijkervaringen van (rechts)hulpverleners en de literatuur.

Naar aanleiding van bovengenoemde notitie vonden in 1993 diverse besprekingen plaats tussen medewerkers van VVN en de Directie Vreemdelingenzaken van het Ministerie van Justitie (verder ook: DVZ, (de huidige IND)). De uitkomsten van deze besprekingen zijn door VVN schriftelijk vastgelegd in een ongedateerde notitie. In deze notitie over de uitkomsten tussen VVN en DVZ is tevens opgenomen of, en zo ja hoe, DVZ de aanbevelingen van VVN heeft overgenomen. De notitie vermeldt onder meer het volgende:

"Aanbeveling 1

Contactambtenaren moeten bij aanvang van het gehoor aan asielzoekers het belang van het gehoor voor het verdere verloop van de asielprocedure duidelijk maken. De asielzoeker moet ook de werkwijze van de contactambtenaar tijdens het gehoor begrijpen. Vervolgens moet de contactambtenaar zich ervan vergewissen dat deze informatie begrepen is.

DVZ neemt deze aanbeveling over (...).

Ter uitvoering van deze aanbeveling wordt overeenstemming bereikt om een instructie voor de contactambtenaar op schrift te stellen die een 'checklist' van aandachtspunten inhoudt. Deze instructie heeft als doel dat de inleiding van het gehoor alle ingrediënten bevat waardoor de asielzoeker weet waar hij tijdens het gehoor aan toe is. Daarnaast bevat de instructie aanwijzingen dat de contactambtenaar voorvallen tijdens het nader gehoor aan de asielzoeker moet verduidelijken. Daarbij moet gedacht worden aan interrupties, zoals telefoontjes en pauzes, wanneer de contactambtenaar of de rechtshulpverlener even weg moet e.d. Ook bij een aantal andere aanbevelingen komen problemen naar voren die met een instructie en een goede 'checklist' voor de contactambtenaar ondervangen kunnen worden.

Besluit: DVZ maakt een dergelijke instructie en legt deze vervolgens voor commentaar voor aan de rechtshulppartners.

(...)

Aanbeveling 3

Aanbevolen wordt het tweede blok vragen (vragen met betrekking tot de vluchtmotieven en de vrees voor vervolging; N.o.) met een open vraagstelling te beginnen, waardoor asielzoekers in de gelegenheid worden gesteld op geheel eigen wijze hun vluchtredeken toe te lichten. Het resultaat van deze "vrije produktie" biedt contactambtenaren aanknopingspunten om samen met de aangeleverde informatie uit blok één (vragen met betrekking tot de personalia; N.o.), het geheel aan vluchtredeken in kaart te brengen.

Resultaat:

DVZ: Contactambtenaren zijn vrij hun eigen methode van vragen stellen te volgen. De manier van 'open vraagstelling' wordt als volwaardig gezien. Deze methode staat echter gerichte vragen niet in de weg, zodat wel een gestructureerde verslaglegging kan plaatsvinden. Aanbevolen wordt de structuur in het verslag van het gehoor met tussenkopjes te verhelderen.

DVZ: Met de standaard-vragenlijst wordt in principe niet meer gewerkt. De 'open vraagstelling' kan met name gebruikt worden bij onderwerpen als de vluchtmotieven en het reisverhaal.

(...)

Aanbeveling 7

Alle vragen die aan asielzoekers worden gesteld, worden letterlijk in het verslag opgenomen. Dit ter voorkoming van misverstanden over wat wel of niet gevraagd is tijdens het gehoor. Uitvoerige en/of ingewikkelde informatie van asielzoekers die de contactambtenaar wenst samen te vatten of te parafraseren, zou op inhoud en formulering voorgelegd dienen te worden aan de asielzoeker voordat de tekst definitief wordt opgetekend. In het verslag moeten samenvattingen en parafraseringen als zodanig herkenbaar zijn.

Resultaat:

Over deze aanbeveling is geen overeenstemming. Wel is afgesproken dat in de instructie voor de contactambtenaren de aanbeveling wordt opgenomen dat aan het eind van het gehoor de vluchtmotieven van de asielzoeker nog eens kort gereproduceerd worden om te verifiëren dat de essentie van het vluchtverhaal correct is overgekomen. Dit impliceert overigens niet dat er in een latere termijn geen aanvullingen en correcties op het gehoor gegeven kunnen worden.

Aanbeveling 8

Alle gehoren worden op cassetteband opgenomen. Het doel daarvan is de letterlijke tekst te kunnen nagaan in geval er tussen partijen onoverkomelijk verschil van mening over de inhoud van het gehoor blijkt te bestaan.

Resultaat:

Over deze aanbeveling is geen overeenstemming bereikt.

(...)

Aanbeveling 9

De afwikkeling van het gehoor vereist, tegen de achtergrond van het cruciale belang van het document, terzake kundige contactambtenaren. Gelet op de in deze notitie geschetste problemen is het evident dat er voor contactambtenaren een programma deskundigheidsbevordering ontwikkeld zou moeten worden waarin zijn opgenomen:

- a. taakafbakening, taakopvatting en beroepsattitude
- b. gespreks- en interviewtechniek
- c. (non)verbale- en interculturele communicatie
- d. verslaglegging van verkregen informatie

- e. samenwerken met tolken
- f. per land of landengroep informatie over politieke-, geografische- en sociaal-culturele kenmerken
- g. casuïstiekbespreking aan de hand van verslagen gehoren en/of bandopnamen.

Resultaat:

DVZ onderschrijft de strekking van deze aanbeveling maar wil zich niet vastleggen op de inhoud ervan. DVZ stelt de volgende tekst voor: DVZ vindt permanente scholing en training van haar werknemers van groot belang. De Circon-trainingen dienen daarbij als voorbeeld. Uit de scholing voor contactambtenaren is gebleken dat er een grote behoefte bestaat aan inzicht in interculturele achtergronden en gegevens."

In de vastlegging van de besprekingen is tevens opgenomen dat tegen het einde van 1993 een bijeenkomst met medewerkers van VVN en de directie Vreemdelingenzaken van het Ministerie van Justitie zou plaatsvinden, waarbij de uitvoering van de aanbevelingen zou worden geëvalueerd. Deze bijeenkomst heeft tot het moment van rapportage in deze zaak niet plaatsgevonden.

9.2. Naar aanleiding van de vastlegging van de besprekingen met VVN stelde de directie Vreemdelingenzaken van het Ministerie van Justitie een (niet gedateerde) checklist vast voor de contactambtenaren. Deze lijst vermeldt onder meer:

1. Bij aanvang van het gehoor moet de contactambtenaar aan de asielzoeker duidelijk maken wat het belang van het gehoor is en hoe de werkwijze is van de contactambtenaar tijdens het gehoor. Dit zelf actief doen. Niet de tolk het verhaal laten afdraaien.
2. Tijdens het gehoor interrupties, telefoonverkeer en weglopen van de tolk of contactambtenaar zoveel mogelijk beperken. Is een interruptie toch noodzakelijk, dan dit uitleggen.
3. Aan het einde van het gehoor de vluchtmotieven van de asielzoeker kort samenvatten. Dit om te controleren of de essentie van het vluchtverhaal goed is overgekomen.
(...)
5. In principe wordt na ongeveer twee uur van het nader gehoor een korte pauze gehouden.
(...)
7. Het is niet wenselijk dat diep wordt ingegaan op gebeurtenissen als verkrachting en marteling. Details van deze gebeurtenissen zijn niet relevant voor het asielverzoek en onnodig kwetsend.
Er kan in principe worden volstaan met de vragen:
 - Door wie is het gebeurd?
 - Hoe vaak is het gebeurd?
 - Waar is het gebeurd?
 - Wat voor geweld is er gebruikt?"

10.1. In 1994 was er bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie een grote achterstand ontstaan bij het afnemen van nadere gehoren van asielzoekers. De IND is daarom medio 1994 begonnen met een project om deze achterstand weg te werken, de zogenoemde Inhaalslag. In het jaarverslag van de IND over 1994 is daarover onder meer opgenomen:

"De werving en selectie van het personeel voor de AC's is gebeurd in samenwerking met een landelijke uitzendorganisatie. Deze organisatie voerde de eerste selectie uit in samenwerking met de medewerkers van de IND. De geselecteerden, honderdzestig in totaal, zijn via een cursus opgeleid tot contactambtenaren om de eerste gehoren van asielzoekers af te nemen.

Nog vóór de start van de AC's is deze groep ingezet om achterstanden weg te werken. Ongeveer 15.000 asielzoekers verbleven nog in de opvangcentra terwijl zij nog geen eerste gehoor hadden gehad. In tien weken zijn enkele duizenden eerste gehoren afgenomen door de nieuwe groep medewerkers. Het resultaat was dat de IND geen achterstanden meer heeft in het horen van asielzoekers."

10.2. De cursus voor de contactambtenaren die in het kader van de inhaalslag waren aangesteld duurde één week. In die week werd 3½ uur aandacht besteed aan de Vreemdelingenwet, 3 uur aan "Cultuurverschillen" en 22½ uur aan gesprekstechnieken. Verder werden 3 lezingen door deskundigen gehouden, van in totaal 4 uur.

10.3. In een brief van 7 juli 1994 aan de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek dat resulteerde in rapport 94/451 liet de IND onder meer weten:

"3. Inmiddels worden voorbereidingen getroffen om op 18 juli 1994 te kunnen starten met een achterstandsoperatie. Per dag zullen in overleg met de COA (Centrale Opvang Asielzoekers) en het bureau voor Rechtshulp te Eindhoven in de "Groene Toren" te Eindhoven 80 asielzoekers worden gehoord afkomstig uit de IND districten z/o en z/w. Deze aktie zal naar verwachting minimaal 10 weken duren. Tijdens deze inhaaloperatie worden in de zuidelijke IND-districten 4000 gehoren gedaan. Voor de noordelijke IND-districten geldt een soortgelijke aanpak met een zelfde resultaat.

4. Tevens wordt onderzocht om in de maand augustus van dit jaar nog 50 contactambtenaren aan te trekken.

5. De productie van 300 zaken per contactambtenaar op jaarbasis is inmiddels door een andere aanpak opgelopen tot ruim 400 zaken. Maken we de rekensom opnieuw dan krijgen we de volgende uitkomst:

104 x 400	= 41.600 ("vaste" contactambtenaren)
40 x 400 x 9/12	= 12.000 (contactambtenaren op contractbasis)
50 x 400 x 4/12	= 6.500 (zie punt 4.)
achterstandsproject	= <u>8.000</u>
Totaal	68.100"

11. De Nationale ombudsman heeft op 13 februari 1995 een rapport uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de wijze waarop de IND toeziet op het functioneren van tolken bij het nader gehoor in het kader van de asielprocedure (rapport 95/54). In het jaarverslag 1995 van de Nationale ombudsman was het volgende over dit rapport opgenomen:

"Het 'tolken-rapport'

Op 13 februari 1995 verscheen rapport 95/54, over het functioneren van tolken tijdens het nader gehoor in de asielprocedure. De Nationale ombudsman had ter zake een onderzoek ingesteld naar aanleiding van de klacht van een rechtshulpverlener dat het ministerie van Justitie onvoldoende toezicht hield op het functioneren van de tolken. Verzoeker klaagde onder meer over de selectie, de instructie en de controle van de tolken. Hij stelde dat tolken tijdens nadere gehoren soms sturend optraden en asielzoekers onder druk zetten. Ook stelde hij dat tolken in voorkomende gevallen uitlatingen van asielzoekers bewust onjuist weergaven, of zelfs fingeerden. Ten slotte klaagde hij er nog over dat de deskundigheid van tolken soms tekortschoot.

In het rapport overwoog de Nationale ombudsman onder meer dat het nader gehoor van wezenlijk belang is voor de beslissing op een asielverzoek. Wanneer tijdens een nader gehoor een beroep moet worden gedaan op de diensten van een tolk, dienen daaraan dan ook kwaliteitseisen te worden gesteld. Gewaarborgd dient te zijn dat de vertaling van vragen en antwoorden correct gebeurt, en dat de tolk zijn taak ook anderszins op zorgvuldige wijze vervult. Voorkomen dient te worden dat de keuze van een bepaalde persoon als tolk, of de werkwijze van een tolk, aan een goede communicatie tussen contactambtenaar en asielzoeker in de weg staat, aldus de Nationale ombudsman. Daarbij is met name van belang dat de tolk voldoet aan de kwaliteitseisen van deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid.

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat het ministerie van Justitie verantwoordelijk is voor een zorgvuldige afhandeling van verzoeken om toelating als vluchteling. Die verantwoordelijkheid strekt zich ook uit tot de keuze van tolken die worden ingezet bij een nader gehoor. In dit verband merkte de Nationale ombudsman op dat er begrip voor kan worden opgebracht dat het ministerie van Justitie, als gevolg van de grote toestroom van asielzoekenden en de deels beperkte beschikbaarheid van geschikte tolken, niet in alle omstandigheden kan garanderen dat aan de kwaliteitseisen - met name wat betreft de deskundigheid - wordt voldaan. Wel mag op dit punt van het ministerie een maximale inzet worden verlangd, met name waar het gaat om de selectie, de instructie en de controle van tolken.

Ten aanzien van de selectie overwoog de Nationale ombudsman dat, zoals uit het onderzoek naar voren was gekomen, aspirant-tolken wel werden beoordeeld op hun beheersing van de Nederlandse taal, maar niet op de beheersing van de desbetreffende vreemde taal. Specifieke opleidingseisen op dit punt werden niet gesteld. Ook de vereiste houding van onpartijdigheid en betrouwbaarheid werd niet getoetst. Zo kwamen bijvoorbeeld de politieke en godsdienstige achtergrond, en de eventuele familieverbanden van de betrokkenen tijdens de selectiegesprekken niet aan de orde. De Nationale ombudsman concludeerde dat de selectieprocedure onvoldoende waarborgen bevatte om de kwaliteit van het tolkenbestand te garanderen. De instructie van de tolken bestond uit het doen van een aantal mededelingen over de onpartijdige en professionele houding die de tolken dienen aan te nemen tijdens hun werkzaamheden. De Nationale ombudsman overwoog dat aan een dergelijke instructie weinig betekenis toekwam wat betreft het waarborgen dat alle tolken voldoen aan de kwaliteitseisen van deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid. Voor zover bij de selectie van de tolken noodgedwongen concessies zouden zijn gedaan op het punt van de kwaliteitseisen, was er in ieder geval geen garantie dat eventuele tekortkomingen werden gerepareerd via instructie naderhand. Ten aanzien van de controle op het werk van de tolken overwoog de Nationale ombudsman, dat voor zover al sprake is van enig daadwerkelijk toezicht op de tolk door de contactambtenaar tijdens het nader gehoor, niet was gewaarborgd dat daardoor eventuele tekortkomingen werden gesignaleerd, terwijl ook de praktijk van de controle achteraf - onder meer gegeven het feit dat niet was voorzien in een klachtenregeling - het steeds en tijdig onderkennen van eventuele tekortkomingen niet garandeerde.

De Nationale ombudsman deed de minister van Justitie de aanbeveling om maatregelen te nemen die de kwaliteit van de tolken die worden ingezet bij het nader gehoor van asielzoekers beter konden garanderen dan op dat moment het geval was. Hij noemde daarbij de volgende uitgangspunten, die voortvloeiden uit de bevindingen van het onderzoek:

Ten aanzien van de selectie van tolken:

- a. het vastleggen van kwaliteitscriteria op het punt van deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid waaraan tolken die worden ingezet bij het nader gehoor moeten voldoen;
- b. het operationaliseren van deze kwaliteitseisen voor de selectie van tolken;
- c. het opstellen van richtlijnen voor het afnemen van een selectiegesprek, zowel ten aanzien van de eisen waaraan degenen moeten voldoen die deze gesprekken voeren, als van de wijze waarop deze gesprekken moeten worden gevoerd;

- d. het invoeren van een test voor de beheersing zowel van de Nederlandse taal als van de desbetreffende vreemde taal;
- e. voor zover in een vreemde taal opleidingen kunnen worden gevolgd: het voor zoveel nodig eisen dat de aspirant-tolk die heeft gevolgd;
- f. het stellen van de voorwaarde dat de aspirant-tolk een eed of gelofte aflegt;
- g. het systematisch verzamelen, en vervolgens registreren van die gegevens van de in te zetten tolken, die voor het inzetten van hen bij nadere gehoren van bepaalde asielzoekers problematisch kunnen zijn.

Ten aanzien van de instructie van tolken:

- a. het vaststellen van inhoudelijke richtlijnen voor de instructie aan tolken, gelet op de kwaliteitscriteria deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid;
- b. het voorschrijven dat die instructie niet wordt gegeven in het sollicitatiegesprek, maar in aparte bijeenkomsten, in elk geval direct na de selectie, en vervolgens periodiek;
- c. het verzorgen van training van tolken op het punt van de onpartijdigheid van houding tijdens het nader gehoor, kennis van de asielprocedure, en communicatieve vaardigheden;
- d. het invoeren van periodieke, individuele functioneringsgesprekken met alle tolken, waarbij eventuele klachten over hen met hen worden besproken.

Ten aanzien van de controle van tolken:

- a. het uitwerken van nadere instructies voor contactambtenaren wat betreft hun controle op de tolk tijdens het nader gehoor;
- b. het bevorderen dat het commentaar van de asielzoeker en/of zijn hulpverlener op de tolk tijdens het nader gehoor als zodanig herkenbaar wordt opgenomen in het rapport van nader gehoor;
- c. het invoeren van een klachtregeling;
- d. het waarborgen dat klachten en commentaar van de asielzoeker of zijn hulpverlener in de verschillende fasen van de asielprocedure worden besproken met de desbetreffende tolk;
- e. het waarborgen dat dergelijke klachten/commentaren waar nodig leiden tot het treffen van maatregelen.

De Nationale ombudsman gaf aan dat was afgezien van de aanbeveling om van de nadere gehoren bandopnamen te maken, gezien de vergaande financiële en organisatorische consequenties daarvan, en ook in verband met het mogelijk bedreigende effect op de asielzoeker dat van het maken van een bandopname kan uitgaan. Wanneer het opvolgen van de aanbeveling niet zou leiden tot het gewenste resultaat, zou het registreren van de nadere gehoren op band alsnog aan de orde kunnen komen. "

Aan het rapport 95/54 wordt verder nog de volgende passage ontleend:

"Het nader gehoor wordt afgenomen door een contactambtenaar van de IND. Hij leidt het gesprek, stelt de asielzoeker vragen, en maakt een rapport op van het nader gehoor. Mede op basis van dit rapport wordt beslist of betrokkene al dan niet als vluchteling in Nederland wordt toegelaten. De contactambtenaar vervult daarmee een cruciale rol in de asielprocedure; de kwaliteit van het nader gehoor is in belangrijke mate van hem afhankelijk. In dit verband is het een absoluut vereiste dat de contactambtenaar goed met de asielzoeker kan communiceren. Wanneer nodig moeten de vragen en antwoorden tijdens het nader gehoor worden vertaald."

12. In rapport 95/364 dat de Nationale ombudsman uitbracht op 7 september 1995 wordt overwogen:

"Personen die een verzoek indienen om toelating als vluchteling verkeren niet zelden in grote onzekerheid over hun toekomst. Het nader gehoor is voor de asielzoeker een belangrijke, en veelal ingrijpende gebeurtenis. Het biedt hem de gelegenheid om zijn motieven over zijn verzoek om toelating als vluchteling naar voren te brengen. Door de wijze waarop de contacten met overheidsinstanties en -functionarissen in het land van herkomst in het verleden (kunnen) zijn verlopen, kan een nader gehoor door een asielzoeker snel als bedreigend worden ervaren. In dit verband is het van belang het doel van het nader gehoor in het oog te houden. Dit gehoor vindt plaats om de asielzoeker in de gelegenheid te stellen om zijn asielverzoek te onderbouwen. Het dient er echter tevens toe om de Nederlandse staat in de gelegenheid te stellen om, vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid, te onderzoeken of iemand terecht een beroep doet op het Vluchtelingenverdrag. Om een nader gehoor op een juiste wijze te kunnen afnemen, dient een contactambtenaar te beschikken over goede contactuele eigenschappen. Hij dient in staat te zijn om door het stellen van gerichte vragen zoveel mogelijk informatie te verkrijgen van de asielzoeker. Daarbij dient hij zich correct te gedragen en besef te hebben van de kwetsbare positie van de asielzoeker. Verder dient de contactambtenaar het nader gehoor af te breken indien een tolk aangeeft de woorden van de asielzoeker, dan wel die van de contactambtenaar, niet op een juiste en complete wijze te kunnen vertalen. Dit dient uiteraard ook te gebeuren indien de contactambtenaar zelf merkt dat de vertaling niet adequaat is. (...)
Gezien het belang van het nader gehoor voor de asielzoeker en de Nederlandse Staat is het niet onjuist dat een nader gehoor op een enigszins indringende wijze wordt afgenomen."

13. Aan de uitspraak van de Hoge Raad van 2 juni 1995 (NJ 1996, 599), wordt met betrekking tot het maken van bandopnamen van het nader gehoor het volgende ontleend:

"Ook dit onderdeel faalt. Het Hof is kennelijk uitgegaan van de vuistregel dat op een later afgelegde verklaring die op meer dan ondergeschikte punten van het eerste nader gehoor ten overstaan van de contactambtenaar afwijkt, dan wel daarmee strijdig is, slechts acht kan worden geslagen wanneer door de asielzoeker naar behoren feiten en omstandigheden worden gesteld die de discrepantie tussen de verschillende lezingen verklaren. Dit uitgangspunt getuigt niet van een onjuiste rechtsopvatting. (...)

Daaraan doet, anders dan het onderdeel wil, niet af dat de advocaat van O. een lijst van aanvullingen c.q correcties op het verslag van het eerste gehoor heeft verstrekt, hetgeen blijkens het herzieningsverzoek van O. eerst op 13 maart 1991 is geschied, en toen kennelijk tot het tweede nader gehoor heeft geleid. Ook doet aan het voorgaande niet af dat hij "eerder" had gezegd dat hij rond 1 mei 1989 ook aangehouden is geweest. Tenslotte doet aan het voorgaande evenmin af dat de verslagen die van een gehoor als hier aan de orde is, plegen te worden opgemaakt, niet aan de betrokkene worden voorgelezen of door hem voor akkoord worden getekend en dat zulks dan ook evenmin in dit geval is gebeurd.

Opmerking verdient nog dat, wanneer de contactambtenaar geen bandopname van het gesprek maakt, inderdaad een betrouwbaar middel ontbreekt om achteraf te controleren of alles wat gezegd, ook in het verslag is opgenomen. Anders dan het onderdeel aanvoert brengt dit evenwel nog niet mee dat het ongeoorloofd is om uit de omstandigheid dat een bepaald feit niet in de verklaring van de betrokkene is vermeld, voorshands af te leiden dat deze dit feit niet heeft medegedeeld. Dit geldt in het bijzonder, wanneer de aard van dit feit waarschijnlijk maakt dat het, zo het zou zijn medegedeeld, door een zijn taak behoorlijk vervullende ambtenaar in het verslag zou zijn opgenomen en de omstandigheden van het geval geen aanleiding geven om aan de betrouwbaarheid van het verslag te twijfelen. Of reden voor zodanige twijfel bestaat, moet worden overgelaten aan het oordeel van de rechter die over de feiten oordeelt."

14. ARGOS-Documentaires

Begin 1995 zond de VPRO een aantal documentaires uit in het radioprogramma ARGOS. Tijdens deze documentaires kwam een aantal voormalige contactambtenaren aan het woord. Hieronder volgen enkele citaten uit de desbetreffende documentaires. De vetgedrukte passages zijn de door de presentator uitgesproken teksten.

"AL. werkte ruim een half jaar tot afgelopen december als contactambtenaar bij de IND, district Zuid-West, standplaats Den Haag. Zij was een van de tijdelijke krachten, die vorig jaar in dienst werden genomen om de werkdruk te verlichten. Haar eerste ervaring met het werk was het bijwonen van een nader gehoor van een ervaren collega. En dit liet een diepe indruk bij haar na.

AL. "Nou een verpletterende indruk mag ik wel zeggen. Ik zat toen in het Noordoosten van het land in een opvangcentrum en dat gehoor kwam op mij over als bijzonder intimiderend. Ik bedoel, ik had het idee van je bent een soort sociaal werker en je praat met die mensen en je laat ze hun achtergrond vertellen, maar deze man, deze asielzoeker, die dus gehoord werd, werd zo vreselijk geïntimideerd door mijn collega-contactambtenaar en door de tolk; ze zaten daar met z'n tweeën gewoon een soort geintje van te maken om die man te horen en op een gegeven moment zei de tolk: "Ik hoop dat u drie keer per dag patat vreet." En dat kwam op mij.....
Na afloop van het gehoor vroegen ze dus aan mij: "hoe heb je het gevonden", en ik was echt helemaal met stomheid geslagen; ik dacht dit kan nooit de bedoeling zijn....."

EB. (de redactrice van Argos; N.o.)
"Maar hoezo intimiderend, waarom vond u dat intimiderend?"

AL. "Nou, ik vind dat als je iemand vraagt naar z'n asielmotief, dus waarom bent u gevlucht, dat je dan en zeker als tolk toch niet gaat zeggen: "Ik hoop dat u drie keer per dag patat vreet", ik had het idee dat zij, dus de contactambtenaar en de tolk, dat verhaal van die man niet geloofden en dat kan wel eens gebeuren dat je denkt van nou is dat nou wel zo, zou het net iets anders zijn, maar ja sommige contactambtenaren springen er dan zo bovenop, en gaan dan zo schreeuwen of achterover leunen in hun stoel en een beetje lachen, ik vind dat intimiderend; ik vind dat je dan niet meer neutraal bezig bent."

EB. "Ik kan mij voorstellen dat je nog wel wat les krijgt voordat je dat kunt gaan doen?"

- AL. "Nou wij waren uit de eerste lichting, die op 1 juni (1994; N.o.) begonnen, wij waren, ik geloof met tien mensen, die dat zouden moeten gaan doen en wij zijn, alle 10 hebben wij twee weken meegelopen op andere opvangcentra, dus meelopen met collega-contactambtenaren, die dat werk al een tijdje deden, dus het was gewoon een kwestie van erbij zitten en dan langzamerhand voor jezelf een beetje een proefrapportje maken, want dat moet je dus doen hè, naar aanleiding van het verhaal van die mensen, maak je een rapport op, dus langzaam oefenen en na twee weken, ja pats boem, moet je het zelf doen, dat was alles....."
- EB. "Of kregen jullie ook nog boeken waar je dingen uit moesten leren?"
- AL. "Nee wij hoefden niets uit boeken te leren, wij hebben een cursus van een halve dag vreemdelingenrecht gehad, dat vond ik bijzonder kort en bijzonder onvolledig en toen ik twee maanden aan het werk was heb ik ooit ook nog eens twee dagen gesprekstechnieken gevolgd, waarbij er een soort simulatie is: asielzoeker - tolk - contactambtenaar en hoe ga je daarmee om."
- EB. "En toen kwam voor u dat eerste gehoor, dat u het zelf moest doen en dat u zelf zo'n asielzoeker moest ondervragen en had u nou het idee dat u daar voldoende voor was voorbereid op dat moment?"
- AL. "Nou, ik vond dat ik de manier waarop je zo'n gesprek voert, die wist ik wel, globaal van dat en dat zijn de standaardvragen, maar waar je nou echt op door moet vragen, bijvoorbeeld iemand die lid is van een politieke partij en daarom heeft moeten vluchten; ik vond dat ik die achtergrondinformatie helemaal niet voldoende had en dat is ook onmogelijk om van al die landen de verschillende problematiek gewoon te kennen en zeker niet in het begin, dat weet je gewoon niet, dus ik vond het, de eerste paar maanden heb ik dat regelmatig gehad, dat ik dacht van ik weet niet voldoende, ik weet absoluut niet waar ik nu op moet letten als er bijvoorbeeld iemand kwam uit Iran en die mij bepaalde dingen over een politieke partij vertelde waar hij lid van was of een verzetsbeweging of juist pro-de Sjah bezig was, dan had ik daar eigenlijk onvoldoende informatie over om door te kunnen gaan op dat soort vluchtmotieven, want je hebt dan wel die ambtsberichten van Buitenlandse Zaken hè, met algemene informatie, verder heb je het PAL-systeem, waaruit je kan putten."

(...)

- EB. "Dus eigenlijk zegt u, wist ik toch te weinig om het echt helemaal naar behoren te kunnen doen?"
- AL. "Wist ik veel te weinig van, de clans bijvoorbeeld in Somalië, nou dat is heel belangrijk uit welke stam je eigenlijk komt hè, als je vlucht, want die bestrijden elkaar, daar weet je eigenlijk, je weet die namen wel, maar je weet daar niet voldoende van gewoon, het is vaak een heel gecompliceerd verhaal waardoor mensen vluchten en als je dat wilt toetsen moet je juist al die kleine details die in mijn ogen onbelangrijk waren, die moet je juist wel weten.
Ja, een ander voorbeeld is bijvoorbeeld de Koerden. Nou wat wist ik nou van de Koerden, toen ik met die mensen ging praten helemaal niets, ja, natuurlijk je weet globaal wat er in de krant staat maar je weet helemaal niet hoe of wat en ik had op een gegeven moment een asielzoeker en die beweerde dat hij als Koerd in het ziekenhuis van Saddam Hoessein had gelegen en toen dacht ik, die man zit mij de grootst mogelijk onzin te vertellen. Later bleek dat er inderdaad een periode is geweest waarin die Koerden overgebracht werden naar dat ziekenhuis van Saddam Hoessein omdat er onderhandelingen waren, maar dat wist ik niet, dat is zulke specialistische kennis van een land, dat kun je niet allemaal weten, dus dan ontstaat er tijdens het gesprek al een teneur van, althans aan mijn kant, van die man zit de meest fantastische verhalen op te hangen, die is als Koerd door Saddam Hoessein ontvangen, dat kan toch helemaal niet en dan ga je beoordelingsfouten maken, ga je anders denken en dan raak je bevooroordeeld tijdens zo'n gesprek en dan kan het best zijn dat er iets heel anders uitkomt en dat er een sfeer ontstaat, waarin die man niet meer eerlijk tegen mij kan zijn, omdat ik hem toch al niet geloof."
- EB. "En u zegt eigenlijk als ik toch over bepaalde landen meer en betere informatie had gehad, had ik misschien een heel ander rapport gemaakt?".
- AL. "Ja, want ik denk ook bijvoorbeeld aan een land als Iran. Je hebt daar een hele beruchte gevangenis en veel Iraniërs zeggen dat ze daar gezeten hebben en dan vraag jij als westerling hè, met je westerse ideeën hoe zag die gevangenis eruit en waar lag die gevangenis en veel mensen zeggen, dat weten wij niet, wij waren geblinddoekt. Dan denk ik, ach kom nou, als je zo lang in die gevangenis hebt gezeten dan weet je toch op z'n minst hoe die heet; veel mensen weten dat

niet en achteraf blijkt ook dat die mensen gewoon geblinddoekt vaak naar zo'n gevangenis worden gebracht, in de cel ook geblinddoekt zijn, goed, als iemand tegen mij zegt van ik weet niet hoe dat er allemaal eruit ziet, dan geloof ik hem, dan ben je geneigd om hem niet te geloven, terwijl als je die landenkennis hebt, als je weet dat het daar zo toe gaat, dan reageer je anders en dan krijg je toch een ander soort gesprek en dat leer je pas na verloop van tijd en eigenlijk moet je dat van te voren weten, heel specifiek per land."

Kennis over de landen van herkomst is onontbeerlijk zegt ex-contactambtenaar AL., alleen dan kan het relaas van de vluchteling goed worden opgeschreven, dat wordt bevestigd door Leidenaar TH. Hij werkte tot vorige maand als contactambtenaar bij District Zuid-West en ook hij vindt, dat hij veel te weinig informatie had om zijn werk goed te kunnen doen.

TH. "Ik heb zo als zoveel Nederlanders rudimentaire kennis over de Islam en op het moment, dat je bijvoorbeeld een vrouwelijke Iraanse asielzoekster zou interviewen, dan heb je een handicap want hoeveel Nederlanders weten het verschil tussen het Soenitische gedeelte van de Islam en het Shiïtische gedeelte van de Islam, nou dat is al een probleem."

EB. "En dat is wel belangrijk om te weten als contactambtenaar?"

TH. "Omdat als je daar summiere kennis over hebt en je stelt bepaalde vragen dan is de reflectie van je vragen, dat is jouw eurocentrische interpretatie, laat zeggen, de interpretatie vanuit je eigen opvoeding, en je eigen westerse waarden- en normenpatroon en dat kan ten nadele zijn van de asielzoeker, terwijl de asielzoeker daar ook in de beantwoording van de vragen ook met, ja, met volledig andere soort beantwoording komt, dat wat eventueel in haar voordeel zou kunnen zijn. Ik heb eens een keer met een Iraanse tolk zitten praten over zijn asielzoekersprocedure, toen hij asielzoeker was en hij vertelde dat hij gewend, ja, omdat hij gewend was om op bepaalde vragen, ja, dan heel beleefd summier antwoord te geven en pas later kwam die erachter, dat het juist niet de bedoeling was, dat hij juist heel uitgebreid antwoorden moest geven, maar ja, in zijn cultuur is het nou eenmaal zo, dat je, op bepaalde vragen geef je geen antwoord, of geef je summiere antwoorden, maar als je dat soort dingen niet weet, dan denk nou ja, deze man die geeft die informatie, dus dan heeft dat ten gevolge dat die

asielzoeker afgewezen wordt. Terwijl het eigenlijk dat soort voor de hand liggende verschillen zijn, en als je precies zou weten dat in hun cultuur dat anders was, dan zou je je vragen ook anders stellen."

- EB. "Kun je ook de conclusie trekken, dat eigenlijk de ene contactambtenaar een heel andere conclusie zou trekken, een heel ander rapport zou schrijven dan de andere, dat er zeg maar sprake is van een soort willekeur door persoonlijke en culturele verschillen?"
- TH. "Nou, dat is natuurlijk logisch, als je te maken hebt met een summiere opleiding en met een dubieuze vorm van selectie van personeel, dat er natuurlijk een element van willekeur insluit in die hele asielzoekersprocedure en te beginnen met het nader gehoor."
- EB. "Hoe bedoelt u willekeur?"
- TH. "Nou willekeur in die zin dat als het gehoor vanwege een tekort aan opleiding en achtergrond van de contactambtenaar op een bepaalde manier is verlopen, dat kan gevolgen hebben, net als dat ene voorbeeld van die Iraanse tolk, waar ik het over had, dat hij bijvoorbeeld eventueel afgewezen was in het verleden. Terwijl als de contactambtenaar op de hoogte was geweest van de cultuurverschillen, dan was het gehoor wellicht anders gegaan. Dus dat is het element van willekeur, dat je niet voor 100% kan waarborgen dat de rechtmatigheid van het gehoor wel goed verlopen is. De beslissing die dan genomen wordt op basis van het gehoor, nader gehoor, dat is dan ook niet echt zuiver te noemen."
- EB. "Als je nou kijkt naar de mensen die daar werken bij het IND, hoe zou je die personeelsleden, die contactambtenaren willen omschrijven?"
- TH. "Nou, de vaste collega's waren voornamelijk ex-politieagenten, ja, dat heeft inderdaad zijn nadelen. Ex-politieagenten hebben een politie-opleiding en, ja, een aantal van mijn ex-collega's die zagen, laat zeggen, dat nader gehoor meer als een verhoor, en traden inderdaad de asielzoeker tegemoet als een soort verdachte."
- EB. "Hoe ging dat dan?"

- TH. "Nou, zoals een politieagent een potentiële crimineel verhoort en ja, dus zo ben ik mijn asielzoekers nooit tegemoet getreden, want iedere asielzoeker was voor mij iemand anders en ik ging bij voorbeeld niet een fatsoenlijk iemand die gevlucht is voor politiek regime tegemoet als een crimineel."
- EB. "Maar hoe gaat het dan als een politieagent zeg maar zo'n asielzoeker als crimineel tegemoet treedt?"
- TH. "Nou, ja, op de manier zoals een politieagent inderdaad een crimineel ondervraagt en dat kan heel confronterend zijn met een zekere vorm van intimidatie, maar dat is ook de essentie van het opsporingsapparaat en zo heb ik dat werk nooit willen beleven en willen zien, en dat merk je ook eigenlijk bij de lunch om maar een voorbeeld te geven; een ex-collega van mij die heeft gewoon heel duidelijk een keer tijdens de lunch gezegd dat zij zich wel kon identificeren met gezinnen uit Bosnië, want die pasten meer bij haar identificatiepatroon, maar als een Somaliër of Zaïrees morgen voor haar gezicht dood zou vallen, dan zou ze gewoon doorlopen, en dat is maar een voorbeeld om weer te geven hoe mensen gewoon tegen andere mensen aankijken, dat element van huidskleur dat dan ook een rol speelt en het element van je kunnen identificeren met je eigen cultuurpatroon, met je eigen normen- en waardenpatroon."
- EB. "De sfeer die er bijvoorbeeld hangt, hoe zou je die willen omschrijven?"
- TH. "Er hing best wel een macho-atmosfeer in die zin alle asielzoekers komen eigenlijk met nepverhalen, je moet er eigenlijk vanuit gaan, dat de meeste verhalen nepverhalen zijn en tussen al die asielzoekers zitten zo nu en dan wel eens een echte vluchteling tussen, maar dat was wel eigenlijk de sfeer die ook bij ons heerste en ons ook wel aangepraat werd."

Er werken op dit moment wel 150 contactambtenaren bij Justitie, wij spreken met verschillende van hen, maar niet iedereen wil voor de microfoon praten. Alle verhalen zijn wel opvallend eensluidend, zeker over de sfeer, die er heerst onder de contactambtenaren van de IND.

- AL. "Nou cynisch, ik merkte gewoon aan mijn collega's, dus mensen die er al wat langer zaten, dat die gingen eigenlijk, nou de goeie niet te na gelaten natuurlijk, maar die gingen eigenlijk soms te keer alsof ze een verhoor aan het afnemen waren en....."

EB. "Hoe bedoelt u dat?"

AL. "Ja hard, intimiderend. Ik heb een collega-contactambtenaar gehad, die vertelde tegen een asielzoeker van: "Mevrouw u komt hier alleen maar uit economische motieven, u bent 36 jaar, u bent journaliste, u hoopt hier natuurlijk een baantje te krijgen, nou dat vindt u hier nooit, dat kan ik u garanderen," dat hoor je dan omdat de deur open staat. En of mensen die pontificaal achter hun tafel opspringen van: "U loopt te liegen," dat is een beetje de sfeer die er hangt."

(...)

EB. "Maar zijn er nou duidelijke richtlijnen voor dat gehoor, waarmee je uit de voeten kan?"

AL. "Ja, die richtlijnen zijn er wel, er zijn bijvoorbeeld standaardvragen opgesteld hè, die je moet vragen bijvoorbeeld over het verleden, over de ouders, vluchtmotieven, reisverhaal, etc."

EB. "En wat is dan het belangrijkste bij het gehoor, waar moet je het meest op letten?"

AL. "Het vluchtmotief, waarom is iemand gevlucht, wat was de aanleiding om te vluchten, dat is het allerbelangrijkst, dat is duidelijk, althans de vragen die je moet stellen zijn duidelijk maar de richtlijnen veranderen nog wel eens, want wij hebben een achterstand gehad in de zomer, er waren heel veel asielzoekers, die toen al een tijd in Nederland waren en gehoord moesten worden en dan is het: "Jongens we doen er 4 per dag, per persoon." en dan moet je zo gaan raffelen, afraffelen."

EB. "Want hoeveel zijn het er normaal?"

AL. "Nou ja, normaal zijn het er 2, soms 3, dat hangt er een beetje van af en aan de andere kant zijn er ook heel veel onduidelijkheden, want soms werd er bijvoorbeeld gezegd nou Bosniërs, die al hun papieren hebben, die een paspoort hebben, een ziekenfondsboekje noem maar op, die hoeven jullie niet meer te horen, die kunnen jullie sowieso gewoon doorsturen naar de vreemdelingendienst, want die krijgen dan een voorlopige vergunning tot verblijf of iets dergelijks. Andere keren dan had je je daarop ingesteld, nou die Bosniërs die hoeven we niet te horen, want die hebben papieren en dan moesten wij ze toch horen!"

- EB. "Ja, maar waarop moet je ze dan horen, waar moet je dan over horen, waarom was het dan opeens gewijzigd?"
- AL. "Nou geen flauw idee, dat was dan ook binnen zo'n centrum, dan ging je naar de coördinator en die gooiden er dan een paar telefoontjes tegen aan, en die zei ook van ja, ik weet het niet, maar hoor ze dan maar voor de zekerheid wel."
- (...)
- EB. "U heeft het idee dat u fouten heeft gemaakt?"
- TH. "Ja zonder meer, en dat geef ik ook gewoon toe; ik bedoel ik heb fouten gemaakt, maar goed om daar ook een voorbeeld van te noemen, neem mijn laatste werkdag, dat was oudejaarsdag, toen had ik nog 5 rapporten uit te werken, omdat ik een heleboel asielzoekers nog op het laatste moment moest horen en ik was nog rapporten aan het uitwerken en toen kreeg ik al te horen, kom het maar snel inleveren, want de leidinggevende personen wilden al om een uur of drie naar huis en ja toen had ik ook zoiets van, nou ja, wat is dat nou, het gaat om het lot van vier of vijf mensen en ik moet mijn rapporten maar afraffelen, omdat de prioriteit ligt bij het feit, dat mensen op oudejaarsdag gauw naar huis willen en nou, daar had ik dan de pesthekel over in, dat ik mijn werk om die reden niet goed kon doen."
- EB. "Weet u nou hoe het met de klanten die u heeft geholpen is afgelopen?"
- TH. "Nou ja, ik heb steekproefsgewijs, wanneer ik mij bezighield met het schonen van bestanden, want dat werk deden wij dan ook, dan kon je inderdaad mensen waarvan je de namen wist en de nummers, die kon je dan volgen in het systeem en wist je gewoon hoe het met die mensen afgelopen was."
- EB. "U heeft in de computer gekeken en gezocht naar uw klanten zeg maar?"
- TH. "Nou ja, die kon je wel traceren en het vervelende is dat als je er dan achter komt, dat mensen waarvan je denkt, die hadden toch sowieso een A-status moeten krijgen, die krijgen dan een O-dagen beschikking of omgekeerd. En dat werkt dan heel frustrerend en dan krijg je daar best wel schuldgevoelens aan."

- EB. "Nou, schuldgevoelens?"
- TH. "Nou in die zin, dat je dan het idee hebt, ik heb toch meegewerkt aan iets waar ik toch niet honderd procent achter sta en het eindresultaat is dat iemand gewoon inderdaad naar het land van herkomst teruggestuurd wordt met een onzekere afloop over of hij nog in leven is of niet en dat geeft de ernst van de zaak van die procedure weer."
- EB. "Dus u voelde zich achteraf schuldig, omdat zo'n iemand misschien dan was teruggestuurd?"
- TH. "Ja, onterecht teruggestuurd, dan heb je toch het idee, laten we zeggen, als ik het gehoor beter had gedaan, dan was het toch misschien toch op een andere manier toegegaan, zeker bij de mensen waarvan je het idee hebt dat zijn nou echte, echte vluchtelingen en dat zijn niet economische vluchtelingen."
- EB. "En had u daar nou zeg maar ook lichamelijke klachten van? Want een schuldgevoel is altijd heel vervelend natuurlijk?"
- TH. "Nou dat is, dat kan ik u wel vertellen, toen ik dat werk in het begin deed, toen vroeg een van mijn collega's van heb ik nog geen last van nachtmerries gehad, ja en ik begreep niet waar hij het over had, maar toen is mij inderdaad opgevallen, dat ik gewoon gedurende het werk, de periode dat ik het werk deed, dat ik toch vaak na het avondeten moest overgeven en het grappige is, dat ik nu ik dat werk niet meer doe, dat ik dat soort buien, dat ik moet overgeven, dat ik dat niet meer heb."

De rapporten van de contactambtenaren komen uiteindelijk terecht bij de zogenaamde beslissingsambtenaar, hij leest de rapporten en bepaalt uiteindelijk of de vluchteling in Nederland asiel krijgt. JG. was tot twee weken geleden beslissingsambtenaar bij de IND in Hoofddorp. En in die hoedanigheid kreeg hij tientallen rapporten van contactambtenaren over asielzoekers onder ogen. De kwaliteit van de rapporten omschrijft hij als volgt:

- JG. "Als bijzonder mager, volgens mij, er stond vaak heel weinig informatie in, in ieder geval te weinig informatie, waar ik als beslissingsambtenaar mee uit de voeten kon."
- EB. "Ja, wat mankeerde er dan aan?"

JG. "Nou, wat voor een beslissingsambtenaar belangrijk is, is zeg maar, dat er helder uiteengezet wordt wat het vluchtmotief is en dat ontbrak er vaak bij de interviews, er werd niet of onvoldoende ingegaan op het vluchtmotief, dus allerlei niet relevante informatie die stond zeg maar wel in zo'n interview, maar juist de essentiële zaken zeg maar, waarom iemand het land had verlaten, waarom die naar Nederland was gekomen, dat kon je vaak niet terugvinden."

(...)

EB. "En wat deed u dan als u die, wat u zelf zegt, magere rapporten onder ogen kreeg, ik bedoel hoe nam u dan een beslissing?"

JG. "Over het algemeen werd een beslissing domweg genomen op de feiten zoals die op dat moment in het rapport stonden of in het interview stonden. Maar, dat was over het algemeen toch wel wat natte vinger werk, en je probeerde gewoon het beste ervan te maken."

EB. "Maar was dat dan een goede beslissing?"

JG. "Eh....kun je een goede beslissing nemen op basis van weinig feiten. Dat kan dus eigenlijk niet, nee."

EB. "Maar, wat deed u dan?"

JG. "Nou, toch een beslissing nemen, omdat zeg maar, er van jou verwacht werd, dat je op basis van zo'n rapport een beslissing nam."

(...)

EB. "Gebeurde dat nou vaak, dat rapporten niet deugden?"

JG. "Ja, heel vaak, ja, echt heel vaak."

EB. "Wat is heel vaak?"

JG. "Nou meer dan in de helft van de gevallen, er waren gewoon hele goede rapporten bij, maar dat waren echt uitzonderingen, dat waren ook bijvoorbeeld interviews die ik bij naam kende. Nou en dat wil wat zeggen."

EB. "Nou is het zo, dat sommige rapporten als ze niet goed zijn, dan kunt u als beslissingsambtenaar zo'n rapport ook terugsturen?"

- JG. "Ja."
- EB. "Gebeurde dat nou vaak in de praktijk, terugsturen om extra gegevens te krijgen?"
- JG. "Nee, dat gebeurde heel weinig."
- EB. "En waarom niet?"
- JG. "Voordat zeg maar de vluchteling weer opgeroepen was, antwoord had gegeven op de aanvullende vragen, was er vaak zo'n tijd overheen gegaan, dat het, dat het, bijna ondoenlijk was om dat bij elk rapport te doen."
- EB. "Omdat er gewoon geen tijd voor was, alles moest snel?"
- JG. "Nee, omdat het vreselijk inefficiënt was voornamelijk. Kijk, er moeten gewoon een aantal beslissingen worden genomen en als je werkelijk bij elk rapport wat niet deugde aanvullende vragen zou stellen, zou dat betekenen dat je op een gegeven moment niet meer tot een beslissing komt."
- EB. "Maar wat heeft het nou voor consequenties voor de asielzoeker, als u als beslissingsambtenaar zeg maar een slecht rapport van het gehoor met hem onder handen krijgt, onder ogen krijgt?"
- JG. "Dat zal voor hem vaak betekenen, dat hij wordt teruggestuurd, dat een beslissing negatief uitvalt en dat hij het land zal moeten verlaten, ja, met alle consequenties van dien."
- EB. "Wat vond u nou van het werk wat u heeft gedaan. U heeft het tijdelijk gedaan, maar hoe kijkt u daar nou op terug?"
- JG. "Nee, ik vond het echt vreselijk. Ik vond het heel vervelend werk en ik ben ook erg blij, dat ik er inmiddels weg ben."
- EB. "Nou zal de IND zeggen, wij moeten een grote achterstand inhalen, er komen veel asielzoekers naar Nederland, wij moeten dat allemaal toch verwerken en er worden gewoon fouten gemaakt?"
- JG. "Ja, ja dat kunnen zij wel zeggen, ja waar gewerkt wordt, worden inderdaad fouten gemaakt, maar wat zeg maar mijn bezwaar is, is dat op dit moment een systeem in stand wordt

gehouden, dat rechtvaardig lijkt, maar voor de asielzoeker in de praktijk enorm onrechtvaardig uitpakt. Dus in feite een wassen neus is."

(...)

EB. "Hoe zag dat onderzoek er verder uit, dat u toen bent gaan uitvoeren?"

(CF., algemeen sociaal wetenschapper, afgestudeerd op: "Migratie en minderheden", op het rapport "Het recht om gehoord te worden" met als ondertitel "een onderzoek naar de relatie tussen de asielzoeker en de contactambtenaar tijdens het gehoor".)

CF. "Nou voor het onderzoek "Het recht gehoord te worden", heb ik dus gehoren geobserveerd, een stuk of 30, ik heb interviews gedaan met contactambtenaren en ik heb nog gesprekken bijgewoond tussen hulpverleners van VluchtelingenWerk met asielzoekers. Nou, wat mij heel erg opviel in het onderzoek, is dat er gewoon hele grote verschillen bestaan tussen de methodes die contactambtenaren gebruiken: er bestaan hele grote verschillen tussen de houding, die ze aannemen ten opzichte van de asielzoeker, de manier waarop ze de vragen stellen en aan welke punten zij het meeste aandacht besteden."

EB. "Ja, de houding, wat bedoelt u daarmee, als daar verschillen in bestaan?"

CF. "Er zijn of er waren tijdens het onderzoek bepaalde contactambtenaren, die echt hun best deden om de asielzoeker op zijn gemak te stellen, even koffie halen, even een persoonlijk babbeltje, want asielzoekers zijn vaak heel erg gespannen als ze zo'n interview moeten doen, omdat het heel erg belangrijk is, maar er waren ook ambtenaren die daar absoluut geen aandacht aan schonken en een wantrouwende houding hadden ten opzichte van de asielzoekers. Het is als contactambtenaar heel erg belangrijk, dat je je bewust bent, dat er cultuurverschillen bestaan, er was bijvoorbeeld tijdens een gehoor, een groot misverstand tussen de contactambtenaar en de asielzoeker, want de asielzoeker die uit Afrika kwam had het over een broer, maar in Afrika is het begrip broer heel breed, dan kan een neef zijn maar dat kan ook een goede vriend zijn en dat leidde tot een misverstand en zo'n misverstand wordt altijd de asielzoeker tegengeworpen, hij wordt dan bestempeld als ongeloofwaardig, terwijl het een misverstand was wat

gebaseerd was op een cultuurverschil. Er wordt ook altijd heel veel aandacht besteed aan exacte data, maar in heel veel landen is dat lang niet zo belangrijk, daarbij, als je gevlucht bent uit een land, dan zit je zo in een stress-situatie, in zo'n chaotische situatie, dat je die exacte data vaak helemaal niet onthoudt. En zo iets wordt een asielzoeker dan tegengeworpen."

EB. "Hebben de contactambtenaren wat dat betreft duidelijke richtlijnen van het IND gekregen, volgens welke zij moeten werken?"

CF. "Er is dus geen duidelijke omschrijving van wat een contactambtenaar wel mag doen, niet mag doen, wat zijn precieze functie is, wat zijn taak is, er is geen duidelijkheid over, de contactambtenaar bepaalt dus of hij de asielzoeker de kans geeft om zijn verhaal te vertellen, en de asielzoeker is dus afhankelijk van die contactambtenaar en de houding die die contactambtenaar aanneemt. Dus het is afhankelijk van welke contactambtenaar je voor je krijgt of je een kans maakt, of je jouw verhaal goed kan vertellen."

EB. "En het kan dus ook het verschil zijn tussen teruggaan naar het land waar je voor gevlucht bent, misschien wel tussen leven en dood?"

CF. "In extreme gevallen denk ik dat dat zeker een gevolg daarvan kan zijn."

EB. "Niet elke asielzoeker heeft dus dezelfde kansen?"

CF. "Nee, door die ontzettende grote verschillen tussen de contactambtenaren bestaan er ook ontzettend grote verschillen tussen de kansen die een asielzoeker krijgt."

EB. "Hoe zou het nou beter kunnen?"

CF. "Ik denk dat er meer aandacht besteed moet worden aan opleidingen en trainingen voor die contactambtenaren, zeker ook omdat zij dat zelf als zeer wenselijk zien en dat vind ik heel positief, ik bedoel, zij willen zelf er meer van weten om hun functie beter te kunnen uitoefenen."

EB. "Maar toch hoor je heel weinig over dat belang van dat gehoor van die asielzoekers, in de politiek hoor je er niet zoveel van, hoe komt dat nou eigenlijk, dat het zo een ondergeschoven kindje is?"

- CF. "Er wordt alleen maar continu naar buiten gebracht van het moet sneller, het moet vlugger, het moet strenger, maar....."
- EB. "Is de politiek daar dan ook schuldig aan, dat er zo'n sfeer hangt?"
- CF. "Vind ik wel, en ik denk daarbij dat het ook geen zin heeft, het gaat erom hoe zorgvuldiger, hoe sneller het ook vanzelf zal gaan maar probeer eerst iets te doen aan die kwaliteit en dan komt het vluggere vanzelf wel."

SAMENVATTING1. Het onderzoek

Op 15 december 1995 is de Nationale ombudsman een onderzoek begonnen naar de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het ministerie van Justitie (IND) toeziet op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure. Dit onderzoek werd ingesteld naar aanleiding van een algemene klacht van een advocaat (hierna: verzoeker) over de wijze waarop de nadere gehoren door de contactambtenaren worden afgenomen. Verzoeker zond ter onderbouwing en illustratie van zijn klacht twaalf individuele klachten naar de Nationale ombudsman heeft gezonden. Elk van deze zaken werd in het onderzoek van de Nationale ombudsman betrokken.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, die regelmatig rechtsbijstand verleent aan asielzoekers, klaagt erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie onvoldoende toeziet op het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor in het kader van de asielprocedure. Hij verwijst ter onderbouwing van zijn klacht naar de nadere gehoren van twaalf met naam genoemde asielzoekers. Verzoeker klaagt er met name over dat contactambtenaren:

1. asielzoekers aan het begin van het nader gehoor onvoldoende informeren over het belang van het nader gehoor in de asielprocedure;
2. asielzoekers niet meedelen dat zij vrijuit kunnen spreken en dat de verstrekte informatie vertrouwelijk wordt behandeld;
3. ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers tijdens het nader gehoor;
4. asielzoekers onvoldoende gelegenheid bieden om hun vluchtrelaas toe te lichten, onder meer door hun er op te wijzen dat zij kort en bondig op vragen moeten antwoorden en niet moeten uitweiden;
5. onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor;
6. in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden opnemen die tijdens het nader gehoor niet zijn gesteld en beantwoord; zo wordt onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, maar wordt in het rapport van het nader gehoor wel vermeld dat deze vraag is gesteld;

7. tijdens het nader gehoor niet regelmatig de juistheid van de vertalingen van de tolk controleren;
8. niet reageren op expliciete klachten over tolken die tijdens het nader gehoor worden geuit.

Tijdens het onderzoek spraken medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman met (voormalige) contactambtenaren van de IND, tolken, asielzoekers en (rechts)hulpverleners die waren betrokken bij de nader gehoren waarop de twaalf individuele klachten betrekking hadden. Voorts spraken zij met het hoofd onderzoek van het district Noord-West van de IND, een coördinator van een werkgroep van VluchtelingenWerk Nederland en medewerkers van een Buro voor Rechtshulp, die bij de nadere gehoren betrokken worden.

Het onderhavige onderzoek heeft een direct verband met een eerder onderzoek van de Nationale ombudsman naar aanleiding van klachten over de wijze waarop het Ministerie van Justitie toeziet op het functioneren van tolken die dit ministerie inzet bij het afnemen van het nader gehoor in het kader van het asielverzoek. Voor een duidelijk beeld van de problematiek rond het nader gehoor wordt mede verwezen naar het rapport naar aanleiding van dat onderzoek dat de Nationale ombudsman op 13 februari 1995 heeft uitgebracht (het zogenaamde 'tolkenrapport' 95/54, zie ACHTERGROND onder 11.). Deze samenvatting richt zich in het bijzonder op de beoordeling door de Nationale ombudsman van de onderzochte gedraging.

2. De beoordeling

1. In de beoordeling gaat de Nationale ombudsman in op het belang van het nader gehoor. Verder wordt daarin aandacht besteed aan de eisen die het Ministerie van Justitie aan contactambtenaren dient te stellen. Voorts wordt ingegaan op de afzonderlijke klachtonderdelen en nog op een punt dat buiten de oorspronkelijke klachtformulering valt. De conclusie van de beoordeling - met een uitspraak over de gegrondheid van de klacht op de verschillende onderdelen - is weergegeven op bladzijde van het rapport.

2. Het nader gehoor is een belangrijk onderdeel van de asielprocedure. Tijdens het nader gehoor krijgt de asielzoeker de gelegenheid om zijn asielmotieven toe te lichten. Het nader gehoor wordt afgenomen door een contactambtenaar van de IND. De IND is belast met de behandeling van de asielverzoeken en verantwoordelijk voor een zorgvuldige afhandeling van deze verzoeken. In dit kader dient de IND de kwaliteit van de contactambtenaren te waarborgen.

De Nationale ombudsman formuleert drie kwaliteitseisen waaraan de contactambtenaren, net als de tolken, moeten voldoen, namelijk

deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid. Voor zover de zorg van de IND betrekking heeft op de kwaliteit van de contactambtenaren, is bijzondere aandacht van de IND geboden ten aanzien van hun selectie, instructie en controle.

De Nationale ombudsman overweegt dat wanneer de onderzochte praktijk wordt gezien in het licht van de drie genoemde kwaliteitscriteria, dit leidt tot het oordeel dat ten tijde van de onderhavige gedragingen - de periode 1994 - begin 1995 - de selectie, instructie en controle van contactambtenaren niet van dien aard waren dat voldoende was gewaarborgd dat steeds werd voldaan aan de genoemde drie criteria van kwaliteit.

De Nationale ombudsman heeft geen aanwijzing dat de veranderingen in de periode die is verstreken sinds de onderzochte gedragingen zodanig zijn geweest, dat er geen enkele reden meer is voor bezorgdheid ten aanzien van de kwaliteit van de contactambtenaren.

3. Van de acht klachtonderdelen hebben er zes betrekking op aspecten van communicatie.

3.1. De Nationale ombudsman legt een verband tussen de gesignaleerde problemen op het punt van communicatie en de verschillende aspecten van het nader gehoor. Hierbij moet onder meer worden gedacht aan verschillen in beleving van het nader gehoor door de contactambtenaar, de asielzoeker, de tolk en de (rechts)hulpverlener. Deze verschillen in beleving vloeien voort uit de rol van betrokkenen bij het nader gehoor, hun belang bij het nader gehoor en de verwachtingen die zij hebben van dat nader gehoor. Deze factoren worden op hun beurt weer beïnvloed door de verschillen in achtergrond tussen de betrokkenen bij het nader gehoor. Hiermee wordt met name bedoeld op verschillen in culturele en sociale achtergrond. Voorts kan het zijn dat de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker een rol speelt. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de hiervoor genoemde factoren een grote rol spelen tijdens het nader gehoor. De verschillen tussen de betrokkenen bij het nader gehoor kunnen leiden tot problemen tijdens en na het nader gehoor. Deze problemen komen ook aan de orde bij de bespreking van (een aantal van) de afzonderlijke klachtonderdelen.

3.2. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de kwaliteit van de introductie van het nader gehoor (klachtonderdelen 1. en 2.). Voor een goed verloop van het nader gehoor is het van groot belang dat de introductie zo zorgvuldig mogelijk wordt gedaan. Van de asielzoeker wordt verwacht dat hij aan de contactambtenaar zonder reserves zijn relaas zal doen. Hij kan dit in het algemeen alleen doen wanneer hij

erop kan vertrouwen dat zijn relaas serieus wordt genomen, en dat de door hem verstrekte informatie zorgvuldig zal worden behandeld. Uit het onderzoek is gebleken dat door de introductie zoals die nu wordt gehouden, onvoldoende is verzekerd dat dit vertrouwen bij de asielzoeker te allen tijde wordt gewekt. Dit betekent dat de wijze waarop de inleiding wordt gehouden zodanig dient te worden aangepast dat zoveel mogelijk is verzekerd dat met deze inleiding het beoogde resultaat daadwerkelijk wordt bereikt. Samenvattend is de Nationale ombudsman ten aanzien van de informatieverstrekking bij de inleiding van het nader gehoor van oordeel dat onvoldoende is verzekerd dat deze in alle gevallen voldoet aan de daaraan te stellen eisen. In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk. Het voorgaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de aanbeveling om een videoband te maken voor de inleiding en afsluiting van het nader gehoor.

3.3. Voorts klaagt verzoeker erover dat contactambtenaren tijdens het nader gehoor ongeoorloofde druk uitoefenen op asielzoekers (klachtonderdeel 3.).

Men kan spreken van ongeoorloofde druk wanneer de tijdens het nader gehoor uitgeoefende druk verder gaat dan het op indringende wijze afnemen van het nader gehoor. Hiervan is (bijvoorbeeld) sprake wanneer er tegen de asielzoeker wordt geschreeuwd, de computer wordt dichtgeslagen en er wordt bedreigd het nader gehoor voortijdig te beëindigen. Overigens is het, gezien het belang van het nader gehoor voor de asielzoeker en de Nederlandse Staat, niet onjuist dat een nader gehoor op een enigszins indringende wijze wordt afgenomen.

Gebleken is dat niet is gewaarborgd dat de asielzoeker tijdens het nader gehoor te allen tijde is gevrijwaard van ongeoorloofde druk uitgeoefend door de contactambtenaar. Voor zover de betrokken asielzoeker op dit punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3.4. Verder klaagt verzoeker erover dat contactambtenaren asielzoekers onvoldoende gelegenheid bieden om hun vluchtrelaas toe te lichten (klachtonderdeel 4).

Het is van groot belang dat aan de asielzoeker de gelegenheid wordt geboden om alles naar voren te brengen dat van belang kan zijn voor de onderbouwing van zijn asielverzoek. Wanneer de betrokken asielzoeker de mogelijkheid wordt geboden om het verslag van het nader gehoor naderhand aan te vullen door het geven van schriftelijk commentaar - de zogenaamde correcties en aanvullingen - kan dit niet afdoen aan het belang dat het nader gehoor zodanig wordt geleid en wordt vastgelegd, dat er zo min mogelijk redenen is voor dergelijk commentaar achteraf.

De rol van de contactambtenaar is in deze cruciaal. Hij bepaalt immers de gang van zaken tijdens het nader gehoor. De asielzoeker is uiteindelijk afhankelijk van de contactambtenaar voor de ruimte die hij krijgt om zijn relaas te doen. De contactambtenaar dient daarom te beschikken over vaardigheden waardoor hij in staat is te herkennen wanneer het nader gehoor stagneert, doordat er bijvoorbeeld over en weer sprake is van onbegrip als gevolg van de eerdergenoemde verschillen in sociale en culturele achtergrond, of door de fysieke en psychische gesteldheid van de asielzoeker. De IND dient ervoor te zorgen dat de contactambtenaar beschikt over alle vaardigheden die van belang zijn om de informatie te verzamelen die nodig is, en om adequaat om te gaan met de specifieke problemen die dit met zich meebrengt.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat niet is verzekerd dat de asielzoeker te allen tijde de gelegenheid heeft om in alle vrijheid, ook naar zijn beleving, zijn verklaring af te leggen. Voorzover de betrokken asielzoeker op dit punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3.5. Verzoeker klaagt er voorts over dat de contactambtenaren onvoldoende tijd besteden aan het afnemen van het nader gehoor (klachtonderdeel 5.).

Gezien het belang van het nader gehoor voor de behandeling van het asielverzoek moet de asielzoeker voldoende tijd krijgen om zijn asielverzoek toe te lichten. Enkele contactambtenaren verklaren dat het nader gehoor wordt beïnvloed door tijdsdruk. Dit wordt verder ondersteund door de verklaringen van veel van de gehoorde asielzoekers, tolken en (rechts)hulpverleners. Gelet daarop moet worden geoordeeld dat niet is verzekerd dat het nader gehoor te allen tijde is gevrijwaard van tijdsdruk, zodanig dat het in voldoende mate van rust kan worden afgenomen. Voor zover de betrokken asielzoeker op dat punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3.6. Verzoeker klaagt er, ten aanzien van het onderwerp communicatie, ook nog over dat in het verslag van het nader gehoor vragen en antwoorden worden opgenomen die niet zijn gesteld en beantwoord (klachtonderdeel 6.).

Zo voert hij aan dat onder meer regelmatig niet de "verplichte" vraag aan de asielzoeker wordt gesteld of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten, terwijl in het rapport van het nader gehoor wel wordt vermeld dat deze vraag is gesteld.

Het verslag van het nader gehoor moet een goede weergave zijn van hetgeen de asielzoeker tegenover de contactambtenaar heeft verklaard. Het is daarom belangrijk dat de contactambtenaar, gegeven de vertaling van de tolk, zo getrouw mogelijk noteert wat er wordt gezegd. Wanneer hij al besluit om het relaas van de asielzoeker samen te vatten, moet hij dit doen in overleg met de asielzoeker, zodat hij er zeker van is dat zijn samenvatting een juiste weergave is van hetgeen de asielzoeker hem heeft verteld. Hij kan bijvoorbeeld door het voorlezen van zijn samenvatting aan de asielzoeker zich er van verzekeren dat zijn weergave de instemming heeft van de asielzoeker. Problemen over het weergeven van de verklaring van de asielzoeker tegenover de contactambtenaar kunnen overigens worden voorkomen door gebruik te maken van bandopname-apparatuur.

Alles bijeen is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gebleken dat contactambtenaren bij het weergeven van de door de asielzoeker afgelegde verklaringen in de verslagen van het nader gehoor niet te allen tijde voldoen aan de eis dat de weergave zo getrouw mogelijk is. Voorts is gebleken dat het voorkomt dat delen van verklaringen van de asielzoeker door de contactambtenaren buiten het verslag van het nader gehoor worden gehouden. In beginsel behoren contactambtenaren op dit punt echter niet zelf een selectie te maken: zij behoren het aan de beslissingsambtenaren over te laten om te bepalen wat van belang is voor de beoordeling van het asielverzoek.

Voorzover de betrokken asielzoeker op dit punt tekort wordt gedaan, is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

Wat daar ook van zij, niet is gebleken dat contactambtenaren aan de betrokken asielzoeker niet altijd de "verplichte" vraag stellen of hij zijn vluchtrelaas en de redenen van zijn asielverzoek volledig heeft kunnen toelichten. Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

3.7. Naast de klachtonderdelen die de communicatie tussen de betrokkenen bij het nader gehoor betreffen, zijn er ook nog twee klachtonderdelen (7. en 8.) die samenhangen met het optreden van de tolk bij het nader gehoor. Volgens verzoeker controleren de contactambtenaren tijdens het nader gehoor niet regelmatig de juistheid van de vertaling van de tolk en reageren zij niet op expliciete klachten over de tolken die tijdens het nader gehoor worden geuit.

De bevindingen van dit onderzoek, wat betreft de tolken, wijken over het algemeen genomen niet af van de bevindingen van het onderzoek van de Nationale ombudsman dat resulteerde in het 'tolkenrapport'.

Zowel tijdens het onderzoek dat resulteerde in het 'tolkenrapport' als tijdens het onderhavige onderzoek bleek dat de contactambtenaren zich niet in staat achtten om het werk van de tolk te controleren. Voorts bleek dat de contactambtenaren de tolken onvoorwaardelijk vertrouwen, omdat zij door de IND worden ingezet, en de contactambtenaren er van uitgaan dat de IND de kwaliteit van de tolken garandeert. In het 'tolkenrapport' werd echter al overwogen dat voor onvoorwaardelijk vertrouwen in de tolken onvoldoende grond was en dat in zoverre van de contactambtenaar onder meer een actieve rol mocht worden verwacht wat betreft diens controle op de tolk tijdens het nader gehoor, zoals het verifiëren bij de asielzoeker door middel van terugkoppeling of hetgeen hij heeft opgemaakt uit de vertaling van de tolk een juiste weergave is.

Verder is gebleken dat het vertrouwen van de contactambtenaren in de tolken ertoe leidt dat zij zich terughoudend opstellen wanneer er tijdens het nader gehoor expliciete klachten worden geuit over de tolken. De Nationale ombudsman komt tot het oordeel dat, voor zover tijdens het nader gehoor al sprake was van enig daadwerkelijk toezicht door de contactambtenaar op (het werk) van de tolk, niet steeds gewaarborgd is dat door dit toezicht eventuele tekortkomingen van de tolken werden ondervangen. Evenmin is gewaarborgd dat te allen tijde adequaat wordt gereageerd op expliciete klachten over tolken tijdens het nader gehoor. Voor zover de betrokken asielzoeker op dit punt wordt tekort gedaan, acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3.8. Ten slotte heeft verzoeker nog onder de aandacht gebracht dat contactambtenaren bij de inleiding tot het nader gehoor nooit een toelichting geven op de vluchtelingendefinitie. De betrokken contactambtenaren verklaarden allen dat de vluchtelingendefinitie geen deel uitmaakt van de inleiding die zij houden voor de asielzoeker voordat zij aan het nader gehoor beginnen. Deze verklaringen werden bevestigd door bijna alle tolken en (rechts)hulpverleners. De asielzoeker krijgt tijdens het nader gehoor de gelegenheid zijn asiolverzoek te onderbouwen. Op grond van de onder meer tijdens het nader gehoor vergaarde informatie neemt de Staatssecretaris van Justitie de beslissing op het asiolverzoek, waarbij zij toetst aan de vluchtelingendefinitie in de Vreemdelingenwet en het Vluchtelingenverdrag. De asielzoeker wordt geacht aan de contactambtenaar te vertellen wat hem in het land van herkomst is overkomen dat aanleiding was voor zijn vlucht. Daarbij is het niet van belang dat de asielzoeker zelf op de hoogte is van de (tekst van de) vluchtelingendefinitie.

3.9. Het 'tolkenrapport' bevat een paragraaf over het maken van bandopnamen van nadere gehoren. In dat kader werd opgemerkt dat de voordelen van het maken van bandopnamen onmiskenbaar zijn: de bandopname zelf is een belangrijk instrument voor de controle van de kwaliteit van de tolken in het algemeen, en zij is meer specifiek van belang als bewijsmiddel in het geval van individuele klachten. Van het gebruik van opnameapparatuur als zodanig kan ook een zekere preventieve werking uitgaan. Aldus bezien, zo concludeerde de Nationale ombudsman, kan een bandopname van het nader gehoor worden aangemerkt als een sluitstuk op het kwaliteitsbeleid inzake de tolken.

De Nationale ombudsman zag destijds af van het doen van een aanbeveling tot het, volgens vaste praktijk, maken van bandopnamen van nadere gehoren, gezien de vergaande organisatorische en financiële gevolgen die dit volgens het Ministerie van Justitie met zich zou brengen. Ook kan het maken van bandopnamen er toe leiden dat de betrokken asielzoeker zich tijdens het nader gehoor niet meer geheel vrij voelt om te spreken.

De Nationale ombudsman is nu echter van oordeel dat de bevindingen in dit rapport, mede bezien in samenhang met die van het 'tolkenrapport', voldoende aanleiding geven om, in het kader van het bevorderen van de kwaliteit van het nader gehoor, en gezien het grote belang van het verslag van dit gehoor, het maken van bandopnamen van nadere gehoren niet langer buiten beschouwing te laten. Hij doet ook op dit punt daarom een aanbeveling.

3. De aanbeveling

De Staatssecretaris van Justitie wordt in overweging gegeven om, voor zoveel nog nodig, en gelet op de bevindingen en de beoordeling in dit rapport, op het punt van de selectie, instructie en controle van de contactambtenaren die worden ingezet bij het nader gehoor van asielzoekers maatregelen te nemen ter verdere bevordering van hun kwaliteit op het punt van deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid, in hun onderlinge samenhang. In het kader van dat kwaliteitsbeleid verdienen de volgende punten bijzondere aandacht:

- a. het maken en gebruiken van een video-opname in de meest voorkomende talen voor de inleiding en de afsluiting van het nader gehoor;
- b. het maken van bandopnamen van nadere gehoren, ter controle op de kwaliteit van deze gehoren, en van de rol van de contactambtenaar en de tolk in dat verband;

- c. het verbeteren van de communicatie tussen de contactambtenaar en de beslissingsambtenaar, met name door het zorgen voor terugkoppeling naar de contactambtenaar in daarvoor in aanmerking komende gevallen;
- d. het invoeren van een klachtregeling ook voor de behandeling van klachten over contactambtenaren. Daarbij behoort onder meer aandacht te worden besteed aan klachtherkenning, zoals bijvoorbeeld uitingen van ongenoegen in herzieningsverzoeken en bezwaarschriften.

De Nationale ombudsman deed de minister van Justitie de aanbeveling om maatregelen te nemen die de kwaliteit van de tolken die worden ingezet bij het nader gehoor van asielzoekers beter konden garanderen dan op dat moment het geval was. Hij noemde daarbij de volgende uitgangspunten, die voortvloeiden uit de bevindingen van het onderzoek:

Ten aanzien van de selectie van tolken:

- a. het vastleggen van kwaliteitscriteria op het punt van deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid waaraan tolken die worden ingezet bij het nader gehoor moeten voldoen;
- b. het operationaliseren van deze kwaliteitseisen voor de selectie van tolken;
- c. het opstellen van richtlijnen voor het afnemen van een selectiegesprek, zowel ten aanzien van de eisen waaraan degenen moeten voldoen die deze gesprekken voeren, als van de wijze waarop deze gesprekken moeten worden gevoerd;
- d. het invoeren van een test voor de beheersing zowel van de Nederlandse taal als van de desbetreffende vreemde taal;
- e. voor zover in een vreemde taal opleidingen kunnen worden gevolgd: het voor zoveel nodig eisen dat de aspirant-tolk die heeft gevolgd;
- f. het stellen van de voorwaarde dat de aspirant-tolk een eed of gelofte aflegt;
- g. het systematisch verzamelen, en vervolgens registreren van die gegevens van de in te zetten tolken, die voor het inzetten van hen bij nadere gehoren van bepaalde asielzoekers problematisch kunnen zijn.

* Regeling Tolken is op 28 februari 1996 opgenomen in de Staatscourant. Hierin onder meer instructie voor tolken en controle van tolken.

* Kring van Tolken is per 16 september 1996 begonnen met het afnemen van toetsen taal- en tolkvaardigheid.

* Alle tolken moesten persoonsgegevens verstrekken. Van de 470 73 niet gedaan en van lijst verwijderd.

* Verzamelen gegevens achtergrond en etniciteit tolken vanaf 1 januari 1996.

* Tolken woren gescreend.

* Vanaf 1 januari 1996 wordt verklaring (ipv eed of gelofte) afgenomen.

* Sinds 1 januari 1996 interne richtlijnen voor het houden van selectiegesprekken.

* Lijst opgesteld door deskundigen voor opleidingsmogelijkheden voor tolken. Deze opleidingen worden aangeraden als iemand is gezakt voor zijn test.

Ten aanzien van de instructie van tolken:

- a. het vaststellen van inhoudelijke richtlijnen voor de instructie aan tolken, gelet op de kwaliteitscriteria deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid;
- b. het voorschrijven dat die instructie niet wordt gegeven in het sollicitatiegesprek, maar in aparte bijeenkomsten, in elk geval direct na de selectie, en vervolgens periodiek;
- c. het verzorgen van training van tolken op het punt van de onpartijdigheid van houding tijdens het nader gehoor, kennis van de asielprocedure, en communicatieve vaardigheden;
- d. het invoeren van periodieke, individuele functioneringsgesprekken met alle tolken, waarbij eventuele klachten over hen met hen worden besproken.

* Regeling tolken sinds 28 februari 1996 in Staatscourant.

* Sinds 1 januari 1996 richtlijn functioneringsgesprekken van kracht.

Ten aanzien van de controle van tolken:

- a. het uitwerken van nadere instructies voor contactambtenaren wat betreft hun controle op de tolk tijdens het nader gehoor;
- b. het bevorderen dat het commentaar van de asielzoeker en/of zijn hulpverlener op de tolk tijdens het nader gehoor als zodanig herkenbaar wordt opgenomen in het rapport van nader gehoor;
- c. het invoeren van een klachtregeling;
- d. het waarborgen dat klachten en commentaar van de asielzoeker of zijn hulpverlener in de verschillende fasen van de asielprocedure worden besproken met de desbetreffende tolk;
- e. het waarborgen dat dergelijke klachten/commentaren waar nodig leiden tot het treffen van maatregelen.

* Standaardrapport is uitgebreid met vraag over functioneren tolk.

* Klachtencommissie tolken is ingesteld en aan het werk. 75 klachten sinds 1 jaar. Toen er 58 waren ingediend was de beoordelingsstand: 1 gegrond; 5 ongegrond; 3 geen oordeel; 4 niet inhoudelijk; 4 niet ontvankelijk; 12 ingetrokken; 2 doorgestuurd naar IND; rest nog in behandeling.

* Regeling tolken op 28 februari 1996 in Staatscourant.