



Rapport

Datum: 27 oktober 2005
Rapportnummer: 2005/330

Klacht

Verzoekers, Oekraïense asielzoekers, klagen over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) hen op 1 juli 2003 een Dublingehoor heeft afgenomen in het Aanmeldcentrum (AC) te Zevenaar.

Zij klagen er in dit verband met name over dat:

de betrokken tolk tijdens het gehoor herhaaldelijk voor hen heeft geweigerd te vertalen omdat hetgeen zij vertelden toch niet zou worden opgenomen in het rapport van het gehoor, danwel omdat zij van het onderwerp van gehoor afweken;

de betrokken contactambtenaar geen gehoor heeft gegeven aan hun verzoek om telefonisch contact op te nemen met een arts in verband met de gezondheidstoestand (suikerziekte) van verzoeker V.M. die volgens hen zodanig was dat hij niet in staat was om gehoord te worden;

de contactambtenaar heeft geweigerd het gehoor op een bandopname vast te leggen terwijl zij daar wel om hadden verzocht;

de contactambtenaar aan hen tijdens het gehoor geen inzage heeft gegeven in hun dossier nadat zij hierom hadden gevraagd om te kunnen controleren of hun dossier compleet was;

de contactambtenaar tijdens het gehoor heeft geweigerd hun een pen en papier te verstrekken waardoor zij niet in staat waren om tijdens het gehoor aantekeningen te maken ten behoeve van een door hen in te dienen klacht;

de tolk heeft geweigerd om het opgemaakte rapport te vertalen, waardoor zij niet in staat waren om het rapport te lezen en hier correcties en aanvullingen op te geven.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekers (vader en zoon), asielzoekers afkomstig uit Oekraïne, reisden op 23 februari 2003 naar Nederland en dienden een asielverzoek in. In het kader van dat asielverzoek kwam naar voren dat Duitsland op grond van de Overeenkomst van Dublin mogelijkwerijs verantwoordelijk was voor de behandeling van hun asielverzoek. Op 1 juli 2003 werden verzoekers gehoord in verband met de voorgenomen overdracht aan Duitsland.

Verzoekers zijn op 4 oktober 2004 overgedragen aan de Duitse autoriteiten. De klachten van verzoekers betreffen de gang van zaken gedurende het gehoor van 1 juli 2003. Op 12 juli 2003 dienden verzoekers hierover een klacht in bij de Nationale ombudsman. Omdat

verzoekers de klacht niet eerst bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) hadden ingediend, verzochten zij de Nationale ombudsman hun klachtbrief naar de IND door te zenden. Bij brief van 2 oktober 2003 reageerde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie op de klacht. In een vraaggesprek met medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hebben verzoekers op 7 juli 2004 hun klacht nader toegelicht.

I. Ten aanzien van het weigeren te vertalen

Bevindingen

1. Verzoekers stelden dat de tolk tijdens het gehoor op 1 juli 2003 zich niet had beperkt tot het enkele vertalen van hun verklaringen maar dat zij zich had bemoeid met het gehoor door opmerkingen te plaatsen zoals "dat moet u mij niet vragen; u wijkt van het onderwerp af; dat behoort niet tot de procedure; het wordt toch niet opgenomen in het rapport van gehoor".

2. In de afdoening van 2 oktober 2003 van de eerder bij de IND ingediende klacht stelde de minister, voorzover hier van belang, dat zij van mening was dat het gehoor op een correcte manier had plaatsgevonden. Ook stelde zij dat het in het geval van verzoekers slechts ging om de vraag welke staat primair verantwoordelijk was voor de behandeling van hun asielvraag en niet om de vraag of zij als vluchteling dienden te worden toegelaten.

3. Tijdens dit onderzoek verwees de minister op 8 september 2004 naar hetgeen zij in haar klachtafdoening van 2 oktober 2003 had gesteld. Zij stelde dat het gehoor naar het oordeel van de hoormeewerker op een correcte manier was verlopen en dat er geen aanleiding was om te veronderstellen dat de tolk uitspraken van verzoekers niet had vertaald. Verzoekers hadden geen concrete voorbeelden genoemd van uitspraken die zij gedaan zouden hebben, maar die niet in het rapport van het Dublingehoor zijn opgenomen, aldus de minister. Zij achtte de klacht ongegrond.

4. Op 4 december 2004 reageerden verzoekers op de reactie van de minister. In hun reactie stelden zij dat de hoormeewerker niet kon beoordelen of het gesprek correct was verlopen, daar die medewerker de Russische taal niet machtig is en de tolk niet alles had vertaald wat zij zeiden.

5. In een aanvullende reactie van 10 mei 2005 van de minister deelde een medewerker (Coördinator Tolken) van de IND mee dat de betrokken tolk en de betrokken contactambtenaar tijdens een telefonisch gehoor verklaringen hadden afgelegd over de gang van zaken tijdens het gehoor van 1 juli 2003. De contactambtenaar gaf tijdens dit gehoor aan dat zij nog goed wist om welke zaak het ging. Ten aanzien van de tolk gaf zij aan dat de tolk absoluut nimmer op eigen initiatief iets zal zeggen tegen de vreemdeling. De tolk beperkt zich tot het vertalen van hetgeen de ambtenaar en de vreemdeling zeggen.

De contactambtenaar kon zich voorstellen dat verzoeker niet gelukkig was geweest met haar, daar zij het gesprek kort had gehouden en niet was ingegaan op hetgeen verzoeker, buiten het beantwoorden van haar vragen, naar voren wenste te brengen. Het betreffende gehoor was een Dublin gehoor geweest en dat zijn altijd relatief korte gesprekken, aldus de contactambtenaar. De Coördinator Tolken gaf desgevraagd aan dat de betrokken tolk meer dan tien jaar werkzaam was voor de IND en door de dienst als een ervaren tolk werd beschouwd. Ook staat zij geregistreerd in het sinds 1 januari 2002 ingestelde kwaliteitsregister tolken en vertalers.

De tolk verklaarde dat zij zich het gehoor niet kon herinneren. In zijn algemeenheid verklaarde zij dat zij haar werk als tolk verricht en nimmer op eigen initiatief iets tegen de vreemdeling zal zeggen. Zij is tolk en beperkt zich tot het vertolken van hetgeen door de ambtenaar en de vreemdeling wordt gezegd, aldus de tolk.

Beoordeling

6. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

7. Ingevolge de Gedragscode tolken en vertalers IND, zoals die per november 2001 geldt (zie Achtergrond, onder 1. en 2.), dient een tolk, voorzover hier van belang, 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. Voorts dient de tolk 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 hetgeen de IND-medewerker en de vreemdeling 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.

8. De Nationale ombudsman overweegt het volgende. Enerzijds acht hij het van belang dat de tolk zelf de stellingen van verzoekers niet gemotiveerd heeft kunnen weerspreken omdat zij zich het gesprek niet meer kon herinneren. Anderzijds kon de contactambtenaar zich het gesprek wel goed herinneren. Zij gaf aan dat de tolk nimmer op eigen initiatief iets zal zeggen tegen de vreemdeling. Voorts kon zij zich voorstellen dat verzoekers niet gelukkig waren geweest met haar omdat zij het gesprek kort had gehouden en niet was ingegaan op hetgeen verzoekers, buiten het beantwoorden van haar vragen, naar voren wensten te brengen.

Daarnaast is van belang dat de gedraging waar verzoekers over klagen strijdig is met hetgeen in de gedragscode tolken en vertalers IND wordt gesteld aangaande het optreden (uitsluitend als intermediair) van een tolk bij de werkzaamheden die hij voor de IND uitvoert. De gedragscode tolken en vertalers IND stelt strenge eisen aan de wijze waarop tolken en vertalers hun werkzaamheden voor de IND verrichten. Kwaliteitsbewaking staat voorop bij het uitgangspunt dat het Ministerie van Justitie enkel gebruik wil maken van kwalitatief goede en integere tolken. De tolk in het onderhavige geval is reeds meer dan tien jaar werkzaam voor de IND en wordt door de IND als een ervaren tolk beschouwd. Ook staat zij geregistreerd in het sinds 1 januari 2002 ingestelde kwaliteitsregister tolken en vertalers.

Onder deze omstandigheden is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet aannemelijk is dat de tolk daadwerkelijk heeft geweigerd bepaalde verklaringen te vertalen. Eerder is aannemelijk dat verzoekers zich, vanwege de aard van het gehoor - een kort gehoor, enkel gericht op de voorgenomen overdracht naar Duitsland en niet op de asielmotieven - niet begrepen voelden door de contactambtenaar, die het gesprek kort hield en niet inging op dat wat verzoekers buiten de door haar gestelde vragen naar voren wensten te brengen. Aannemelijk is voorts dat de tolk de daarop betrekking hebbende uitlatingen van de contactambtenaar heeft vertaald, maar dat dit door verzoekers, mede ingegeven door de dynamiek van het gesprek, is opgevat als door de tolk zelfstandig naar hen geplaatste opmerkingen. Niet gebleken is dat de tolk strijdig met het vereiste van professionaliteit heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

II. Ten aanzien van het consulteren van een arts

Bevindingen

1. Verzoeker V.M., de zoon van verzoeker S.M., lijdt aan suikerziekte. Verzoeker S.M. stelde dat zijn zoon, gelet op zijn gezondheidstoestand op dat moment, niet in staat was om gehoord te worden.
2. De minister stelde in haar reactie van 2 oktober 2003 op de eerder bij de IND ingediende klacht dat met de medische dienst van het aanmeldcentrum Zevenaar was overlegd of het verantwoord was om de zoon een gehoor af te nemen. Vervolgens was met de zoon afgesproken dat hij het zou aangeven als hij zich niet meer in staat voelde om het gehoor voort te zetten. De minister was van mening dat het gehoor met betrekking tot dat punt daarom op een correcte manier was gevoerd. In haar reactie van 8 september 2004 herhaalde de minister haar standpunt over deze klacht. Zij achtte de klacht ongegrond.

3. Verzoekers stelden zich op het standpunt dat zij hadden verzocht om medisch advies van de behandelend arts van verzoeker V.M., nu het verplegend personeel van de medische dienst geen gedegen oordeel kon geven over zijn gezondheidstoestand.

4. Op 9 februari 2005 verzocht de Nationale ombudsman de minister om aan te geven op basis van welke gegevens van de medische dienst was besloten dat het verantwoord was om verzoeker V.M. te horen. Ook verzocht de Nationale ombudsman de minister aan te geven of er richtlijnen, werkinstructies of protocollen bestaan over hoe in een dergelijk geval de gezondheidstoestand van een asielzoeker dient te worden beoordeeld.

5. Op 1 april 2005 antwoordde de minister dat uit het dossier van verzoeker V.M. niet blijkt welke beoordeling door de medische dienst aan het gehoor vooraf is gegaan. Wel blijkt uit een door een verpleegkundige van de medische dienst opgemaakte verklaring van 1 juli 2003 dat verzoeker op de dag van gehoor daadwerkelijk door de medische dienst was gezien en uit het rapport van gehoor blijkt dat dit had plaatsgevonden voor aanvang van het gehoor, aldus de minister.

In genoemde medische verklaring (een bericht van medische overdracht aan de Medische dienst Opvangcentrum Ommen) staat, voorzover hier van belang, het volgende:

"(Verzoeker V.M., N.o.) is hier even geweest, het betrof een doorplaatsing. Desbetreffende is bij jullie bekend, is diabetes.

Vanmiddag voelde dhr. zich niet zo lekker, glucose om 13 uur: 22.3, ws ook van de spanning. Glucose om 14.30: 18.4. Dhr. heeft wel zijn voorgeschreven insuline gebruikt.

Zijn glucosemeter heeft bij ons de gehele middag in de koelkast gelegen, dhr. vraagt zich af of deze dan nog wel betrouwbaar is.

Dhr. zal zich morgenvroeg bij jullie melden voor een glucosetest."

Voorts verklaarde de minister dat de gezondheidstoestand van asielzoekers in het algemeen wordt beoordeeld volgens de Landelijke MOA (Medische Opvang Asielzoekers)-protocollen, die te vinden zijn op internet, te weten het publieke deel van het MOA-web en het GGD Kennisnet.

6. Bij brief van 10 mei 2005 deelde de minister mee dat de betrokken contactambtenaar tijdens een telefonisch gehoor had verklaard dat zij nog goed wist om welke zaak het ging, omdat de zoon vanwege zijn medische gesteldheid volgens de vader niet kon worden gehoord. Zodoende was zij met de zoon en de tolk naar de Medische Opvang in het aanmeldcentrum gegaan om advies in te winnen.

7. Op 23 mei 2005 heeft een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman de contactambtenaar telefonisch gehoord over de gang van zaken met betrekking tot de

gezondheidstoestand van de zoon. Tijdens dit gehoor verklaarde de contactambtenaar, kort weergegeven, het volgende:

"- De vader en de zoon zijn afzonderlijk gehoord. Eerst de vader, daarna de zoon.

Tijdens het gehoor van de vader vroeg de vader aandacht voor de gezondheidssituatie van de zoon. Volgens de vader kon de zoon niet gehoord worden omdat hij zich niet goed genoeg voelde (lijdt aan suikerziekte).

- Voor aanvang van het gehoor van de zoon is de contactambtenaar samen met de zoon naar de Medische Dienst (MD) van het aanmeldcentrum Zevenaar geweest teneinde de gezondheidstoestand van de zoon te laten beoordelen, met het oog op het al dan niet kunnen horen. Tijdens dit bezoek aan de MD werd zij bijgestaan door de tolk die ook aanwezig was tijdens het gehoor van de vader en het gehoor van de zoon.

De verpleegkundige van de MD gaf aan (contactambtenaar, N.o.) algemene uitleg over het ziektebeeld van diabetici en wat de symptomen kunnen zijn. Op dat moment is besloten dat het gehoor plaats kon vinden, maar is afgesproken met de zoon dat hij het aan zou geven als hij zich niet goed genoeg meer voelde.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf aan dat het destijds praktijk was om altijd met betrokkene bij de MD langs te gaan, in het geval dat een asielzoeker aangaf dat diens gezondheidstoestand in het geding kwam of als de IND-medewerker het noodzakelijk achtte om de specifieke situatie (fysiek danwel mentaal) van een asielzoeker in te schatten.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf desgevraagd aan dat zij zich het uitdrukkelijke verzoek van de vader danwel zoon om beoordeling van een arts niet kan herinneren. Zij merkte daarbij op dat indien de verpleegkundige van de MD het op 1 juli 2003 nodig had geacht een arts in te roepen, zij dit had kunnen doen. Blijkbaar was de noodzaak niet aanwezig, naar de mening van de verpleegkundige, een arts te consulteren.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf aan dat zij met de zoon en de MD had afgesproken dat indien de zoon zich niet goed zou voelen gedurende het gehoor, hij dit zou aangeven. Het gehoor heeft kort geduurd.

Nadat de zoon tijdens het gehoor had aangegeven zich niet goed te voelen, was het gehoor praktisch gezien afgelopen. (Contactambtenaar, N.o.) eindigde het gehoor op de gebruikelijke manier met de gebruikelijke slotopmerkingen.

- (Contactambtenaar, N.o.) vertelde verder dat zij na het gehoor had begrepen dat de zoon, nadat zij het gehoor had afgesloten, zich wederom had gemeld bij de MD, waar hij een tijd heeft gelegen tot hij samen met zijn vader het AC Zevenaar kon verlaten.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf desgevraagd aan niet bekend te zijn met de benaming MOA (Medische Opvang Asielzoekers). Zij kende toentertijd wel de handelwijze van de MD op het AC Zevenaar en de visie van de IND inzake de samenwerking met de ketenpartner MD.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf aan dat zij het begrijpelijk achtte dat de vader er niet blij mee was dat hij zijn asielrelaas niet naar voren kon brengen.

- (Contactambtenaar, N.o.) gaf aan dat er geen gedragscode of protocol voor ambtenaren en hoe om te gaan met asielzoekers bestaat. Er bestaat een justitiebrede 'Justitiecode' uit februari 2002. Voorts legt iedere IND medewerker een eed of belofte af. Zij stuurt twee exemplaren van het boekje 'Hoe bedoel je' over communicatie, deze zijn niet specifiek gericht op de omgang met asielzoekers."

8. In een aanvullende reactie van 21 juni 2005 van de minister werd een kopie van een rapport van bevindingen overgelegd. Het betreft een weergave van een kort gehoor, verzoeker V.M. op 1 juli 2003 afgenomen, naar aanleiding van een naamsonderzoek bij de Duitse autoriteiten. Dit gehoor vond vlak voor het Dublingehoor plaats. Het rapport vermeldt het volgende:

"Naar aanleiding van het naamsonderzoekresultaat heb ik (contactambtenaar, N.o.), ambtenaar van de regionale Directie Midden, (verzoeker V.M., N.o.) verzocht mij een verklaring af te geven met betrekking tot het resultaat.

Voor aanvang van het gesprek geeft de vader van meneer aan dat zijn zoon een verhoogde suikerspiegel heeft, wat mogelijk van invloed kan zijn op zijn uitlatingen.

Ik heb in aanwezigheid van meneer aan de Medische Dienst gevraagd, of ik meneer kan gaan horen. De verpleegkundige van de Medische Dienst geeft aan, dat de suikerspiegel erg hoog is. Deze is gemiddeld rond de 9 en bij meneer zit de suikerspiegel bij meting heden middag op 22.3. Ik heb aangegeven dat indien het niet gaat, meneer dit aan zal geven.

Meneer vraagt of hij mag gaan liggen, na afloop van het gehoor: Ik geef aan dat het geen bezwaar is."

Beoordeling

9. De landelijke MOA-protocollen, waarnaar de minister in haar reactie van 1 april 2005 verwees, bevatten geen algemeen geldende medische beroepsinformatie, maar hebben specifiek betrekking op de medische opvang van asielzoekers. De protocollen zijn werkinstructies voor de medewerkers die de MOA-dienstverlening uitvoeren. Zij gelden dus primair voor het medische personeel en zien op de medische besluitvorming en

handelwijze in bepaalde situaties aangaande de gezondheid van asielzoekers. De medisch inhoudelijke afweging of in het geval van verzoeker beoordeling door een arts meer in de rede had gelegen dan beoordeling door een verpleegkundige, is geen afweging die voor rekening van een contactambtenaar dient te komen. Thans dient te worden beoordeeld of de contactambtenaar in dit geval adequaat heeft gereageerd op het verzoek van de vader om de gezondheidstoestand van zijn zoon te laten beoordelen met het oog op het kunnen ondergaan van het gehoor.

10. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent dat een contactambtenaar bij een gehoor in het oog dient te houden dat de algemene gezondheidstoestand van een asielzoeker hem niet belemmert bij het naar voren brengen van zijn standpunt tijdens dat gehoor.

11. Verzoeker S.M. stelde dat hij uitdrukkelijk had verzocht om beoordeling door de behandelend arts. De contactambtenaar stelde in het telefonisch gehoor van 23 mei 2005 dat zij zich dit verzoek niet kon herinneren. Wel staat vast dat in reactie op de opmerkingen van de vader over de gezondheidstoestand van zijn zoon en zijn verzoek om een medisch oordeel de contactambtenaar vóór aanvang van het gehoor met de zoon (en de tolk) is langsgestaan bij de medische dienst van het aanmeldcentrum. Aldaar liet de contactambtenaar zich door een verpleegkundige informeren over het ziektebeeld en won zij advies in over de vraag of het gehoor doorgang kon vinden. Vervolgens werd met de zoon afgesproken dat hij het zou aangeven indien hij zich niet goed (genoeg) voelde. Blijkens het rapport van gehoor gaf de zoon dit tegen het eind van het gehoor aan. Op dat moment was het gehoor bijna ten einde. Vlak daarna werd het gehoor beëindigd.

Onder deze omstandigheden is de Nationale ombudsman van oordeel dat de contactambtenaar adequaat is ingegaan op het verzoek om een medische beoordeling van de gezondheidstoestand van de zoon. Daarbij neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat een Dublingehoor een kort gehoor is waarbij geen inhoudelijke asielmotieven aan de orde komen. Ook in de situatie van de zoon - gelet op de lengte van het rapport van gehoor (anderhalve pagina) - was dit het geval. De contactambtenaar heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet strijdig gehandeld met het beginsel van fair play door eerst bij de medische dienst te informeren naar de gezondheidstoestand van de zoon en vervolgens het gehoor doorgang te laten vinden, onder de afspraak dat de zoon het zou aangeven indien hij zich niet goed (genoeg) meer voelde.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de bandopname

Bevindingen

1. Tijdens het gehoor op 1 juli 2003 verzochten verzoekers de contactambtenaar het gehoor met een bandopname vast te leggen. In haar reactie van 8 september 2004 op de klacht stelde de minister dat in het geval van verzoekers niet was gebleken van een zwaarwegend belang om het gehoor op band op te nemen. Zij verwees hierbij naar het onderzoek naar geluidsbandopnamen van nadere gehoren in asielprocedures, waarover de Tweede Kamer is geïnformeerd (kenmerk: 5104437/010DVB en Kamerstukken 2000/2001, 26732, nr. 95). Zij stelde verder dat het, gelet op de resultaten van het project Bandopnames Nader Gehoor (BONG; zie Achtergrond, onder 3.), niet waarschijnlijk is dat bandopnames gedurende het gehoor bijgedragen zouden hebben aan het beter onderkennen van eventuele moeilijkheden gedurende dat gehoor. De minister achtte de klacht ongegrond.

2. In hun reactie van 4 december 2004 persisteerden verzoekers bij hun klacht. Zij gaven hierbij aan dat zij bij het ontbreken van een bandopname niet konden (laten) controleren of het gehoor wel op een correcte en juiste wijze gevoerd werd.

3. In een telefoongesprek van 10 mei 2005 gaf een medewerkster van het Gemeenschappelijk Centrum Kennis, Advies en Ontwikkeling van de IND desgevraagd aan dat er, conform de resultaten van het project BONG die bij brief van 12 juli 2001 aan de Tweede Kamer werden bekendgemaakt, bij (nadere) gehoren tijdens een asielprocedure standaard geen bandopnames worden gemaakt. De faciliteiten hiervoor zijn in de gehoorruimtes dan ook niet aanwezig. Indien er door een vreemdeling wordt verzocht om een bandopname wordt uitgelegd dat dit niet mogelijk is. De medewerkster gaf tevens aan dat het vaak voorkomt dat er geen rechtshulp bij een gehoor aanwezig is, met name bij Dublingehoren, nu die gehoren niet zien op de inhoud van een asielverzoek, en dat er in dat geval geen omstandigheid is die een bandopname noodzakelijk maakt. Enkel in het geval dat er een taalanalyse dient plaats te vinden wordt er van bandopnames gebruikt gemaakt.

Beoordeling

4. De Nationale ombudsman heeft in 1996 de toenmalige staatssecretaris van Justitie een aantal aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de nadere gehoren te verbeteren. Eén van de aanbevelingen was gericht op het standaard maken van bandopnamen van het nader gehoor in de asielprocedure. Tot het doen van deze aanbeveling werd overgegaan omdat uit onderzoek van de Nationale ombudsman naar voren was gekomen dat het kwaliteitsniveau van de andere gehoren in de daaraan voorafgaande periode over het algemeen niet voldoende was.

Sindsdien zijn er de nodige inspanningen verricht om de kwaliteit van het nader gehoor te verbeteren, zowel met betrekking tot de procedure als ten aanzien van de rol van de contactambtenaar en die van de tolk. Er is dan ook onvoldoende aanleiding voor de conclusie dat het in 2003 nog steeds noodzakelijk was standaard een bandopname te

maken van het nader gehoor. Wel kunnen bijzondere omstandigheden in een concreet geval daartoe aanleiding geven.

5. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent dat een asielzoeker de kans moet hebben om te controleren of hetgeen hij heeft aangevoerd tijdens een gehoor in overeenstemming is met hetgeen daarover in het rapport van gehoor is opgenomen.

6. Verzoekers voerden aan dat hun procedurele kansen in het geding waren gekomen omdat er geen bandopname was gemaakt van hun gehoor en zij daardoor niet in staat waren hun asielmotieven, waar de contactambtenaar geen kennis van wilde nemen omdat die motieven bij een Dublingehoor niet aan de orde komen, op kenbare wijze te uiten en zij niet konden controleren of alles in het rapport nader gehoor was opgenomen.

De Nationale ombudsman overweegt dat het voor verzoekers mogelijk was om correcties en aanvullingen in te dienen naar aanleiding van het opgestelde rapport van gehoor. Er was in het geval van verzoekers aldus geen sprake van dat hun de mogelijkheid is ontnomen hun procedurele kansen te benutten. Gesteld noch gebleken is dat bepaalde verklaringen van verzoekers onjuist zijn weergegeven. Het ontbreken van een bandopname laat bovendien een eventuele (hoger) beroepsprocedure onverlet. De Nationale ombudsman is voorts niet gebleken van bijzondere omstandigheden die hadden moeten leiden tot afwijking van het gangbare beleid om geen bandopname te maken. Hij is van oordeel dat de weigering een bandopname te maken in dit geval niet strijdig is met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het verzoek om inzage in het dossier

Bevindingen

1. Tijdens het gehoor van 1 juli 2003 verzocht verzoeker S.M. de contactambtenaar om inzage in het dossier teneinde te kunnen controleren of een bepaalde fax van hem, die hij op 25 juni 2003 naar de IND had gezonden, zich in het dossier bevond. Dit werd hem door de contactambtenaar geweigerd. De fax behelsde het verzoek om verzoeker de informatie toe te zenden waar de claim aan de Duitse autoriteiten (ter overname van de behandeling van het asielverzoek) op was gebaseerd.

2. In het nader gehoor is dienaangaande het volgende opgenomen:

(verzoeker; N.o.)

"Ik hoop dat ik samen met mijn advocaat, de door u te nemen beslissing voor kan leggen voor de rechter. Krijg ik toegang tot de informatie die u heeft met betrekking tot Dublin?"

Ik heb een fax verzonden naar Zevenaar om mij de informatie te zenden waar deze claim op gebaseerd is. Ik zou graag van u willen vernemen of u mijn fax heeft ontvangen? Gaat u mijn verzoek inwilligen?"

(Contactambtenaar; N.o.)

"Ik toon meneer een fax. Is dit de fax waar u op doelt?"

(Verzoeker; N.o.)

"Dit is de tweede fax. Ik bedoel een andere. Ik heb een fax naar de IND en naar VVN gestuurd. Ik heb het naar hetzelfde nummer gefaxt."

(Contactambtenaar; N.o.)

"Ik leg meneer uit dat wanneer hij het voornemen uitgereikt zal krijgen, daarin staat vermeld, waar de claim op gebaseerd is. Tevens zal meneer de rapporten te samen met het voornemen uitgereikt krijgen."

(Verzoeker; N.o.)

"Ik wil dat u opneemt in het rapport, dat ik geen inzage heb gekregen in de interne stukken met betrekking tot de voorgenomen Dublinclaim."

3. In haar reactie van 8 september 2004 stelde de minister dat verzoekers op hun verzoek in het bezit zijn gesteld van alle relevante stukken inzake hun asielprocedure en dat voorts hun gemachtigde over het asieldorfier beschikt. Zij achtte de klacht ongegrond.

4. Verzoekers reageerden op 4 december 2004 op de reactie van de minister en stelden dat zij niet ter plekke in de gelegenheid waren gesteld om de volledigheid van het dossier te controleren.

Beoordeling

5. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent dat een asielzoeker kennis moet kunnen nemen van de informatie op grond waarvan er een beoordeling van zijn verzoek om toelating heeft plaatsgevonden, met het oog op een eventueel te voeren verweer.

6. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de contactambtenaar adequaat heeft gereageerd op verzoekers verzoek om inzage. Verzoeker vroeg immers of zijn in de fax van 25 juni 2003 verwoorde verzoek om toezending van de informatie waarop de claim was gebaseerd zou worden gehonoreerd. De contactambtenaar gaf in reactie hierop aan dat hij van die informatie kon kennisnemen bij het uit te brengen voornemen. Verzoekers

konden in reactie op dat voornemen hun zienswijze kenbaar maken. Zij werden aldus niet gehinderd bij het benutten van hun processuele kansen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

V. Ten aanzien van het verstrekken van pen en papier

Bevindingen

1. Tijdens het gehoor op 1 juli 2003 verzocht verzoeker de contactambtenaar om pen en papier teneinde aantekeningen te kunnen maken met het oog op een eventueel in te dienen klacht. De contactambtenaar weigerde dit.

2. In haar reactie van 8 september 2004 stelde de minister dat de contactambtenaar ten onrechte het verzoek om pen en papier had geweigerd. Ook stelde zij dat de betrokken medewerker erop is gewezen zulks in voorkomende gevallen op verzoek wel te verstrekken. Zij achtte de klacht gegrond.

Beoordeling

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Dit betekent dat een ambtenaar waar gevraagd naar vermogen hulp biedt.

4. De Nationale ombudsman is met de minister van oordeel dat de contactambtenaar zich niet hulpvaardig heeft opgesteld door het verzoek om pen en papier te weigeren zonder dat er sprake was van bijzondere omstandigheden die deze weigering zouden kunnen rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van de weigering het rapport te vertalen

Bevindingen

1. Verzoekers verzochten de tolk aan het eind van het gehoor op 1 juli 2003 het rapport voor hen te vertalen. Dit werd geweigerd.

2. In haar reactie van 8 september 2004 gaf de minister aan dat de procedure voorziet in vertaling van het rapport van gehoor ter bespreking met een advocaat en dat verzoekers hierover door de contactambtenaar waren geïnformeerd. Verzoekers waren daarnaast in de gelegenheid gesteld om het rapport van gehoor met hun advocaat te bespreken met bijstand van een tolk om daarop desgewenst aanvullingen en correcties in te kunnen

dienen, aldus de minister. Zij achtte de klacht ongegrond.

3. In hun reactie van 4 december 2004 stelden verzoekers dat hun advocaat bij bespreking van het rapport op 2 september 2003 niet had willen vertalen daar het volgens hem een plicht was van de tolk van de IND dit te doen.

Beoordeling

4. Ingevolge de Vreemdelingencirculaire 2000 hebben de IND en de rechtsbijstand ieder een gedeelde verantwoordelijkheid voor het tijdig inzetten van (telefonische) tolken: de IND voor het inzetten van tolken voor het eerste en nader gehoor, de (rechts)bijstand voor het inzetten van tolken voor de voor- en nabespreking van het nader gehoor en de bespreking van het voornemen (zie Achtergrond, onder 4.).

5. De Nationale ombudsman constateert dat in het geval van verzoekers de gang van zaken rond het vertalen van het rapport van gehoor wat betreft de verantwoordelijkheid van de IND conform het hiervoor gestelde in de Vreemdelingencirculaire is verlopen. De omstandigheid dat de advocaat van verzoekers niet heeft bewerkstelligd danwel heeft kunnen bewerkstelligen dat het rapport kon worden vertaald op het moment dat verzoekers met hem het rapport wilden bespreken, komt, hoe belemmerend ook voor verzoekers bij het benutten van hun procedurele kansen, niet voor risico van de IND. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de IND niet strijdig met het eerdergenoemde beginsel van fair play heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, is:

- gegrond ten aanzien van:

het niet verstrekken van pen en papier, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;

- niet gegrond ten aanzien van:

de weigering te vertalen;

het niet consulteren van de arts;

het niet maken van de bandopname;

de weigering om inzage te geven in het dossier;

de weigering het rapport te vertalen.

Onderzoek

Op 12 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V.M. en de heer S.M., met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

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

In het kader van het onderzoek werd de minister voor Vreemdelingenzaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd een medewerker van de IND een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de Immigratie- en Naturalisatiedienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Rapporten van het nader gehoor dat op 1 juli 2003 plaatsvond in het aanmeldcentrum te Zevenaar.

Klachtbrief van 12 juli 2003 van verzoekers aan de Nationale ombudsman.

Klachtafdoening van 2 oktober van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

Reactie van 3 november 2003 van verzoekers aan de Nationale ombudsman op de klachtafdoening.

Verslag van het gesprek van 7 juli 2004 met verzoekers op het Bureau Nationale ombudsman.

Reactie van 8 september 2004 van de minister op de klacht

Reactie van 4 december 2004 van verzoekers.

Reactie van 1 april 2005 van de minister met bijlage.

Telefoonnotitie gesprek van 10 mei 2005 met IND medewerker.

Reactie van 10 mei 2005 van de minister

Verslag telefonisch gehoor 23 mei 2005 met IND contactambtenaar.

Reactie van 21 juni 2005 van de minister.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. 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 dan 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. (...)

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 vreemdeling 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. (...)

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. t/m 19. (...)"

2. 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."

3. BONG-rapport

Naar aanleiding van de aanbeveling over het opnemen van het nader gehoor op een geluidsband is in 1998 een aanvang gemaakt met een experimenteel onderzoek, verricht in samenwerking met het WODC (Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum van het Ministerie van Justitie) naar onder meer de effecten van bandopnamen op de kwaliteit van de nadere gehoren. In 1999 verscheen het zogenaamde BONG-rapport. De belangrijkste conclusie luidde dat bandopnamen niet leiden tot verbetering van de kwaliteit van nadere gehoren, maar wel materiaal opleveren waarmee vastgesteld kan worden of de weergave van hetgeen de asielzoeker meldt nauwkeurig is geweest. Als controle-instrument hebben bandopnamen hun waarde aangetoond.

Bij brief van 2 oktober 2001 heeft de staatssecretaris van Justitie (thans minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie) de Tweede Kamer geïnformeerd over het Project Nader Gehoor Nieuwe Stijl en het kwaliteitsverbeteringstraject voor de daarbij ingezette tolken.

Van het maken van geluidsbandopnamen van het nader gehoor werd afgezien vanwege de kosten die daaraan zijn verbonden.

4. Vreemdelingencirculaire 2000

Deel C3 De asielprocedure

3/12 - De procedure in het aanmeldcentrum

"1 Algemene uitgangspunten

1.1 Algemeen

"Doel van de aanmeldcentrumprocedure is een indeling te maken van zaken in de volgende categorieën:

zaken waarin zonder tijdrovend onderzoek binnen de aanmeldcentrumprocedure kan worden vastgesteld dat de aanvraag op grond van artikel 30 of 31 Vreemdelingenwet dan wel op grond van artikel 4:6 Algemene wet bestuursrecht, kan worden afgewezen (waaronder op voorhand kansloze zaken en claimzaken);

(...)"

1.2 Inschakeling en beschikbaarheid tolken

"De asielzoeker wordt op grond van artikel 38 Vreemdelingenwet gehoord in een taal waarvan mag worden aangenomen dat hij deze verstaat (..). De Immigratie- en Naturalisatiedienst en (rechts)bijstand hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor het tijdig inzetten van (telefonische) tolken: de Immigratie- en Naturalisatiedienst voor het inzetten van tolken voor het eerste en nader gehoor, de (rechts)bijstand voor het inzetten van tolken voor de voor- en nabespreking van het nader gehoor en de bespreking van het voornemen."