



De Europese Commissie of personen die namens de Commissie optreden, zijn niet aansprakelijk voor het gebruik dat eventueel van de volgende informatie wordt gemaakt.

Luxemburg: Bureau voor publicaties van de Europese Unie, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-108-4 doi:10.2847/14872 BZ-01-22-108-NL-N

Omslagillustratie: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

© Asielagentschap van de Europese Unie, 2022

Overname met bronvermelding toegestaan. Voor gebruik of reproductie van foto's of ander materiaal waarvan het auteursrecht niet bij het EUAA berust, moet rechtstreeks toestemming aan de rechthebbenden worden gevraagd.





Inleiding tot dit richtsnoer

De informatie in dit richtsnoer is niet volledig, maar bevat een reeks adviezen en praktische tips over de communicatie via tolken¹. Het doel is om lidstaten van de Europese Unie en de geassocieerde landen (EU+-landen) te ondersteunen bij hun operationele werkzaamheden in het kader van hervestiging.

Wat is het doel van dit richtsnoer?

Met dit document wordt beoogd de kwaliteit van tolkdiensten in de landen waar hervestiging plaatsvindt, te bevorderen en te waarborgen. Het bevat richtsnoeren voor de wijze waarop de betrokken ambtenaren via tolken met vluchtelingen kunnen communiceren.

Het bevat ook een voorbeeld van een gedragscode die voor aanvang van het selectie-interview met de tolken kan worden besproken. In deze code wordt aangegeven hoe tolken zich tijdens het interview moeten gedragen om een hoge kwaliteit van hun werk te garanderen. Daarnaast wordt beschreven hoe tijdens een interview een goede werkrelatie tussen de tolken, de ondervraagden en de betrokken medewerkers tot stand wordt gebracht. Dit richtsnoer bevat tevens een overzicht van onderwerpen die tijdens een voorbespreking met de tolken aan de orde kunnen komen.

Waarom is dit richtsnoer ontwikkeld?

Kwalitatief hoogstaande tolkdiensten zijn essentieel voor het welslagen van selectiemissies. Daarom is het belangrijk dat in elke fase van het hervestigingsproces hooggekwalificeerde tolken worden ingezet.

In dit document wordt ervan uitgegaan dat tolkdiensten een integraal onderdeel van de selectieplanning vormen en aan van tevoren overeengekomen kwaliteitscontroles moeten worden onderworpen. Er komen allerlei zaken aan bod die de aandacht vragen wanneer van tolken gebruik wordt gemaakt. De praktijken in de verschillende landen van hervestiging vormen hierbij het referentiekader.

Voor wie is dit richtsnoer bedoeld?

Dit document is bedoeld voor behandelende hervestigingsambtenaren, en voor de tolken met wie zij tijdens de interviews werken.

(¹) Dit richtsnoer is oorspronkelijk opgesteld in het kader van het project *Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge* (EU-FRANK) (Faciliteer Hervestiging en Toelating van Vluchtelingen via Nieuwe Kennis). Het project is gefinancierd door het Europese Fonds voor asiel, migratie en integratie (AMIF) onder leiding van de Zweedse migratiedienst. Als onderdeel van het overdrachtsproces vanuit EU-FRANK heeft het EUAA een kwaliteitsborgingsonderzoek naar de operationele hervestigingsinstrumenten uitgevoerd die binnen dit project waren ontwikkeld.





Welke andere opleidingsinstrumenten en bronnen kunnen daarnaast worden gebruikt?

Dit praktische richtsnoer kan het best samen worden gebruikt met de [Praktische gids voor het plannen en uitvoeren van selectiemissies](#) en de [Praktische gids voor het plannen en voeren van hervestigingsinterviews](#).





Richtsnoer voor communicatie via tolken

DEEL I. GEDRAGSCODE — RICHTSNOEREN VOOR TOLKEN

Tijdens de meeste hervestigingsinterviews zijn tolken nodig omdat het merendeel van de vluchtelingen geen of onvoldoende kennis van uw landstaal heeft. Zij kunnen dan ook niet rechtstreeks in deze taal worden ondervraagd. Tolken kunnen ook nuttig zijn wanneer de betrokken personen tijdens het interview documenten overleggen die vertaald moeten worden.

Het is van belang dat de interviews goed verlopen. Daarom is het belangrijk dat tolken worden ingezet en dat zij door het missieteam op hun taak worden voorbereid. Er kan een gedragscode worden opgesteld om de taken en de rol van de tolken te beschrijven. Daarin kan ook worden aangegeven hoe tolken zich tijdens het interview moeten gedragen om een hoge kwaliteit van hun werk te garanderen. Daarnaast wordt beschreven hoe tijdens de selectieprocessen een goede werkkrelatie tussen de tolken, de ondervraagden en de betrokken medewerkers tot stand wordt gebracht.

De opsommingspunten hieronder bevatten zaken die tijdens de voorbereiding van hervestigingsinterviews met tolken kunnen worden besproken. Ze kunnen als checklist of inspiratie dienen voor elke selectiemissie waarbij tolken worden ingezet, ongeacht de wijze waarop die zijn geworven. De checklist kan voorafgaand aan een missie als referentiedocument met de tolken worden gedeeld. Het missieteam of de leider daarvan kan deze lijst ook mondeling aan de tolken doorgeven. Sommige landen vragen de tolken een verklaring te ondertekenen waarin zij beloven zich aan de gedragscode te houden.

Vertolking

Tolken vertalen nauwkeurig, volledig en objectief wat de vragensteller en de ondervraagde zeggen, zonder daaraan iets toe te voegen, weg te laten of te veranderen. De tolk kan ook worden gevraagd de inhoud van schriftelijke documenten lezend te vertalen.

De tolk is in staat beide kanten op consecutief te tolken en de boodschap van de spreker nauwkeurig te vertalen.

Wanneer een woordelijke vertaling niet mogelijk is en de vragensteller en ondervraagde elkaar alleen door middel van een beschrijving kunnen begrijpen, meldt de tolk dat. De vertaler/tolk mag geen andere informatie verstrekken dan wat moet worden vertaald, ook niet op verzoek. De tolk mag zich nooit met de inhoud van het interview bemoeien.

- De tolken vertalen alles wat er tijdens een interview wordt gezegd, waaronder beledigingen, schokkende informele taal of onprettige uitspraken. Zij zijn niet verantwoordelijk voor wat de spreker zegt. Zij vertalen ook de woorden die rechtstreeks aan hen zijn gericht, evenals opmerkingen die niet direct met het interview te maken hebben.
- Tolken mogen ten behoeve van hun werk aantekeningen maken. Deze aantekeningen worden aan het eind van het interview aan de vragensteller overhandigd. Vooral namen van personen, plaatsen, politieke partijen, militaire rangen enz. moeten uiterst zorgvuldig worden weergegeven en indien mogelijk worden opgeschreven.





Zo nodig verzoekt de tolk de kandidaat om dit soort informatie te bevestigen.

- De tolk gebruikt dezelfde grammaticale persoon als de spreker (bijv. “Ik” vluchtte uit “mijn” land en niet “Hij” vluchtte uit “zijn” land).
- De tolk spreekt duidelijk en begrijpelijk.
- De tolk mag de spreker nooit onderbreken, behalve wanneer de spreker extreem lang achter elkaar door praat en een adequate vertaling in het gedrang komt, of wanneer de tolk een woord of uitdrukking niet begrijpt.
- Tolken kunnen alleen professioneel gedrag vertonen als hun taalvaardigheid, fysieke en mentale houding, mogelijke belangenconflicten en persoonlijke gevoelens zulk gedrag niet in de weg staan. Zijn bovengenoemde obstakels er wel, dan moet de tolk de staat van hervestiging daarvan op de hoogte brengen en zijn of haar opdracht teruggeven.

Onpartijdigheid

- De tolk is gebonden aan zijn of haar beroepsgeheim en stelt zich volledig objectief, neutraal en onafhankelijk op, zowel tegenover de kandidaat als tegenover de vragensteller.
- Tolken proberen nooit het proces te beïnvloeden door partij te kiezen, en laten zich niet door hun eigen meningen, standpunten of gevoelens leiden. Zij onthouden zich van elk commentaar tenzij dat voor hun tolkwerk van belang is. Als ze een opmerking mogen maken, noemen ze zich “de tolk”. Het gaat daarbij om de volgende situaties:
- vragen om een toelichting wanneer iets niet duidelijk is;
- aangeven dat een van de partijen iets verkeerd of niet heeft begrepen;
- aangeven dat ze niet langer naar behoren als tolk kunnen functioneren, bijvoorbeeld vanwege vermoeidheid, ziekte of extreem lange zinnen van de spreker.

- Tolken moeten belangenconflicten opgeven (bijv. wanneer ze de ondervraagde persoonlijk kennen).
- De tolk mag nooit als adviseur van een van beide partijen fungeren.
- De staat van hervestiging garandeert dat de tolk anoniem blijft. Daarom verstrekt deze staat de te ondervragen kandidaat nooit persoonlijke gegevens van de tolk.

Vertrouwelijkheid

- Onder geen enkele omstandigheid mogen tolken de tijdens hun werk verkregen informatie om welke reden dan ook schriftelijk of mondeling aan een derde partij onthullen of bekendmaken, behalve wanneer dit in het kader van rechtshandhaving verplicht is.
- Onder geen enkele omstandigheid mogen tolken openbaar maken wat zij over de zaak, achtergrond, functie, status e.d. van de ondervraagde weten.

Integriteit

- De tolk gedraagt zich correct en respectvol jegens de medewerkers van het land van hervestiging, andere tolken, de kandidaten en ander personeel dat tijdens de selectiemissie aanwezig is, ongeacht hun nationaliteit, etnische afkomst, godsdienst, geslacht of seksuele oriëntatie. Tolken laten nooit merken hoe zij over anderen denken.
- De tolk houdt zich aan de afgesproken werktijden.
- De tolk ziet er netjes uit en draagt passende, neutrale en niet-provocerende kleding.
- Tolken maken onder geen enkele omstandigheid misbruik van hun positie door van de betrokken partijen geschenken of vergoedingen aan te nemen.
- Tolken moeten van onbesproken gedrag zijn en de regels en wettelijke





bepalingen omtrent hun beroep en werkzaamheden kennen.

- Tolken mogen de vragensteller om een pauze verzoeken wanneer zij het gevoel hebben door vermoeidheid niet meer nauwkeurig te kunnen werken.
- Voor hun werk hebben tolken een zeker inlevingsvermogen nodig, maar zij houden wel passende professionele afstand tot de verschillende partijen en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Beperkingen

- De tolk erkent dat de vragensteller van de staat van hervestiging het interview leidt en bepaalt wat al dan niet voor de zaak van de kandidaat van belang is. Tolken mogen zich daar op geen enkele wijze mee bemoeien. Ze proberen evenmin de inhoud van het interview te beïnvloeden of het verloop ervan te sturen, bijvoorbeeld door de kandidaat vragen aan te reiken of om extra uitleg te verzoeken.
- Tolken reageren nooit op eigen initiatief op onprettige, schokkende of aanstootgevende opmerkingen en tonen op geen enkele wijze hun emoties.
- Als een tolk zich realiseert dat de kandidaat een familielid of kennis is, of als er anderszins een onderlinge connectie is, brengt hij of zij de vragensteller daarvan onmiddellijk op de hoogte. Dit kan gebeuren tijdens een interview of tijdens de vertaling van een document voor een dossier. In de regel zetten tolken hun mobiele telefoon tijdens het interview uit. Na overleg met de vragensteller kan de telefoon indien nodig op de trilstand blijven staan. Telefoongesprekken worden in principe uitsluitend tijdens de pauzes gevoerd.

Samengevat: ethische beginselen voor tolken in het asieldomain

Vertrouwelijkheid. Houd als tolk rekening met de volgende beginselen:

- geef geen informatie over de kandidaat of de behandelend ambtenaar door aan anderen (bijv. een vertegenwoordiger van het land van herkomst van de kandidaat, familie, vrienden);
- besef dat het openbaar maken van informatie nadelige gevolgen voor de veiligheid van de kandidaat kan hebben.

Onpartijdigheid. Houd als tolk rekening met de volgende beginselen:

- wees neutraal en objectief;
- kies geen partij en geef nooit uw eigen mening;
- raak niet persoonlijk betrokken;
- geef mogelijke belangenconflicten op en neem indien nodig de opdracht niet aan;
- lach anderen niet uit en wees niet respectloos;
- geef geen oordeel over de geloofwaardigheid van een bewering.

Nauwkeurigheid en volledigheid. Houd als tolk rekening met de volgende beginselen:

- vat inhoud niet samen, laat niets weg en voeg niets toe;





- tolk alles wat wordt gezegd, inclusief niet ter zake doende conversaties/opmerkingen;
- verander de inhoud of stijl van een boodschap niet;
- probeer alleen te parafaseren als er geen woord is voor een bepaalde term (breng de deelnemers hier altijd van op de hoogte);
- geef aan wanneer cultuurspecifieke termen worden gebruikt, en licht deze toe (breng de deelnemers hier altijd van op de hoogte);
- vraag om verduidelijking als u een term, concept of dialect niet begrijpt.
- breng de nationale autoriteit op de hoogte als u zich bij het tolken voor de kandidaat niet op uw gemak voelt;
- informeer de vragensteller over eventuele dreigingen of pogingen tot omkoping;
- vraag om een pauze als u die nodig hebt;
- spreek duidelijk en met aangepaste snelheid;
- houd uw emoties onder controle;
- verzoek de behandelend ambtenaar om steun als de kandidaat agressief wordt, de vraag niet beantwoordt, kritiek heeft op de manier waarop uw tolkt, of uw objectiviteit in twijfel trekt.

Integriteit. Houd als tolk rekening met de volgende beginselen:

- neem alleen opdrachten aan waarvoor u de benodigde (talen)kennis bezit;
- als u een fout maakt tijdens het tolken, geef dat dan door aan de deelnemers en herstel uw fout of vraag om verduidelijking;
- aanvaard of geef geen beloningen, geschenken of geld;
- communiceer buiten de opdracht niet met kandidaten over hun asielpcedure en zeg tegen hen dat ze eventuele vragen aan de nationale asielautoriteiten moeten stellen.

Gedragscode — Verklaring

Sommige landen geven hun tolken als kwaliteitswaarborg een gedragscode mee. Indien mogelijk wordt dit document vóór de selectiemissie via IOM of UNHCR naar de tolken gestuurd. Het kan ook worden genoemd of toegelicht wanneer het missieteam of de leider met de tolken bijeenkomt, bij voorkeur tijdens de eerste voorbespreking. De tolken kan dan worden gevraagd of ze het document hebben gelezen. Sommige landen verzoeken tolken een verklaring te tekenen waarin zij bevestigen dat ze de code hebben gelezen en bereid zijn volgens de daarin beschreven beginselen te werken. Een voorbeeld van dit type verklaring is op de volgende bladzijde te vinden.

Professioneel gedrag. Houd als tolk rekening met de volgende beginselen:

- wees op tijd;
- trek passende kleding aan;
- bereid u op de opdracht voor (inhoudelijk en fysiek en mentaal);
- wees u bewust van uw competenties en beperkingen;





Voorbeeld: Gedragscode — Verklaring

Ik bevestig dat ik de gedragscode voor tolken heb gelezen en dat ik begrijp wat de in deze code beschreven beginselen inhouden. Ik verklaar dat ik de voorwaarden voor mijn opdracht als beschreven in deze code aanvaard.

Ik beloof dat ik tijdens mijn werkzaamheden als tolk voor

.....

in beide talen getrouw en nauwkeurig zal tolken en daarbij waar mogelijk dezelfde bewoordingen zal gebruiken en dat ik dat onpartijdig en op professionele wijze zal doen. Alle informatie die mij tijdens mijn werkzaamheden ter ore komt, zal strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Volledige naam (in hoofdletters):

.....

Contactgegevens:

.....

Handtekening:

.....

Datum:

.....

Plaats:

.....



DEEL II. VOORBESPREKING VOOR TOLKEN

De rol van de tolk is belangrijk voor het welslagen van de interviews. Daarom leveren sommige staten hun eigen tolken of wijzen zij vragenstellers aan die de taal van de vluchteling spreken. Daarnaast kan voor tolkwerkzaamheden een beroep worden gedaan op UNHCR of IOM. Dit moet ruim van tevoren plaatsvinden. Voor een adequate bescherming van de ondervraagde is het essentieel dat de communicatie tussen ondervraagde, vragensteller en tolk goed verloopt.

Als er tolken door UNHCR of IOM beschikbaar worden gesteld, is het aan te bevelen dat de hervestigingsambtenaren vóór het interview instructies ontvangen en weten wat ze moeten doen. Het is belangrijk vooraf voldoende tijd met de tolken door te brengen en kennis te maken met elkaar. Het hoofd van de missie verstrekt gewoonlijk de benodigde informatie tijdens een voorbespreking wanneer de missie ter plaatse is aangekomen.

Het doel van deze voorbespreking is de tolken informatie over hun opdracht te geven en ook over specifieke routines of overwegingen die voor de staat van hervestiging of de missie van belang zijn. Gezien de verschillende werkwijzen die hervestigingslanden kunnen hanteren, kan het goed zijn met de tolken te spreken over bepaalde thema's die voor uw team belangrijk zijn. Daarnaast kan het nuttig zijn om één behandelend ambtenaar en één tolk aan elkaar koppelen. Sommige landen informeren tolken over de normen voor vertrouwelijkheid en professionaliteit waaraan zij moeten voldoen (zoals hiervoor beschreven).

Een voorbespreking vormt een goede gelegenheid om een eventuele gedragscode voor uw team en de tolken door te nemen. **Tijdens deze bijeenkomst** kunnen ook gevoelige zaken of onderwerpen waar u tijdens uw samenwerking misschien tegen aanloopt, of logistieke kwesties (werktijden, betaling, roosters enz.) aan de orde komen. Soms kan het ook nuttig zijn de procedure voor de vaststelling van de vluchtelingenstatus toe te lichten en uitleg te geven bij gangbare terminologie. U moet de tolk in elk geval altijd richtsnoeren verschaffen over de ethische houding die van hem of haar wordt verwacht. **Op de volgende bladzijde** staat een voorbeeld van een voorbijeenkomst met tolken.



Voorbeeld — Voorbespreking met tolken

Voorstellen

De vertegenwoordiger van de missie stelt zich voor

Mijn naam is

.....

I kom uit Ik werk bij

Ik ben hier samen met het selectieteam van (land).

Het is onze taak vluchtelingenzaken te behandelen met het oog op mogelijke hervestiging in in samenwerking met UNCHR.

Voorstelrondje tolken

IOM-tolken (namen)

UNHCR-tolken (namen)

Voorzie de tolken en het team van naamkaartjes.

Planning

- We beginnen elke morgen om (tijd) met een informatiebijeenkomst voor alle personen die
- vóór de lunch worden ondervraagd. De interviews worden gevoerd van tot
- De lunch vindt plaats van tot
- De informatiebijeenkomst voor de zaken in de middag wordt gehouden om (één tolk)
- De interviews in de middag worden gevoerd van tot
- De planning is flexibel afhankelijk van hoe lang de interviews duren. Er zijn korte pauzes tussen de verschillende zaken/gezinnen.





Verwachtingen

De belangrijkste dingen die u moet weten:

- U hebt gebonden aan uw beroepsgeheim, wat betekent dat u met niemand mag spreken over wat er tijdens het interview is gebeurd.
- Wij verwachten dat u de woorden die de vluchteling gebruikt, nauwkeurig vertaalt. Als een vluchteling de vraag niet begrijpt, is het niet aan de tolk deze toe te lichten. De ondervraagde moet de vraag dan herhalen of daarbij uitleg geven. U mag niets toevoegen of weglaten. Als de vluchteling vragen heeft, is het belangrijk dat wij deze beantwoorden.
- U tolkt voor alle gezinsleden, waaronder de kinderen. Zeer jonge kinderen ondervragen we niet en de ouders moeten ons toestemming geven om met de kinderen te praten.
- U bent tolk voor dezelfde persoon/vragensteller gedurende dagen.

Onze verwachtingen van u als tolk:

- u tolkt alles wat wordt gezegd, zonder informatie toe te voegen of weg te laten;
- u bent neutraal/onpartijdig;
- u hebt een geheimhoudingsplicht;
- u spreekt in de eerste persoon (“ik”, “mij”, “mijn”).

Voor meer informatie over de verwachtingen omtrent de gedragscode, zie DEEL I. Gedragscode – Richtsnoeren voor tolken.





DEEL III. ERKENNING VAN KWALITATIEF HOOGSTAANDE NORMEN VOOR TOLKEN

Bij gebruik van lokale tolken verstrekken sommige landen van hervestiging een bedankbrief of certificaat wanneer zij tevreden zijn over het werk van deze tolken. Deze kunnen als referentie voor toekomstige tolkopdrachten dienen.

Als het missieteam niet tevreden is over de tolkregeling, bepalen de teamleden samen met het hoofd van de missie of het interview doorgaat. Indien nodig kan de behandelend ambtenaar enkele beginselen uit de gedragscode aanstippen. Bij de inzet van tolken die door operationele partners

zijn geregeld, krijgen deze partners feedback over de waargenomen kwaliteit van de vertolking. Dit kan mondeling worden gedaan aan het eind van de missie of tijdens een nabespreking. Na afloop is ook schriftelijke feedback mogelijk. Uiteraard gaat de missie op zoek naar andere tolken als zij geen hoge kwaliteit leveren of als de werkrelatie om andere redenen niet functioneert.



ISBN 978-92-9487-108-4



Bureau voor publicaties
van de Europese Unie

