



Rapport

Datum: 19 augustus 2003

Rapportnummer: 2003/271

Klacht

Verzoekers, asielzoekers, etnische Russen van Kazachstaanse nationaliteit, klagen over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) hun klacht over een gedraging van een met name genoemde tolk tijdens het nader gehoor op 5 april 2001 in het kader van hun asielaanvragen heeft behandeld.

In dit verband klagen zij er met name over dat de IND:

- op advies van de Klachtenadviescommissie Tolken hun klacht ongegrond heeft verklaard;
- niet heeft vastgesteld dat er sprake was van een communicatiestoornis tijdens de nadere gehoren die aan de tolk of tenminste deels aan de tolk te wijten was.

Beoordeling

1. Verzoekers, etnische Russen van Kazachstaanse nationaliteit, dienden een asielverzoek in. Op 5 april 2001 vond het nader gehoor plaats door een ambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Nadat het nader gehoor bij verzoekster was afgenomen, werd het nader gehoor bij verzoeker door een andere ambtenaar van de IND afgenomen. Bij beide nadere gehoren deed dezelfde tolk dienst.

2. Bij brieven van 1 mei 2001 dienden verzoekers een klacht in bij de IND over het optreden van de tolk tijdens het nader gehoor. Beiden klaagden erover dat de tolk slecht had vertaald, slecht Russisch sprak, verkeerde intonaties gebruikte, zenuwachtig en boos werd en begon te schreeuwen en verzoekers steeds in de rede viel. Volgens hen was de tolk geen Rus.

3. Op 21 september 2001 hoorde de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT) de betrokken partijen en bij brief van 3 december 2001 stuurde zij haar advies naar de IND.

De Commissie oordeelde met betrekking tot de klacht dat de tolk slecht had vertaald, dat niet aannemelijk was geworden dat de tolk op dit punt iets te verwijten viel. Dit klachtonderdeel achtte de commissie ongegrond. Daarbij merkte de commissie op dat zij niet uitsloot dat er door de dynamiek van het gesprek over en weer op bepaalde momenten misverstanden waren ontstaan. Zij stelde dat het de functie is van correcties en aanvullingen om dergelijke misverstanden op te helderen.

De commissie adviseerde de IND voorts om de klacht dat de tolk slecht Russisch sprak en verkeerde intonaties gebruikte ten aanzien van beide verzoekers ongegrond te verklaren. Zij kwam tot dit oordeel na bij de contactambtenaren die het nader gehoor hadden afgenomen en bij de tolk te zijn nagegaan of zij de indruk hadden dat zich problemen in de communicatie tussen hen en verzoekers hadden voorgedaan. Dit bleek niet het geval te

zijn. Daarnaast merkte de commissie op dat de tolk had laten weten dat Russisch zijn moedertaal is en dat hij het algemeen beschaafd Russisch spreekt. Voor wat betreft verzoekster stelde de commissie dat zij met betrekking tot dit klachtonderdeel had verklaard dat haar niets was opgevallen aan de intonaties van de tolk en dat zij het Russisch van de tolk goed kon begrijpen.

Met betrekking tot de klacht dat de tolk zenuwachtig en boos werd en ging schreeuwen is de commissie bij de beide contactambtenaren en de tolk nagegaan of zij dit konden bevestigen. Beiden hebben dit ontkend. Op grond hiervan achtte de commissie deze klacht ten aanzien van verzoekers ongegrond.

Tenslotte adviseerde de commissie de IND ook de klacht dat de tolk klager steeds in de rede viel ongegrond te verklaren. De contactambtenaar had in reactie op deze klacht aangegeven dat hij verzoeker er een aantal keren op had gewezen dat hij de vragen moest beantwoorden, omdat verzoeker lang van stof bleek te zijn en moeite had een vraag concreet te beantwoorden. Aan het einde van het gehoor was volgens de contactambtenaar een zekere irritatie bij verzoeker merkbaar geweest over de gehanteerde lijn van het gehoor. De tolk heeft ontkend dat hij verzoeker in de rede was gevallen. De commissie overwoog dat de irritatie van verzoeker voortkwam uit de werkwijze van de contactambtenaar. De commissie achtte het niet aannemelijk dat de tolk op dit punt iets te verwijten valt. De commissie achtte ook deze klacht ongegrond.

4. Bij brief van 18 februari 2002 reageerde het hoofd van de IND op de klacht. Hij volgde daarbij het advies van de commissie onverkort en verklaarde de klacht op alle onderdelen ongegrond.

Verzoekers hebben vervolgens geklaagd over deze wijze van afdoening. Zij hebben hieraan toegevoegd dat hun beider asielrelaas niet goed uit de verf was gekomen door de communicatieproblemen met de tolk. Hierdoor zijn correcties nodig geweest, die anders niet nodig waren geweest. Uit het vervolg van de procedure blijkt dat alle correcties door de IND zijn overgenomen hetgeen er volgens verzoekers op wijst dat ook de IND de inhoud van de rapporten van nader gehoor als op deze punten onjuist weergegeven had geaccepteerd.

5. In reactie op deze klacht gaf de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie aan dat hij de conclusies van verzoekers naar aanleiding van het gegeven dat de ingediende correcties op het rapport van nader gehoor zijn overgenomen, niet deelt. Hij stelde dat er weliswaar van uit wordt gegaan dat de hoornedewerker het besprokene correct in het rapport heeft weergegeven, maar dat dit niet wegneemt dat er om tal van redenen correcties of aanvullingen op het rapport gegeven kunnen worden. Dit kan zijn omdat een hoornedewerker sommige zaken niet goed heeft begrepen - zonder dat dit aan de tolk te wijten hoeft te zijn - dan wel dat de betrokken vreemdeling zich om wat voor reden ook heeft vergist tijdens het gehoor, of dat een aanvulling of verdere verduidelijking van

hetgeen is besproken wenselijk is. Daarbij geldt dat correcties en aanvullingen die tijdig zijn ingediend worden betrokken bij de beslissing op de aanvraag. Dit betekent echter niet dat daarmee is aanvaard dat hetgeen in het rapport staat niet correct is opgeschreven of dat de tolk zijn werkzaamheden op onjuiste wijze zou hebben uitgevoerd.

6. Een klacht die bij de IND wordt ingediend over het optreden van een tolk en die niet op informele wijze opgelost kan worden, wordt voorgelegd aan de KACT. De KACT is een klachtenadviescommissie als bedoeld in artikel 9:14 Algemene wet bestuursrecht (Awb); (zie Achtergrond, onder 5.). De commissie bestaat ingevolge het Reglement Klachtenadviescommissie Tolken uit een onafhankelijk voorzitter en minimaal twee leden en twee vervangende leden. De leden nemen aan de commissie deel op grond van hun speciale kennis of deskundigheid met betrekking tot de praktijk in het vreemdelingenrecht en op het gebied van tolken en of vertalers. Ter beoordeling van de klacht dient de KACT de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ingevolge artikel 9:10 juncto artikel 9:15 Awb, in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De commissie adviseert aan het hoofd van de IND en doet zonodig aanbevelingen omtrent de te nemen maatregelen ter zake van het optreden van tolken ten behoeve van de IND. De commissie toetst in haar advies haar onderzoeksbevindingen aan de gedragscodes voor tolken (zie Achtergrond, onder 4.). Deze gedragscode is in 1995 onder de Regeling Tolken IND in de Vreemdelingencirculaire opgenomen (zie Achtergrond, onder 1.). Bij de wijziging van de Vreemdelingencirculaire in verband met inwerkingtreding van de Vreemdelingenwet 2000 op 1 april 2001 is de regeling nog enkele maanden toegepast, totdat per november 2001 een aparte regeling onder de naam "Gedragscode tolken en vertalers IND" is verschenen (zie Achtergrond onder 2.).

7. De wijze van klachtbehandeling door de IND van verzoekers' klacht voldoet aan alle vereisten van zorgvuldige klachtbehandeling. Verzoekers en de betrokkenen, zoals de tolk en de contactambtenaar die het gehoor bij verzoekster afnam, zijn gehoord.

De contactambtenaar die het gehoor bij verzoeker afnam was wegens verhindering niet op de hoorzitting verschenen. Haar is echter wel in een eerder stadium om een schriftelijke reactie op de klacht over het optreden van de betrokken tolk verzocht. Haar reactie is vervolgens aan de gemachtigde van verzoekers gezonden, zodat deze de gelegenheid hebben gehad om er op te reageren. Hoor en wederhoor is daarmee voldoende toegepast. De klachtadviesprocedure via de KACT is gevolgd. Hiermee is de klacht behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond hiervan wordt geconcludeerd dat de wijze waarop de klacht is behandeld, behoorlijk is.

8. Met betrekking tot verzoekers' klacht dat de KACT hun klacht ongegrond heeft verklaard en ten onrechte niet heeft vastgesteld dat er sprake was van een communicatiestoornis tijdens de nadere gehoren die in elk geval deels aan de tolk te wijten was, is het volgende

van belang.

Sinds 1995 bestaat de Regeling tolken IND. Voordat een tolk door de IND wordt ingeschakeld dient hij te worden toegelaten tot het tolkenbestand van de IND. Hiervoor geldt als toelatingscriterium dat tolken de taal waarin zij tolken zowel schriftelijk als mondeling goed dienen te beheersen. Als maatstaf geldt dat de talenkennis van de desbetreffende tolk op tenminste middelbaar niveau moet liggen. Personen die tolken in een taal niet zijnde “de moedertaal” dienen voor deze taal een tolkenopleiding /studie met voldoende of goed resultaat te hebben gevolgd (zie Achtergrond, onder 1.2.).

9. Verzoekers voeren aan dat de Russische taal niet de moedertaal van de betrokken tolk is. Dit hebben zij afgeleid uit de manier waarop de tolk het Russisch spreekt en uit het feit dat hij in Boedapest als bijvak Russische taal- en letterkunde zou hebben gestudeerd. Zij stellen dat hij van Hongaarse afkomst is. De tolk heeft daarentegen gesteld dat hij is geboren en getogen in Moskou en dat het Russisch zijn moedertaal is.

Op basis van de door verzoekers aangevoerde argumenten kan niet worden vastgesteld dat de betrokken tolk op dit punt onjuistheden heeft vermeld. Overigens kan ook onafhankelijk van het punt of het Russisch de moedertaal van de tolk is, worden geconcludeerd dat de tolk voldoet aan de door de IND aan tolken gestelde voorwaarden aangezien hij gediplomeerd en beëdigd tolk-vertaler is.

Daarnaast is de tolk bij aanvang van het kwaliteitsproject tolken dat in 2000 is opgestart aangemeld als partner van het kwaliteitstraject voor tolken. Inmiddels is er per 1 januari 2002 een kwaliteitsregister tolken en vertalers opengesteld waar tolken zich kunnen laten registreren en waar de betrokken tolk staat geregistreerd. De tolk verricht zijn werkzaamheden als tolk sinds 1986 en wordt door de IND- medewerkers als een ervaren tolk beschouwd.

10. Op grond van het bovenstaande is niet aannemelijk dat er zich tijdens de nadere gehoren een communicatiestoornis heeft voorgedaan die te wijten was aan het feit dat de tolk het Russisch niet goed beheerst. De betrokken contactambtenaren hebben bovendien hiervoor geen aanwijzingen ontvangen. Ook hebben zij niet opgemerkt dat de tolk tijdens de gehoren nerveus was, verzoeker in de rede viel, met stemverheffing sprak of schreeuwde. Wel is gebleken dat tijdens de nadere gehoren irritatie is ontstaan bij verzoekers. Deze irritatie kwam mogelijk voort uit het feit dat verzoekers door het nader gehoor gedwongen werden hun asielaanvraag in een bepaalde structuur te doen.

11. Op grond hiervan heeft de IND terecht vastgesteld dat niet is gebleken van een communicatiestoornis tijdens de nadere gehoren van verzoekers die aan de tolk of tenminste deels aan de tolk te wijten was.

Het feit dat de correcties en aanvullingen op de verslagen van de nader gehoren door de IND zijn overgenomen, maakt dit niet anders. De minister merkt terecht op dat voor het aanvoeren van correcties en aanvullingen tal van redenen kunnen bestaan en dat correcties en aanvullingen die tijdig worden aangevoerd, altijd bij de beslissing op de aanvraag worden betrokken. Hieruit valt dan ook niet op te maken dat er sprake was van een communicatieprobleem tussen verzoekers en de tolk.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 14 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. en haar zoon, de heer M., ingediend door de heer mr. P.J. de Bruin, advocaat te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Vreemdelingenzaken en Integratie berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekers advocaat gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Op 5 april 2001 werden verzoekers nader gehoord in het kader van de behandeling van hun asielverzoeken.

2. Bij brieven van 1 mei 2001 dienden verzoekers een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over het optreden van de tolk tijdens het nader gehoor. De brief namens verzoeker hield onder meer het volgende in:

“Allereerst zij vermeld dat de tolk slecht Russisch sprak. Hij intoneerde vragen totaal anders waardoor zijn vragen vaak onbegrijpelijk waren. De tolk werd boos als hij vroeg wat hij bedoelde, begon te schreeuwen tegen hem en dat maakte hem in de war. De tolk was geen Rus. Hij begreep Russische uitdrukkingen niet.

Hij mocht niet zijn verhaal vertellen, werd steeds in de rede gevallen, ook dat bracht hem in de war. Zijn verontwaardiging over de wijze waarop het nader gehoor heeft plaats gevonden, was zo groot dat er bij de bespreking niet is toegekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de rapporten van eerste en nader gehoor.”

Namens verzoekster werd onder meer het navolgende naar voren gebracht:

“(Verzoekster; N.o.) weet zeker dat zij tijdens het interview de goede data heeft genoemd en toch staan zij verkeerd in het rapport. Zij kreeg problemen met de tolk toen zij zag dat hij onjuiste data opschreef.

Beiden hebben zij klachten over de tolk. Hij sprak slecht Russisch. Zij begrepen de vragen die hij stelde niet altijd en dat kwam o.m. omdat hij verkeerde intonaties gebruikte. Wanneer zij vroegen wat hij bedoelde werd de tolk zenuwachtig, boos, begon te schreeuwen. De tolk was geen Rus. Hij begreep Russische uitdrukkingen niet.”

3. De IND deed op 20 juni 2001 een voorstel tot afdoening van de klachten. De desbetreffende brief van 20 juni 2001 hield het onder meer het volgende in:

“U maakt melding van de volgende klachtpunten:

- Cliënte moest nodig naar het toilet. Nadat het gehoor drie uur had geduurd stelde ze hierover een vraag. De contactambtenaar reageerde geïrriteerd op het verzoek.
- Cliënte weet zeker dat ze de juiste data heeft genoemd en toch staan de data verkeerd in het rapport van gehoor. Cliënte zag dat de tolk onjuiste data noteerde.
- De tolk sprak slecht Russisch, de tolk was geen Rus, hij begreep Russischtalige uitdrukkingen niet, vertalingen van de tolk werden soms niet begrepen. De tolk intoneerde de vragen zodanig dat de vragen onbegrijpelijk overkwamen.
- Cliënten begrepen de vragen niet altijd, wanneer zij vroegen wat de tolk bedoelde werd de tolk zenuwachtig, boos en begon te schreeuwen. Dit maakte cliënten in de war.
- Cliënt mocht zijn verhaal niet vertellen.

Vanwege de behandeling van de klacht heb ik de klachtonderdelen besproken met de twee contactambtenaren die de gehoren hebben verricht en met de tolk. Aan de hand van hun reacties valt het volgende op te maken:

(Verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) arriveerden om 10.15 uur bij de gehoorlokatie in Hoofddorp. Ze verontschuldigen zich omdat ze te laat waren, de gehoren stonden gepland om 09.30 uur. De contactambtenaar liet hen weten dat hij het knap vond dat ze ondanks de treinstaking toch naar Hoofddorp waren gekomen.

Het gehoor van cliënte begon tussen 10.15 en 10.30 uur en droeg een ontspannen karakter. De contactambtenaar heeft haar gezegd dat hij er de tijd voor wilde nemen. Hij bood haar enkele malen koffie aan, een keer heeft ze het aanbod geaccepteerd. Op verzoek van cliënte vond om 12.15 uur een pauze plaats. Ze gaf aan dat ze gebruik wilde maken van het toilet. De contactambtenaar heeft direct gevolg gegeven aan het verzoek. Cliënte heeft niet vaker gezegd dat ze naar het toilet wilde gaan. De pauze kwam de contactambtenaar goed uit. Hij heeft overleg kunnen plegen met zijn collega die later het gehoor van de zoon voor haar rekening zou nemen. Het gehoor van cliënte is om 12.30 uur voortgezet en omstreeks 13.30 uur beëindigd. Van enige spanning aangaande de vraag over het toiletbezoek is niet gebleken.

Overigens merk ik op dat het klachtonderdeel aangaande het toiletbezoek van cliënte de tolk niet kan worden verweten.

Gedurende het gehoor maakte de tolk op de contactambtenaar een ontspannen indruk. Van schreeuwen is geen sprake geweest.

De contactambtenaar noteerde dat wat tijdens het gehoor door cliënte is verklaard. Dit leverde geen onduidelijkheden op.

Het is de contactambtenaar niet opgevallen dat van enig communicatieprobleem tussen cliënte en tolk sprake is geweest.

Het gehoor van (verzoeksters zoon; N.o.) verliep correct en probleemloos. Als de tolk de Russische taal niet goed zou beheersen dan was dit de contactambtenaar zeker opgevallen. Het gehoor zou dan moeizaam zijn verlopen. Dit was nu niet aan de orde. Ook als de intonatie van de tolk te wensen zou hebben overgelaten was dit bij de contactambtenaar opgevallen. Een verklaring die hortend en stotend tot stand komt zou de contactambtenaar niet ontgaan.

De contactambtenaar is van mening dat als de tolk boos zou zijn geworden en zou hebben geschreeuwd dit zeker door haar was waargenomen. Dit is niet gebeurd. De tolk is niet boos geworden en heeft niet geschreeuwd. Cliënt was lang van stof en had moeite om de vragen van de contactambtenaar concreet te beantwoorden. Tegen het slot van het gehoor bleek dat cliënt het jammer vond dat hij zijn verhaal niet op zijn eigen wijze mocht vertellen.

De contactambtenaar stelde vragen aan de hand van wat cliënt tijdens het vrije relaas had verklaard. Omdat cliënt het relaas toch op zijn eigen manier wilde vertellen werd hij door de contactambtenaar in de rede gevallen. Zij verzocht hem antwoord te geven op vragen die zij stelde. Hierdoor was aan het einde van het gehoor bij cliënt sprake van enige irritatie. Naar de mening van de contactambtenaar valt deze stemming niet aan te merken als een slechte of agressieve sfeer. Waar sprake is geweest van een andere dan de gebruikelijke sfeer kan deze de tolk niet worden aangerekend.

Naar de mening van de contactambtenaren heeft de taalvaardigheid van de tolk geen moment ter discussie gestaan. Tijdens de gehoren hebben cliënten niet de indruk gewekt dat zij de tolk niet goed konden verstaan. Zij hebben zich hierover ook niet uitgelaten.

Bovendien is tijdens de inleiding en aan het slot van het gehoor aan cliënten de vraag gesteld of zij de tolk goed konden begrijpen en verstaan. Cliënten hebben deze vragen bevestigend beantwoord.

Ook uit de rapporten van gehoor valt niet op te maken dat er sprake is geweest van enig communicatieprobleem tussen cliënten en de tolk.

Niet kon worden vastgesteld of de tolk enkele data onjuist heeft genoteerd. Na afloop van het gehoor zijn de aantekeningen van de tolk vernietigd. In het geval de tolk enkele data onjuist heeft genoteerd, hetgeen niet op voorhand valt aan te nemen, heeft dit voor client geen gevolgen gehad. De contactambtenaar achtte de door de tolk gedane mondelinge vertaling van de data voldoende en heeft geen gebruik gemaakt van diens aantekeningen.

Indien desondanks, op basis van de mondelinge vertaling van de tolk, toch onjuiste data in het rapport van gehoor voorkomen dan moet worden geconcludeerd dat cliënte, nadat ze heeft gezien dat de tolk de data verkeerd noteerde, geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid deze vermeende onjuistheid onder de aandacht te brengen van de contactambtenaar.

De tolk voldoet aan de eisen die door de IND aan tolken worden gesteld. Tolken in de Russische taal behoeven niet persé uit Rusland afkomstig te zijn. Hoewel ik van mening ben dat dit aspect van gering belang is kan ik u meedelen dat de tolk in Rusland is geboren en getogen en een schoolopleiding heeft gevolgd. De tolk is beëdigd tolk-vertaler Russisch. Hij heeft als tolk-vertaler Russisch veel ervaring opgedaan op het terrein van politie en justitie.

Gelet de inhoud van de stukken alsmede de aanvullende verklaringen van de contactambtenaren en de tolk is niet gebleken dat tijdens het gehoor, tengevolge van de wijze waarop de tolk heeft gefunctioneerd, een sfeer is ontstaan waarin het relaas van cliënten niet tot hun recht is gekomen. Evenmin is gebleken dat cliënten in onvoldoende mate hun relaas hebben kunnen doen en in hun belangen zijn geschaad. Wel is

aannemelijk dat cliënten vanwege de treinstaking en de problemen die zij tijdens hun reis naar Hoofddorp moeten hebben ondervonden gespannen en enigszins vermoeid op de gehoorlokatie in Hoofddorp zijn aangekomen.

Niet is gebleken dat cliënten vanwege de beslommeringen tijdens de reis naar Hoofddorp onder zodanige psychische druk zijn geraakt dat van het gehoor moest worden afgezien. Door de tijd te nemen voor het gehoor van (verzoekster; N.o.) heeft de contactambtenaar rekening gehouden met haar gesteldheid. Voorts ben ik van mening dat, indien de spanningen van de reis tijdens de gehoren van cliënten nog voelbaar waren, deze de tolk niet kunnen worden verweten.

Op grond van bovenstaande concludeer ik dat de klachtpunten van cliënten niet op goede gronden steunen en daarom de tolk niet kunnen worden verweten. De tolk heeft in alle opzichten correct gehandeld en goed gefunctioneerd.

Ten aanzien van de klachtpunten merk ik nog het volgende op:

Ik betreur dat er voor uw cliënten aanleiding is geweest een klacht in te dienen tegen het functioneren van de tolk. Het streven van de IND is er juist op gericht over een professioneel en kwalitatief hoogwaardig tolkenbestand te kunnen beschikken. De (tolk; N.o.) staat bij de IND bekend als een integere, bekwame tolk die op serieuze wijze zijn vak beoefent. Hij wordt door de IND geregeld als tolk ingezet. Contactambtenaren die met hem samenwerken laten zich in lovende zin uit over zijn tolkvaardigheden. Over zijn functioneren als tolk is bij de IND nimmer kritiek geuit en nooit een klacht ingediend. Vanwege zijn bekwaamheden is aan hem onlangs het zogenaamde hoge tolkentarief toegekend. De (tolk; N.o.) heeft zich per 1 oktober 2000 aangemeld als partner van het kwaliteitstraject voor tolken.

Gaarne verneem ik van u, liefst op korte termijn, of u aangaande de behandeling van de klacht naar tevredenheid bent geïnformeerd en of de klacht hiermee als afgedaan kan worden beschouwd.”

4. Bij brief van 1 augustus 2001 liet verzoekers gemachtigde aan de IND weten dat verzoekers niet akkoord gingen met het voorstel tot afdoening van de klacht van 20 juni 2001.

5. Op 3 augustus 2001 legde de desbetreffende regio van de IND de klacht voor advies voor aan de Klachtenadviescommissie Tolken.

6. Op 21 september 2001 vond een hoorzitting van de Klachtenadviescommissie Tolken plaats, waarbij zowel verzoekers tezamen met hun advocaat aanwezig waren, als de beklagde tolk en de contactambtenaar die het nader gehoor bij verzoekster had afgenomen.

Het verslag van de hoorzitting hield onder meer het volgende in:

“Op vragen van de commissie aan klaagster antwoordt deze als volgt:

Ik heb geen schriftelijke vertaling van het rapport van gehoor gekregen. Het rapport van gehoor is maar één keer met mij doorgenomen. Ik heb de plaatsen waar de fouten staan genoteerd, maar kan nu niet concreet voorbeelden geven van antwoorden die onvolledig in het rapport van gehoor zijn terechtgekomen, waardoor de betekenis anders werd.

Besloten wordt dat dit klachtonderdeel thans niet verder behandeld zal worden. De advocaat zal de ingediende correcties en aanvullingen, die de commissie bij de advocaat had opgevraagd maar niet heeft ontvangen, alsnog aan de commissie toesturen. Na ontvangst en bestudering van de correcties en aanvullingen zal de commissie zich omtrent dit klachtonderdeel een oordeel vormen.

Klaagster antwoordt vervolgens als volgt:

Alleen aan het einde van het gehoor, dat vier en een halfuur heeft geduurd, bespeurde ik nervositeit en irritatie bij de tolk. Verder heb ik niets gemerkt van intonaties van de tolk. Mijn zoon is meteen na mij gehoord. De irritatie die aan het einde van mijn gehoor reeds bij de tolk merkbaar was heeft waarschijnlijk doorgewerkt in het gehoor van mijn zoon.

Het is moeilijk te zeggen of je een tolk wel of niet goed verstaat. Ik geef een voorbeeld: de vraag of mijn man werd vervolgd door de politie werd verduidelijkt met de vraag of hij misdaden had begaan. Ik zei natuurlijk "nee". Later, toen het rapport van gehoor voor mij werd vertaald, bleek dat de vraag in heel andere zin was bedoeld. Ik kon veel van wat de tolk vroeg begrijpen, 'maar na lezing van het rapport van gehoor is mij duidelijk geworden dat vragen van de contactambtenaar anders luiden. Ik zou eigenlijk de contactambtenaar goed willen begrijpen en de tolk zou daarbij moeten helpen, maar ik heb nu de tolk wel begrepen en de contactambtenaar absoluut niet.

Met de opmerking aan het einde van het gehoor " ik dank u zeer voor de sfeer", heb ik vooral de contactambtenaar, die vriendelijk en goedlachs was, willen bedanken. Hij stelde mij gerust en in staat om over alle moeilijke momenten van mijn leven te vertellen.

Op vragen van de commissie aan klager antwoordt deze als volgt:

De sfeer tijdens mijn gehoor was nogal nerveus. Omdat ik voortdurend vragen moest stellen over de vragen die mij werden gesteld, werd mij op een gegeven moment gezegd: "Wij stellen hier de vragen" en de tolk vroeg mij met stemverheffing:" Verstaat u mij niet, vindt u dat ik slecht Russisch praat?" Ik verstond de woorden, maar begreep vaak de betekenis van de vragen niet.

Voor mijn gevoel praatte de tolk vrij luid tegen mij. Het algemeen deel verliep gewoon op één toon, maar zijn vraag of ik zijn Russisch niet kon verstaan, klonk veel luider.

Op een gegeven moment vroeg de tolk iets aan mij en door de intonatie van de tolk was mij niet duidelijk of het een vraag of een bevestiging was, dus ik antwoordde niet. Uit het rapport bleek later dat het een vraag was. Deze situatie deed zich een aantal keren voor. Ik kan hiervan één voorbeeld geven: ik herinner me nog dat op een bepaald moment werd gevraagd 'wanneer u hier was'. Voor mij was niet duidelijk of dit als vraag of als stellend was bedoeld, dus ik gaf geen antwoord en het gesprek ging gewoon door.

Ik kon via de tolk niet begrijpen wat de vraag van de contactambtenaar was geweest. Als ik dat verhelderd probeerde te krijgen door een wedervraag te stellen, kreeg ik van de tolk de opmerking: "Hier zijn wij de vragen aan het stellen."

Na het puntsgewijs doornemen van het rapport van gehoor heb ik veel moeten corrigeren.

Klaagster merkt nog het volgende op:

De tolk stelt in zijn schriftelijk reactie op de klacht dat wij de vragen niet wilden beantwoorden, maar dat is absurd. Wij zijn immers degenen die hier asiel hebben aangevraagd en het is in ons belang dat we alle vragen beantwoorden.

Het probleem met betrekking tot het toilet was opgelost toen ik om een pauze had verzocht, maar daarna was de sfeer nerveus en gespannen geworden. Het werd mij daardoor duidelijk, hoewel dit niet zo werd gezegd, dat men het niet goed vond dat ik om een pauze had gevraagd.

Klager voegt toe:

De tolk ontkent ook andere klachtaspecten maar ik kan daarop antwoorden dat het wel was zoals ik stel en dat het mij belemmerde in mijn antwoorden.

De advocaat voegt hieraan toe:

Nog nooit eerder heb ik zoveel fundamentele correcties en aanvullingen moeten aanbrengen. Er is dus wat fout gegaan in de communicatie. Volgens mijn cliënten moet dat hebben gelegen aan de tolk en de contactambtenaar.

Op vragen van de commissie antwoordt de contactambtenaar als volgt:

Doordat de gehoren plaatsvonden op de dag van de treinstaking was de aanvang zeer chaotisch. Ik vond het een hele prestatie van klagers dat het hun toch was gelukt om Hoofddorp te bereiken en ik heb dat ook gezegd. Mijns inziens was het verloop van het gehoor heel ontspannen. De communicatie via de tolk verliep goed. De tolk vroeg in twee gevallen om toestemming om een vraag anders te stellen en dat vond ik zeer

professioneel. Volgens mij was er geen sprake van gesprekken tussen de tolk en de klaagster of klager. Ik zou dat ook niet accepteren. Ik heb niet gemerkt dat vraag en antwoord niet op elkaar aansloten, ook niet bij de vraag of de echtgenoot van klaagster vervolgd werd. Ik heb bewust aandacht besteed aan een zo ontspannen mogelijke sfeer.

Tijdens een gehoor zit ik altijd aan de kant van de deur en de asielzoeker zit tegenover mij. Tussen ons in staat een tafel en in de tafel verzonken staat het computer scherm, zodat de asielzoeker en ik elkaar gewoon kunnen zien. De tolk zit op de kant. Ik stel de vragen rechtstreeks aan de asielzoeker. Ik typ blind en kijk de asielzoeker zoveel mogelijk aan. Met betrekking tot de communicatie tussen tolk en klager weet ik slechts van één keer zeker dat klager de vraag niet goed begreep. Aan de communicatie is mij verder niets opgevallen.

Ik heb niet gemerkt dat de tolk boos of ongeduldig was of werd. Ik heb evenmin gemerkt dat klaagster nerveus was. Ik had daar anders aandacht aan besteed.

Mij is niet opgevallen dat de sfeer na de pauze anders was dan ervoor. Ik had zelf overigens ook een pauze nodig. Het is niet standaard dat er tijdens een gehoor pauzes worden gehouden, maar als er wordt verzocht om een pauze dan wordt er gepauzeerd.

Ik heb mijn tactiek van vraagstelling na de pauze niet veranderd. Ik acht het wel mogelijk dat de standaardvragen wat te routinematig zijn gesteld,

Ik heb niet gemerkt dat klaagster de tolk corrigeerde met betrekking tot een datum. De aantekeningen van de tolk zijn na afloop van het gehoor meteen vernietigd.

Op vragen van de commissie aan de tolk antwoordt deze als volgt:

Russisch is mijn moedertaal. Ik heb in Boedapest als hoofdvak Hongaarse taal- en letterkunde gestudeerd en als bijvak Russische taal- en letterkunde.

Ik spreek geen dialect, maar het algemeen beschaafd Russisch dat in Moskou wordt gesproken. Dat is ook voor mensen uit Kazachstan te begrijpen.

Ik heb klagers heel goed kunnen verstaan. Als dat anders was geweest had ik dat meteen gemeld, want dan zou ik geen goede communicatie tot stand hebben kunnen brengen. Mijns inziens is het heel belangrijk om al aan het begin te toetsen of de asielzoeker de tolk wel goed verstaat. Juist de inleiding die in het algemeen vrij snel gaat, is voor een asielzoeker vaak moeilijk bij te benen. De meeste asielzoekers komen namelijk pas in de loop van het gehoor op gang.

Ik was tijdens het gehoor niet nerveus; de sfeer was prettig tijdens beide gehoren. Ik betwijfel sterk of de sfeer na de pauze slechter was geworden, want een pauze is altijd een welkome afwisseling op een intensieve bespreking. Ik neem aan dat ik ook gebruik heb

gemaakt van de pauze.

Ik ben als congresstolk gewend om zeer lange tijd achterelkaar te tolken.

Ik woon sinds 1985 in Nederland en tolk sinds 1986 in het Nederlands; aanvankelijk als gesprekstolk en vertaler. Ik houd mijn Russisch bij door middel van nieuwslezen, boeken lezen en vertalen. Ik spreek buiten mijn werk geen Russisch. Ik vermijd overigens ook in de tolkenkamers gesprekken in het Russisch en kies bewust als voertaal Nederlands. Ik ga minimaal twee keer per jaar naar Rusland en dan spreek ik Russisch. Taal vraagt mijns inziens om een praktische toepassing.

Met betrekking tot het verwijt van klager dat het door mijn intonatie soms niet duidelijk was dat er een vraag werd gesteld, ben ik van mening dat het moeilijk is om een vraag in de context van het nader gehoor voor je gesprekspartner niet duidelijk een vraag te laten zijn. Met betrekking tot het voorbeeld dat klager heeft gegeven merk ik op dat een zin die begint met 'wanneer' mijns inziens duidelijk een vraag is.

Wat betreft de vraag over vervolging door de politie: Ik vind dit een verkeerd voorbeeld, want de politie vervolgt niet, maar spoort op. Er is op dit gebied een palet aan termen, dat ik ook gebruik. Wat betreft het incident met betrekking tot de datum kan ik zeggen dat ik altijd alles wat door de asielzoeker wordt gezegd vertaal.

Ik heb nog nooit eerder een klacht over mijn optreden als tolk gehad en ik heb mij afgevraagd waar het die dag mis zou kunnen zijn gegaan. Mijn conclusie is dat ik de bewuste dag niet anders heb gewerkt dan anders.

Als ik een woord dat uit een bepaald dialect komt niet begrijp, dan vraag ik meteen om verduidelijking. Ik ben daar zelf ook mee gebaat. Ik zie dat niet als een probleem. Ik vind het prettig dat aan het eind van een gehoor wordt gevraagd: "Heeft u de tolk goed verstaan?" en het antwoord dan luidt: "ja". Als het antwoord anders luidt, dan is er voor mij werk te doen. Ik vind het jammer dat bepaalde opmerkingen over mijn functioneren pas achteraf zijn gemaakt.

Klaagster stelt de volgende vraag aan de tolk:

Heeft de tolk die, naar ik heb vernomen, uit Siberië afkomstig is, wellicht een negatieve houding ten opzichte van bepaalde ethnische Russische groepen?

De tolk hecht eraan deze vraag te beantwoorden en doet dit als volgt:

Ik ben in Moskou getogen en heb slechts twee weken in Siberië gewoond. Ik voel mij niet aangesproken door de opmerking van klagster."

7. Bij brief van 3 december 2001 bracht de Klachtenadviescommissie Tolken een advies uit aan de hoofddirecteur van de IND in verband met de klacht. Het advies hield onder meer het volgende in:

“Naar aanleiding van de verklaringen tijdens de hoorzitting en de overige informatie die de commissie ter beschikking staat, overweegt de commissie als volgt.

De klacht van klaagster, (verzoekster; N.o.), met betrekking tot het optreden van de tolk, betreft het volgende:

a) *De tolk heeft slecht vertaald:*

b) De tolk sprak slecht Russisch en gebruikte verkeerde intonaties:

c) De tolk werd zenuwachtig en boos en begon te schreeuwen, wanneer klaagster vroeg wat hij bedoelde.

De klacht van klager, (de zoon van verzoekster; N.o.), met betrekking tot het optreden van de tolk, betreft het volgende:

a) De tolk heeft slecht vertaald;

h) De tolk sprak slecht Russisch en gebruikte verkeerde intonaties;

c) De tolk werd boos als klager vroeg wat hij bedoelde en ging schreeuwen;

d) De tolk viel klager steeds in de rede.

Met betrekking tot de klacht dat de tolk slecht heeft vertaald, hebben beide klagers verklaard dat ze veel correcties en aanvullingen hebben moeten aanbrengen op de rapporten van gehoor.

(Verzoekster; N.o.) heeft ter toelichting op haar klacht voorts nog aangegeven, dat ze de vragen van de tolk goed had begrepen, maar dat haar na lezing van het rapport van gehoor is gebleken dat verschillende vragen van de contactambtenaar anders waren bedoeld dan ze uit de vertaling van de tolk had begrepen. Ook zouden antwoorden van haar onvolledig in het rapport terecht zijn gekomen, waardoor de betekenis anders was geworden.

Klaagster heeft voorts verklaard dat ze de tolk heeft gecorrigeerd nadat deze een door haar genoemde datum verkeerd had genoteerd. In het rapport zou uiteindelijk toch de aanvankelijk door de tolk genoteerde, onjuiste, datum terecht zijn gekomen.

De tolk heeft met betrekking tot de klacht over de datum verklaard dat hij altijd alles wat door de asielzoeker wordt gezegd, vertaalt.

De contactambtenaar die het gehoor van (verzoekster; N.o.) heeft afgenomen, heeft aangegeven dat hij niet heeft gemerkt dat vraag en antwoord niet op elkaar aansloten. Hij heeft evenmin gemerkt dat klaagster de tolk met betrekking tot een datum heeft gecorrigeerd.

De contactambtenaar die het gehoor van (de zoon van verzoekster; N.o.) heeft afgenomen is in haar schriftelijke reactie niet op dit klachtonderdeel ingegaan.

Uit de correcties en aanvullingen blijkt dat beide klagers vooral aanvullingen op de rapporten hebben aangebracht. Het is niet aannemelijk geworden dat hier sprake is van onvolledigheden als gevolg van slechte vertalingen door de tolk.

De door klagers aangebrachte correcties betreffen voornamelijk cijfers en data. Het valt niet vast te stellen wie de gestelde fouten heeft c.q. hebben gemaakt.

De commissie is, daargelaten de vraag of het fouten en onvolledigheden betreffen die de inhoud van de rapporten van gehoor substantieel hebben beïnvloed, van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de tolk op dit punt iets te verwijten valt. Zij acht de klacht van (verzoekster; N.o.) en de klacht (de zoon van verzoekster; N.o.) voor wat betreft klachtonderdeel a) derhalve **ongegegrond**.

De commissie sluit overigens niet uit dat er door de dynamiek van het gesprek over en weer op bepaalde momenten misverstanden zijn ontstaan. Het is de functie van correcties en aanvullingen om dergelijke misverstanden op te helderen.

Met betrekking tot het klachtonderdeel dat inhoudt dat de tolk slecht Russisch sprak verkeerde intonaties gebruikte, heeft (de zoon van verzoekster; N.o.) verklaard dat het een aantal malen is voorgekomen dat hem een vraag werd gesteld en dat hem dan door de intonatie van de tolk niet duidelijk was of het een vraag of een stelling was. Hij antwoordde dan niet, terwijl later uit het rapport van gehoor bleek dat het een vraag was geweest.

Klager heeft voorts verklaard dat hij de woorden van de tolk wel verstond, maar de betekenis van de vragen vaak niet begreep.

De contactambtenaar die het nader gehoor van klager heeft afgenomen heeft met betrekking tot dit klachtonderdeel verklaard dat ze de indruk had dat de communicatie tussen haar, de tolk en klager goed verliep. Klager zou evenwel de neiging hebben gehad geen antwoord te geven, waardoor herhaling van de vraag nodig was en het gesprek af en toe stagneerde. Ze had niet de indruk dat klager de vragen niet begreep door het Russisch van de tolk.

De tolk heeft verklaard dat Russisch zijn moedertaal is. Hij heeft voorts verklaard dat hij het algemeen beschaafd Russisch spreekt. Hij zegt de klagers heel goed te hebben kunnen verstaan. Hij acht het bovendien onwaarschijnlijk dat een vraag die in het kader van het

nader gehoor wordt gesteld, door de gebruikte intonatie niet duidelijk een vraag zou zijn.

De commissie heeft geen aanwijzingen dat er zich tussen (de zoon van verzoekster; N.o.) en de tolk communicatieproblemen hebben voorgedaan als gevolg van een onvoldoende beheersing van het Russisch door de tolk.

Het is de commissie bekend dat het in het Russisch - meer nog dan in het Nederlands - normaal is een vraag in een stellende vorm te stellen. Ook als een vraag op een bevestigende toon wordt gesteld, is het doorgaans uit de context wel duidelijk dat het een vraag is. Het is echter mogelijk dat iemand die onder druk staat in de war raakt. Wellicht was dat bij klager ook het geval. Dit valt dan naar het oordeel van de commissie echter niet de tolk te verwijten.

Gelet hierop acht de commissie dit klachtonderdeel ten aanzien van (de zoon van verzoekster; N.o.) **ongegron**d.

(Verzoekster; N.o.) heeft met betrekking tot dit klachtonderdeel verklaard dat haar niets is opgevallen aan de intonaties van de tolk.

Ze heeft voorts verklaard dat ze het Russisch van de tolk goed kon begrijpen.

De contactambtenaar die het nader gehoor van klaagster heeft afgenomen heeft verklaard dat het in één of twee gevallen is voorgekomen dat klaagster een vraag niet goed begreep. De tolk heeft in die gevallen de contactambtenaar om toestemming gevraagd om de vraag in andere bewoordingen te vertalen.

Gelet op de verklaring van (verzoekster; N.o.) dat ze het Russisch van de tolk goed kon begrijpen en dat haar niets is opgevallen aan de intonaties van de tolk, acht de commissie dit klachtonderdeel ten aanzien van (verzoekster; N.o.) **ongegron**d.

Met betrekking tot het klachtonderdeel dat inhoudt dat de tolk zenuwachtig en boos werd en ging schreeuwen, heeft (de zoon van verzoekster; N.o.) verklaard dat de sfeer tijdens zijn nader gehoor nogal nerveus was. Omdat hij herhaaldelijk een wedervraag moest stellen om de vraag die hem was gesteld verduidelijkt te krijgen, werd hem op een gegeven moment gezegd: "Wij stellen hier de vragen". De tolk vroeg hem met stemverheffing of klager hem niet verstond en zijn Russisch slecht vond.

De contactambtenaar die het nader gehoor van klager heeft afgenomen heeft met klem tegengesproken dat de tolk zenuwachtig en boos werd en begon te schreeuwen als klager hem vroeg wat hij bedoelde.

De tolk heeft ontkend dat hij tijdens de gehoren nerveus was en/of met stemverheffing heeft gesproken of heeft geschreeuwd.

De commissie is van oordeel dat, gelet op het voorgaande, niet aannemelijk is geworden dat de tolk tijdens het gehoor van (de zoon van verzoekster; N.o.) boos is geworden en met stemverheffing heeft gesproken. De commissie acht de klacht op dit onderdeel derhalve **ongegrond**.

(Verzoekster; N.o.) heeft met betrekking tot dit klachtonderdeel verklaard dat ze alleen aan het einde van haar gehoor nervositeit en irritatie heeft bespeurd bij de tolk.

De contactambtenaar die het nader gehoor van klaagster heeft afgenomen heeft verklaard dat hij niet heeft gemerkt dat de tolk boos of ongeduldig was of werd. Hem is geen stemverheffing van de tolk opgevallen. Volgens hem was het verloop van het gehoor heel ontspannen.

De commissie is van oordeel dat, gelet op het voorgaande, niet aannemelijk is geworden dat de tolk tijdens het gehoor van (verzoekster; N.o.) boos is geworden en met stemverheffing heeft gesproken. De commissie acht de klacht op dit onderdeel derhalve **ongegrond**.

Met betrekking tot het klachtonderdeel dat inhoudt dat de tolk hem steeds in de rede viel, heeft klager schriftelijk verklaard dat hij steeds door de tolk in de rede werd gevallen, zonder dat hij de essentie van wat er met hem was gebeurd kon uitleggen.

De contactambtenaar heeft in reactie op dit klachtonderdeel aangegeven dat klager tijdens het gehoor lang van stof bleek te zijn en moeite had met het concreet beantwoorden van de vragen. Tijdens het gehoor heeft de contactambtenaar klager er dan ook een aantal keren op gewezen dat hij de vragen moest beantwoorden. Aan het einde van het gehoor was volgens de contactambtenaar een zekere irritatie bij klager merkbaar over de gehanteerde lijn van het gehoor.

De tolk heeft ontkend dat hij klager tijdens liet gehoor in de rede is gevallen.

De commissie is van oordeel dat uit het bovenstaande voldoende is gebleken dat de irritatie van klager voortkwam uit de werkwijze van de contactambtenaar. Klager heeft wellicht zijn irritatie geprojecteerd op de tolk. Het is echter niet aannemelijk geworden dat de tolk op dit punt iets te verwijten valt. De commissie acht dit klachtonderdeel derhalve **ongegrond**.

Advies

De commissie adviseert u de klacht van (verzoekster; N.o.) op alle onderdelen ongegrond te verklaren en de klacht van (de zoon van verzoekster; N.o.) eveneens op alle onderdelen ongegrond te verklaren.”

8. Bij brief van 18 februari 2002 werd de klacht schriftelijk afgedaan. De brief hield onder meer het volgende in:

“Naar het oordeel van de KACT (Klachtadviescommissie Tolken; N.o.) is, mede gelet op hetgeen tijdens de zitting naar voren is gebracht, niet aannemelijk geworden dat de onvolledigheden in de rapporten van gehoor het gevolg zijn van slechte vertalingen van de tolk. De door uw cliënten aangebrachte correcties betreffen voornamelijk cijfers en data. Het is voor de commissie niet vast te stellen wie de gestelde fout(en) heeft gemaakt. De commissie is, daargelaten of het fouten of onvolledigheden betreffen die de inhoud van de rapporten van gehoor substantieel hebben beïnvloed, van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de tolk op dit punt iets te verwijten valt.

De KACT heeft geen aanwijzingen (lees: aanwijzingen; N.o.) dat zich tussen uw cliënten en de tolk communicatieproblemen hebben voorgedaan als gevolg van een onvoldoende beheersing van de Russische taal door de tolk. Evenmin is komen vast te staan dat de tolk in zijn vertaling onjuiste intonaties gebruikte. De KACT is voorts van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de tolk tijdens de geboren van uw cliënten boos is geworden, of met stemverheffing heeft gesproken. Ook acht de KACT het niet aannemelijk dat de tolk overigens iets te verwijten valt.

In het licht van bovenstaande adviseert de KACT mij om de klacht van uw cliënten op alle onderdelen ongegrond te verklaren. Ik volg dit advies onverkort en beschouw de klacht derhalve als ongegrond.”

B. Standpunt verzoekers

1. Het standpunt van verzoekers staat samengevat onder Klacht.

2. In het verzoekschrift deelden verzoekers onder meer nog het volgende mee:

“Er is door Justitie bij het nader gehoor gebruik gemaakt van een tolk. (Verzoekster; N.o.) en vooral (de zoon van verzoekster; N.o.) hebben problemen gekregen met het optreden en de vertaling van de tolk. Beiden zijn etnische Russen met de Kazachstaanse nationaliteit. In de communicatie tussen hen en de tolk ging het fout. Dit heeft tot gevolg gehad dat beider relaas niet geheel uit de verf is gekomen. Er zijn correcties nodig geweest die, wanneer er geen miscommunicatie was geweest, niet nodig waren geweest.

Het was, zoals (de zoon van verzoekster; N.o.) schreef, alsof de tolk vermoeid is geraakt en geen afstand meer kon nemen. Er werd door de tolk met stemverheffing gesproken. Met name uit het rapport nader gehoor van (de zoon van verzoekster; N.o.) blijkt dat het nader gehoor niet zo liep als verwacht had kunnen worden. (De zoon van verzoekster; N.o.) wijst er in een verklaring op dat hij op alle vragen die hem gesteld werden antwoord wilde geven. Daar zat hij voor en hij had geen enkele reden om zich niet coöperatief op te stellen. Of vermoeidheid van de tolk een rol heeft gespeeld of andere redenen bij hem

debet waren aan het in hun ervaring slecht verlopen nader gehoor weten zij niet. Het zou kunnen dat de tolk een aversie had tegen Kazachstaanse Russen of dat de taalverschillen niet door hem overbrugd konden worden.

Uit het vervolg van de procedure blijkt dat alle correcties door de Immigratie- en Naturalisatiedienst zijn overgenomen hetgeen er op wijst dat ook de Immigratie- en Naturalisatiedienst de inhoud van de rapporten van nader gehoor als op die punten onjuist weergegeven heeft geaccepteerd.

Ten onrechte is de klacht afgewezen.”

C. Standpunt Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

De minister liet in zijn reactie op de onderhavige klacht bij brief van 23 augustus 2002 onder meer het volgende weten:

“Indien een klacht het optreden van een tolk betreft, die niet op informele wijze -zoals aangegeven in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)- opgelost kan worden, wordt zij voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT). De KACT is een adviescommissie als bedoeld in artikel 9:14 Awb (zie Achtergrond, onder 4.; N.o.). (...) Ter beoordeling van de klacht betreffende de (tolk; N.o.) de KACT alle betrokkenen -deels schriftelijk- gehoord conform artikel 9:15 Awb. Op grond van haar bevindingen heeft de KACT mij geadviseerd om de klacht als ongegrond te beschouwen. Een kopie van de hoorzitting en het advies van de KACT zijn reeds in uw bezit.

Het advies van de KACT is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen, waarbij hetgeen in de klacht is aangevoerd en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, door de KACT is gewogen en beoordeeld. Ik zag dan ook geen reden om van het advies van de KACT af te wijken. De KACT is van oordeel dat hetgeen in de klacht door (verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) naar voren is gebracht op een aantal punten niet aannemelijk is en dat er geen aanwijzingen zijn dat de tolk iets te verwijten valt. In de aan u gerichte brief worden geen concrete omstandigheden genoemd die aanleiding zouden kunnen vormen om tot een ander oordeel te komen.

Onderdeel van de klacht die (verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) op 1 mei 2001 hebben ingediend was dat er sprake zou zijn geweest van communicatiestoornissen die (deels) aan de tolk te wijten zouden zijn geweest. De KACT heeft mij geadviseerd om deze klacht op dit onderdeel ongegrond te verklaren en zoals uiteengezet, zag en zie ik geen reden om dit advies niet te volgen.

De conclusie die (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) trekt uit het gegeven dat de ingediende correcties op het rapport van nader gehoor zijn overgenomen, deel ik niet. Hoormedewerkers stellen van het nader gehoor een rapport op. Dit rapport dient een beknopte en zakelijke weergave te zijn van hetgeen met de vreemdeling besproken is in

het nader gehoor. Vanzelfsprekend wordt ervan uit gegaan dat de hoornedewerker correct het besprokene in het rapport weergeeft. Dat neemt niet weg dat bijvoorbeeld de betrokken vreemdeling bij lezing van het rapport van mening kan zijn dat de hoornedewerker sommige zaken niet goed heeft begrepen -zonder dat dit aan de tolk te wijten hoeft te zijn- danwel dat de betrokken vreemdeling zich om wat voor reden dan ook heeft vergist tijdens het gehoor, of dat een aanvulling of verdere verduidelijking van hetgeen is besproken wenselijk is. Indien correcties en aanvullingen tijdig zijn ingediend worden zij betrokken bij de beslissing op de aanvraag. Dat geaccepteerd wordt wat in aanvullingen en correcties op het rapport van nader gehoor naar voren wordt gebracht, betekent niet dat daarmee aanvaard is dat hetgeen in het rapport staat niet correct is opgeschreven en evenmin kan op basis daarvan geconcludeerd worden dat een tolk zijn werkzaamheden op onjuiste wijze zou hebben uitgevoerd. Aan de noodzaak voor het indienen van aanvullingen en correcties op een rapport van nader gehoor kunnen immers tal van redenen ten grondslag liggen.

Op grond van het voorgaande acht ik de klacht van (verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) ongegrond.”

D. Reactie verzoekster

Naar aanleiding van de reactie van de minister op de klacht deelden verzoekers onder meer het volgende mee:

“Hetgeen de klachtencommissie van Justitie heeft gesteld is: het is niet na te gaan wie de fouten in de data heeft gemaakt en dus valt de tolk niets te verwijten.

Het blijft een welles-nietes gebeuren waarbij cliënten staan tegenover een macht van 2 ontkennende personen: de contactambtenaar en de tolk. Deze zijn beiden belanghebbende. De tolk omdat hij voor de Immigratie- en Naturalisatiedienst tolkt en de ambtenaar omdat hij zonder tolk niets kan. Tegen een dergelijke macht zijn (verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) niet opgewassen.

Het probleem is dat er bij gehoor van asielzoekers geen gebruik gemaakt wordt van technische hulpmiddelen als een bandopnameapparaat of een videorecorder. Ik maak het nog al eens mee dat tolken de plank behoorlijk mis blijken te slaan. Daar is alleen achter te komen als cliënten Nederlands verstaan. In die gevallen kunnen zij het corrigeren. Als zij geen Nederlands verstaan, zijn zij overgeleverd aan wat er door de tolk wordt gezegd en doorgegeven.

Dit betekent dat er niet te snel mag worden aangenomen dat aantoonbare fouten in een nader gehoor rapport te wijten zijn aan degene die gehoord wordt, want dat is wat de klachtencommissie en de Immigratie- en Naturalisatiedienst eigenlijk zeggen. Dat betekent ook dat klachten over het optreden van de tolk niet te gauw onaannemelijk moeten worden

geacht.

In dit geval was de tolk voorzover mij bekend geen Rus. Hij had in Hongarije Russisch gestudeerd en was van Hongaarse afkomst.

(Verzoekster; N.o.) en (de zoon van verzoekster; N.o.) komen uit Rusland en spreken Russisch. Dat hun Russisch - klaarblijkelijk - verschilt van dat van de tolk kan alleen al uit de verschillende nationaliteitsachtergrond worden begrepen. In een gespannen situatie, zoals van een nader gehoor waarbij ook nog eens kwam het probleem van het slechts met zeer veel moeite kunnen bereiken van de plaats van gehoor, werkt dat verschil bovendien ook in zeer sterke mate door.

Een tolk - zeker als deze vaak voor dezelfde opdrachtgever tolkt zoals i.c. Justitie- heeft de neiging zich naar de eisen en stilzwijgende wensen van de opdrachtgever te voegen. Tolken bij nader gehoor hebben ten opzichte van de vreemdelingen een machtspositie. Ook dat dient bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden ten voordele van een klager in die zin dat niet te gauw moet worden aangenomen dat klager ongelijk heeft en de klacht ongegrond is.

Verder is over de situatie van het nader gehoor van de (de zoon van verzoekster; N.o.) geen informatie bekend van de contactambtenaar. De contactambtenaar die op de hoorzitting aanwezig was, was degene die het gehoor van (verzoekster; N.o.) heeft afgenomen niet degene die het gehoor bij (de zoon van verzoekster; N.o.) heeft afgenomen.

Het verweer van de Immigratie- en Naturalisatiedienst miskent het voorgaande. Er wordt uitgegaan van de onfeilbaarheid van het systeem en als toch blijkt dat er fouten in het rapport van nader gehoor zijn geslopen, is dat de "schuld" van de vreemdeling die wel verkeerde informatie gegeven zal hebben. Dat ligt in ieder geval in deze situatie -waarin wel erg veel "verkeerde" informatie is gegeven- niet zo eenduidig als de Immigratie- en Naturalisatiedienst wil doen geloven."

In de brief verwijst verzoekers' gemachtigde naar de bijgesloten brief van verzoekster. Verzoekster deelt daarin onder meer mee dat zij van mening is dat de fouten in het rapport van het nader gehoor aan de tolk te wijten waren. Zij voert daartoe aan dat het nader gehoor van haar en haar zoon niet door dezelfde contactambtenaar was afgenomen, maar wel door dezelfde tolk. Beide rapporten vertoonden fouten. Voorts stelt ze dat het Nederlands en Russisch geen moedertalen zijn van de tolk, maar dat zijn moedertaal Hongaars zou zijn. Hierdoor begreep hij verzoekster en haar zoon onvoldoende en kon hij hun verhaal niet goed vertalen. Ook voert zij aan dat de tolk bij het spreken niet de goede intonatie heeft gebruikt. Het belangrijkste kenmerk van een vraag in de gesproken Russische taal is een stembuiging. Doordat de tolk geen goede intonatie gebruikte was de betekenis van zijn vraag niet duidelijk voor verzoekster en haar zoon. Tenslotte stelde zij

dat de contactambtenaren tijdens het gesprek een neutrale positie hadden ingenomen, maar dat de tolk zich agressief en prikkelbaar gedroeg. Zij meende dat deze prikkelbaarheid veroorzaakt werd door de slechte kennis van de Russische taal.

Achtergrond

1. Vreemdelingencirculaire 1994,C33 / Regeling Tolken IND d.d. 21 februari 1995

“2 Toelating en selectie van tolken

A. De toelatingsprocedure

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

- een curriculum vitae;
- een bewijs van goed gedrag;
- en indien BTW-plichtig, een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel.

B. De toelatingscriteria

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

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

3 Gedragscodes

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

A. *Gedragscodes voor tolken*

1. De tolk dient zich uitsluitend als intermediair op te stellen bij werkzaamheden die hij/zij voor de IND uitvoert in het kader van het horen van vreemdelingen.
2. De tolk dient voortdurend objectief zijn/haar tolkwerkzaamheden te verrichten.
3. Tijdens een gehoor dient de tolk een professionele werkwijze te tonen. Zo zal hij/zij de gehoorruimte verlaten wanneer de IND medewerker dit doet. Het is verboden noch voor, noch na het gehoor een gesprek aan te gaan met de vreemdeling voor wie als tolk wordt opgetreden.
4. De tolk zal zich uitsluitend beperken tijdens de werkzaamheden als tolk tot het vertalen van datgene wat de IND-medewerker en de vreemdeling zeggen. Indien een uitspraak van de vreemdeling niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden, dient deze nader te worden omschreven. De tolk maakt melding dat e.e.a. niet letterlijk kan worden vertaald en derhalve is omschreven. Het is de tolk niet toegestaan te discussiëren over de inhoud van

het gehoor.

5. De in het IND-tolkenbestand opgenomen tolk dient voortdurend van onbesproken gedrag te zijn.
6. De tolk dient een strikte geheimhouding te betrachten met betrekking tot hetgeen hij tijdens zijn werkzaamheden hoort.
7. Bij het niet nakomen van één van deze hiervoor genoemde gedragscodes kan uitsluiting van het tolkenbestand volgen.

Een dergelijke beslissing zal niet eerder worden genomen dan nadat de desbetreffende tolk zich heeft kunnen verantwoorden voor de IND klachtencommissie (zie hoofdstuk 6).

(...)

6 Klachten

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

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

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

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

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

2. Gedragscode tolken en vertalers IND van November 2001

1. De tolk zal na acceptatie van een tolkopdracht van de IND deze in eigen persoon uitvoeren. Indien de tolk niet in staat is de opdracht naar behoren uit te voeren, zal hij de opdracht onverwijld teruggeven aan de afdeling die hem de opdracht heeft verstrekt, of

aan de coördinator tolken, zodat de IND de opdracht aan een andere tolk kan verlenen.

2. De tolk dient tijdig aanwezig te zijn voor de tevoren afgesproken aanvang van een gesprek.

3. De tolk dient zich voor de aanvang van een tolkdienst te legitimeren, danwel op verzoek van de IND-medewerker die het gesprek leidt.

4. Van de tolk wordt verwacht dat hij het gesprek waarbij hij optreedt als tolk niet eerder verlaat dat nadat dit is afgerond. De tolk dient hier niet onevenredig door benadeeld te worden.

5. De tolk dient van onbesproken gedrag en integer te zijn.

6. De tolk dient te allen tijde een professionele werkwijze te tonen. Dit betekent onder meer dat hij zijn werk objectief en zorgvuldig verricht in overeenstemming met de kwaliteitseisen van het Ministerie van Justitie en dat hij een correcte houding jegens de IND-medewerker(s), de vreemdeling(en) en overige aanwezigen heeft.

7. De tolk dient eerlijk te zijn en strikte geheimhouding te bewaren omtrent alle aangelegenheden die hem in de hoedanigheid van tolk ter kennis worden gesteld, of uit hoofde van zijn werkzaamheden worden verkregen.

8. Indien de vreemdeling die gehoord wordt een familielid of een bekende van de tolk is, dient de tolk dit onverwijld te melden bij de IND-medewerker die het gesprek leidt. Indien de vreemdeling ten behoeve van wie de IND de tolk gevraagd heeft te vertalen een andere taal spreekt dan de taal waarvoor de IND de tolk gevraagd heeft de tolkopdracht uit te voeren, dient de tolk dit eveneens onverwijld te melden bij de IND-medewerker die het gesprek leidt, ook in het geval de tolk deze taal eveneens beheerst. De tolk zal zich houden aan de aanwijzingen van de IND-medewerker die het gesprek leidt.

9. De tolk is zich bewust van de verantwoordelijkheid die zijn taak met zich meebrengt. Derhalve dient de tolk na aanvang van het gesprek de IND-medewerker die het gesprek leidt en de coördinator tolken, direct op de hoogte te brengen, indien hij zich niet in staat acht de tolkdienst naar behoren te verrichten.

10. De tolk dient zich uitsluitend als intermediair op te stellen bij werkzaamheden die hij voor de IND uitvoert in het kader van het horen van een vreemdeling, niet zijnde een familielid of een bekende van de tolk. Dit houdt in dat de tolk zich zal beperken tot het vertalen van datgene dat de IND-medewerker en de tolk tegen elkaar zeggen. De tolk dient noch op eigen initiatief, noch desgevraagd andere informatie te verstrekken dan een vertaling. De tolk dient niet in discussie te gaan over de inhoud van een gehoor. De tolk dient alles te vertalen wat de vreemdeling tijdens het gesprek opmerkt, ook indien het geen reactie op een vraag van de IND-medewerker betreft, of indien de vreemdeling het woord

rechtstreeks tot de tolk richt.

11. Indien een uitspraak van een vreemdeling niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden zoals een uitdrukking of gezegde, dient deze nader omschreven te worden. De tolk meldt dan aan de IND-medewerker die het gesprek leidt, dat er geen sprake is van een letterlijke vertaling, maar van een omschrijving.

12. De tolk zal noch voor, noch tijdens, danwel na het verrichten van een tolkdienst een gesprek aangaan met de vreemdeling(en) voor wie als tolk wordt opgetreden. Om deze situatie te voorkomen, zal de tolk zich niet in de wachtruimte van de vreemdeling begeven en zal hij de gehoorruimte verlaten wanneer de IND-medewerker dit doet.

13. Van de tolk kan verlangd worden dat hij tijdens een gesprek een vertaling a vue levert.

14. Tijdens het uitvoeren van een tolkopdracht, is het de tolk toegestaan zijn mobiele telefoon aan te houden op de trilstand. De IND-medewerker die het gesprek leidt kan, indien hij daar een dringende reden toe heeft, de tolk verzoeken zijn mobiele telefoon uit te schakelen onder opgaaf van die reden en in goed overleg met de tolk.

15. De tolk stelt aantekeningen die hij maakt ten behoeve van het uitvoeren van zijn werkzaamheden ter beschikking aan de IND-medewerker die het gesprek leidt.

16. Indien de tolk heeft aangegeven als (beëdigd) vertaler opdrachten uit te kunnen voeren, kunnen hem documenten ter vertaling worden aangeboden. Vertalingen dienen zorgvuldig gemaakt en van goede kwaliteit te zijn. Indien een begrip of woord niet letterlijk in het Nederlands vertaald kan worden, dient dit nader omschreven te worden. De tolk dient dan expliciet aan te geven dat er geen sprake is van een letterlijke vertaling, maar van een omschrijving.

17. Indien er over de tolk een klacht wordt ingediend met betrekking tot de taalbeheersing van de vreemde taal van de tolk, zonder dat de tolk middels een certificaat of diploma kan aantonen over voldoende taalbeheersing van die taal conform de eisen die gelden in het Kwaliteitstraject te beschikken, kan de IND op advies van de KACT of naar aanleiding van een gegrond bevonden klacht van de tolk verlangen dat hij deelneemt aan een taaltest.

18. Indien de tolk niet conform deze gedragscode handelt, kan de coördinator tolken de tolk hierop aanspreken. Dit kan leiden tot beperking van de opdrachtverstrekking aan de tolk voor bepaalde of onbepaalde tijd, opdrachtverstrekking op door de coördinator tolken aangegeven voorwaarden, of verwijdering van zijn gegevens uit het IND-tolkenbestand voor bepaalde of onbepaalde tijd. Het niet handelen conform deze gedragscode en de eventuele maatregel die daaruit voortvloeide, kan gemeld worden aan het Kwaliteitsbureau Tolken en Vertalers.

19. Voor informatie, bij problemen of conflicten in welke vorm dan ook inzake het verrichten van tolkdiensten voor de IND, dient de tolk zich te richten tot de coördinator tolken.

3. Gedragscode tolken en vertalers (Bijlage bij de kwaliteitsovereenkomst die de tolk/vertaler sluit met de Staatssecretaris van Justitie, voor deze de directeur Bestuurszaken)

1. De tolk/vertaler dient te allen tijde integer te zijn, waaronder wordt begrepen dat:

- hij/zij zijn/haar werkzaamheid in onafhankelijkheid uitoefent en de belangen van alle bij de tolk- of vertaaldienst betrokken partijen op onpartijdige wijze en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behartigt;
- hij/zij op geen enkele wijze (door het taal- of woordgebruik, intonaties, etc.) één van de betrokken partijen tracht te beïnvloeden;
- hij/zij geen giften/geschenken of gelden zal aannemen van of geven aan derden met als doel zijn/haar functioneren op enigerlei wijze te beïnvloeden;
- de door hem/haar ingediende declaraties correct zijn.

2. De tolk/vertaler informeert het Kwaliteitsbureau onmiddellijk indien er sprake is van een wijziging in de persoonsgegevens (adresgegevens e.d.). De tolk/vertaler geeft deze wijzigingen schriftelijk door aan het Kwaliteitsbureau.

3. De tolk/vertaler is objectief tijdens zijn/haar werkzaamheden.

4. De tolk/vertaler zal er alles aan doen om de kwaliteit van het werk op het vereiste niveau te houden.

5. De tolk/vertaler is, voor zover niet bij of krachtens de wet anders is bepaald, ten aanzien van al hetgeen waarvan hij/zij uit hoofde van zijn/haar werkzaamheid als zodanig kennis neemt tot geheimhouding verplicht.

6. De tolk/vertaler is professioneel in die zin dat:

- hij/zij zich uitsluitend als intermediair opstelt;
- hij/zij geen privé-gesprekken aangaat met degene voor wie hij/zij als tolk/vertaler optreedt;
- hij/zij vertaalt hetgeen er gezegd of geschreven is en zich daartoe beperkt;

- hij /zij bij interpretaties laat weten dat een letterlijke vertaling op dat moment niet mogelijk is;
- bij/zij gevolg zal geven aan de door de gespreksleiding aangegeven aanwijzingen;
- hij/zij zijn/haar diensten verleent volgens de afspraken met de afnemer van tolk- en vertaaldiensten (bijvoorbeeld over het tijdstip van dienstverlening).

7. De tolk/vertaler voldoet aan de door de afnemer redelijkerwijs te stellen eisen.

8. Bij het niet nakomen van één van de in deze gedragscode opgenomen regels kan de afnemer van de tolk- en vertaaldiensten bepalen dat de betrokken tolk/vertaler niet langer ingezet wordt bij de betrokken afnemer.

9. Bij het niet nakomen van één van de in deze gedragscode opgenomen regels kan de kwaliteitsovereenkomst eenzijdig door de Staat worden ontbonden.

10. De tolk/vertaler kent deze gedragscode, heeft zich van de inhoud op de hoogte gesteld en heeft met ondertekening van de kwaliteitsovereenkomst de gedragscode onderschreven.”

4. Reglement Klachtenadviescommissie Tolken

“Artikel 2

1. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en minimaal 2 leden en 2 vervangende leden.

De leden nemen aan de commissie deel op grond van hun speciale kennis/ deskundigheid, waarbij de volgende kennis/deskundigheden in elk geval in de commissie aanwezig dienen te zijn:

- kennis/deskundigheid t.a.v. de praktijk van het vreemdelingenrecht
- deskundigheid op het gebied van tolken / vertalers

De vervangende leden nemen aan de commissie deel in geval van onder andere langdurige afwezigheid van leden en dreigende belangenconflicten.

In voorkomende gevallen treedt het commissielid dat deelneemt vanuit het deskundigheidsgebied tolken / vertalers op als waarnemend voorzitter.

(...)

Artikel 6

1. De commissie behandelt klachten als regel plenair.
2. Partijen worden desgewenst omtrent de klacht gehoord. Een hoorzitting vindt plaats zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht.
3. De commissie kan de beklagde tolk, alsmede personen, in dienst van het bevoegd gezag, oproepen voor het afleggen van verklaringen. Partijen zijn gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. Hoorzittingen zijn als regel besloten.
 - a. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Ambtshalve en op verzoek kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht belemmert. In het geval partijen afzonderlijk worden gehoord, worden zij in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op hetgeen de wederpartij ter hoorzitting heeft gesteld.

(...)

Artikel 9

1. Onverminderd het gestelde in artikel 8, vierde lid, maakt de secretaris van hoorzittingen een schriftelijk verslag.
2. De klacht dient binnen 10 weken, met een mogelijkheid van verdaging met vier weken, te worden afgedaan door het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag zendt de klacht in beginsel na 21 dagen ter verdere behandeling naar de commissie. Indien meer tijd nodig is voor het informele behandelingstraject verzoekt het bevoegd gezag om uitstel van doorzending aan de commissie. In beginsel brengt de commissie na dag 70 (indien nodig met bericht van verdaging aan klager) een schriftelijk, gemotiveerd advies uit aan het bevoegd gezag.
3. De commissie toetst in het advies haar onderzoeksbevindingen aan de gedragscodes voor tolken, zoals opgenomen in het 'Beleidskader Tolken'.
4. Het advies wordt zo spoedig mogelijk na het beschikbaar komen ervan door het bevoegd gezag in afschrift gezonden aan partijen. Het advies heeft een zwaarwegend karakter. Indien het bevoegd gezag het advies niet opvolgt, dan wordt de commissie daarvan onder vermelding van de redenen op de hoogte gebracht.
5. Indien het door omstandigheden niet mogelijk is binnen de gestelde termijn een advies uit te brengen stelt de commissie het bevoegd gezag en de partijen hiervan schriftelijk in kennis, onder vermelding van de termijn waarbinnen het advies uiteindelijk wordt verwacht.”

5. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:13:

“De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.”

Artikel 9:14:

“1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.”