



# Tolken in de asielprocedure



# **Praktische gids voor tolken in de asielprocedure**

**Februari 2024**

Het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO) is op 19 januari 2022 omgedoopt tot Asielagentschap van de Europese Unie (EUAA). Alle verwijzingen naar het EASO, EASO-producten en EASO-instanties gelden als verwijzingen naar het EUAA.



Manuscript voltooid in december 2023

Het Asielagentschap van de Europese Unie (EUAA) of personen die namens het EUAA optreden, zijn niet aansprakelijk voor het gebruik dat eventueel van de volgende informatie wordt gemaakt.

Luxemburg: Bureau voor publicaties van de Europese Unie, 2026

Print ISBN 978-92-9410-655-1 doi:10.2847/8061932 BZ-09-23-430-NL-C

PDF ISBN 978-92-9410-654-4 doi:10.2847/6557086 BZ-09-23-430-NL-N

© Asielagentschap van de Europese Unie (EUAA), 2026

Afbeelding omslag, jozefmicic, © Adobe Stock, 2023

Overname met bronvermelding toegestaan. Voor het gebruik of de reproductie van onderdelen die niet het eigendom zijn van het EUAA, kan het nodig zijn rechtstreeks om toestemming van de respectieve houders van het recht te verzoeken.



## Over de gids

**Waarom deze gids?** Het Asielagentschap van de Europese Unie (EUAA) heeft tot taak de activiteiten van de EU-lidstaten en andere Schengenlanden (EU+-landen <sup>(1)</sup>) bij de toepassing van het gemeenschappelijk Europees asielstelsel te vergemakkelijken en te ondersteunen. Overeenkomstig de algemene doelstelling van het EUAA om de correcte en effectieve toepassing van het stelsel te bevorderen en convergentie mogelijk te maken, ontwikkelt het EUAA gemeenschappelijke operationele normen en indicatoren, richtsnoeren en praktische tools.

Het Intergouvernementeel Overleg over asiel-, vluchtelingen- en migratiebeleid (IGC) is een door de overheid gestuurd, multidisciplinair, interregionaal raadplegingsproces. Het faciliteert informele informatie-uitwisseling, beleidsdebatten en samenwerking tussen de 19 deelnemende staten <sup>(2)</sup> met betrekking tot recente trends op het gebied van internationale migratie en opkomende beleids- en operationele uitdagingen in de gehele migratieketen, waaronder procedures voor tolken in de asielcontext.

Deze gids, die gezamenlijk door het EUAA en het IGC is ontwikkeld, combineert de schat aan expertise van zowel het EUAA-netwerk voor asielprocedures als het trans-Atlantische netwerk van tolkendeskundigen van het IGC.

**Hoe is deze gids tot stand gekomen?** Deze gids is opgesteld door deskundigen uit EU+-landen en derde landen, met waardevolle bijdragen van de Europese Commissie, de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor de Vluchtelingen en de Europese Raad voor vluchtelingen en ballingen <sup>(3)</sup>. De ontwikkeling ervan is door het EUAA en het IGC gefaciliteerd en gecoördineerd. Voordat de laatste hand aan de gids werd gelegd, zijn via het EUAA-netwerk voor asielprocedures alle EU+-landen geraadpleegd.

Het EUAA en het IGC danken de leden van de werkgroep die de ontwerpversie van deze gids hebben opgesteld, waaronder Fariyah Karim, Fien De Pauw, Hetty Klinker, Nicola Fischer, Roska Weber en Rustem Yunusov. Wij danken ook Sonja Pöllabauer, die haar inzichten in een speciale beoordeling heeft gedeeld.

**Voor wie is deze gids bedoeld?** Deze gids is in de eerste plaats bedoeld voor tolken in de asielprocedure. Daarnaast is hij een nuttige tool voor hoornmedewerkers, tolkcoördinatoren, kwaliteitsmedewerkers en alle anderen die werkzaam of betrokken zijn op het gebied van internationale bescherming.

<sup>(1)</sup> De 27 lidstaten van de Europese Unie en IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland.

<sup>(2)</sup> De deelnemende landen zijn Australië, België, Canada, Denemarken, Duitsland, Finland, Griekenland, Ierland, Nederland, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Zweden en Zwitserland. De aan het IGC deelnemende staten hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van deze gids als onderdeel van het IGC-netwerk voor tolken in asielprocedures.

<sup>(3)</sup> De definitieve gids weerspiegelt niet noodzakelijkerwijs de standpunten van de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor de Vluchtelingen en de Europese Raad voor vluchtelingen en ballingen.





## Hoe verhoudt deze gids zich tot nationale wetgeving en de praktijk?

Deze tool is gericht op “zachte convergentie” en is niet juridisch bindend. Hij vormt een weerslag van gezamenlijk overeengekomen normen zoals op 22 januari 2024 vastgesteld door de raad van bestuur van het EUAA.

### **Disclaimer**

Deze gids doet geen afbreuk aan het beginsel dat alleen het Hof van Justitie van de Europese Unie een gezaghebbende interpretatie van het EU-recht kan geven.





# Inhoud

<b>Afkortingen</b> .....	<b>7</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Overzicht van de asielprocedure</b> .....	<b>10</b>
1.1. Internationale bescherming en de asielprocedure .....	10
1.2. Rechten en verplichtingen van de verzoeker .....	15
1.3. Belangrijkste fasen van de asielprocedure en soorten onderhoud .....	16
1.3.1. Een verzoek indienen: aanmeldgehoor .....	18
1.3.2. Ontvankelijkheidsprocedures: onderhoud over de ontvankelijkheid...19	
1.3.3. Behandeling van het verzoek: persoonlijk onderhoud .....	21
1.3.4. Mededeling van het besluit .....	22
1.3.5. Procedure in tweede aanleg: onderhoud in hoger beroep .....	22
1.3.6. Einde van internationale bescherming .....	23
1.4. Fasen van het persoonlijk onderhoud .....	23
1.4.1. Voorbereiding.....	23
1.4.2. Opening .....	24
1.4.3. Uitvoering .....	25
1.4.4. Afsluiting .....	27
<b>2. Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure</b> .....	<b>28</b>
2.1. Professionaliteit en integriteit.....	29
2.2. Nauwkeurigheid en volledigheid.....	30
2.3. Vertrouwelijkheid .....	32
2.4. Onpartijdigheid en neutraliteit .....	33
<b>3. Tolken in asielonderhoud</b> .....	<b>36</b>
3.1. Communicatie en taal.....	36
3.1.1. Machtsongelijkheid.....	36
3.1.2. Transculturele communicatie .....	37
3.1.3. Terminologie .....	38
3.2. Voorafgaand aan het onderhoud .....	39
3.3. Tijdens het onderhoud.....	40
3.3.1. Consecutief tolken .....	40
3.3.2. Bladvertaling.....	42





3.3.3. Aantekeningen maken.....	44
3.3.4. Strategieën bij het tolken .....	45
3.4. Na het onderhoud .....	52
3.5. Tolken op afstand .....	52
<b>4. Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie .....</b>	<b>57</b>
4.1. Kwetsbaarheid in de asielprocedure.....	57
4.2. Groepen in kwetsbare situaties.....	58
4.2.1. Kinderen.....	58
4.2.2. Lhbtqi'ers.....	59
4.2.3. Slachtoffers van seksueel en gendergerelateerd geweld .....	62
4.2.4. Slachtoffers van mensenhandel.....	63
4.2.5. Slachtoffers van foltering of andere vormen van geweld .....	64
4.2.6. Personen met geestelijke gezondheidsproblemen.....	64
4.2.7. Personen met een lichamelijke of verstandelijke beperking .....	65
4.3. Strategieën voor tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie .....	65
4.3.1. Bijdragen aan een sfeer van vertrouwen.....	66
4.3.2. Samenwerken met de verzoeker en de hoornmedewerker .....	66
4.3.3. Tolken voor kinderen.....	67
4.3.4. Tolken voor lhbtqi'ers.....	68
<b>5. Zorg voor uw welzijn.....</b>	<b>70</b>
5.1. Stress .....	70
5.2. Impact van traumatische verhalen .....	70
5.3. Copingstrategieën.....	71
5.3.1. Kortetermijnstrategieën.....	72
5.3.2. Langetermijnstrategieën .....	73





# Afkortingen

Afkorting	Definitie
<b>Dublin III-verordening</b>	Verordening (EU) nr. 604/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van de criteria en instrumenten om te bepalen welke lidstaat verantwoordelijk is voor de behandeling van een verzoek om internationale bescherming dat door een onderdaan van een derde land of een staatloze bij een van de lidstaten wordt ingediend (herschikking)
<b>EU</b>	Europese Unie
<b>EUAA</b>	Asielagentschap van de Europese Unie
<b>Eurodac-verordening</b>	Verordening (EG) nr. 2725/2000 van de Raad van 11 december 2000 betreffende de instelling van “Eurodac” voor de vergelijking van vingerafdrukken ten behoeve van een doeltreffende toepassing van de Overeenkomst van Dublin
<b>IGC</b>	Intergouvernementeel Overleg over asiel-, vluchtelingen- en migratiebeleid
<b>lhbtqi</b>	lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen, transgenders, interseksuelen en queers
<b>Richtlijn asielnormen (herschikking)</b>	Richtlijn 2011/95/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 inzake normen voor de erkenning van onderdanen van derde landen of staatlozen als personen die internationale bescherming genieten, voor een uniforme status voor vluchtelingen of voor personen die in aanmerking komen voor subsidiaire bescherming, en voor de inhoud van de verleende bescherming (herschikking)
<b>richtlijn asielprocedures (herschikking)</b>	Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming (herschikking)
<b>richtlijn opvangvoorzieningen (herschikking)</b>	Richtlijn 2013/33/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van normen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming (herschikking)
<b>SOGIESC</b>	seksuele gerichtheid, genderidentiteit, genderexpressie en geslachtskenmerken
<b>Vluchtelingenverdrag</b>	Verdrag betreffende de status van vluchtelingen (1951), zoals gewijzigd bij het protocol van 1967



# Inleiding

De asielprocedure garandeert dat personen die behoefte hebben aan internationale bescherming, deze kunnen genieten in een asieland. Tolken spelen een belangrijke rol in de procedure. Zij fungeren als een spiegel tussen alle actoren die bij het proces betrokken zijn. Een bijzonder belangrijke taak van een tolk is om de hoornmedewerker en de verzoeker in staat te stellen met elkaar te communiceren. Taal is een belangrijk onderdeel van alle fasen van de asielprocedure. Gedurende de gehele asielprocedure, met inbegrip van de toegang tot de procedure, de behandelingsfase en de beroepsprocedure, is het van essentieel belang dat de verzoeker, de hoornmedewerker en de andere deelnemers elkaar goed begrijpen. Het persoonlijk onderhoud staat centraal in de asielprocedure. Het is voor de verzoeker om internationale bescherming het belangrijkste moment om zijn/haar verzoek te onderbouwen met alle relevante informatie, op basis waarvan de autoriteit een besluit neemt.

Deze praktische gids is bedoeld voor tolken die werkzaam zijn in de asielprocedure. Hij bevat duidelijke en praktische informatie over:

- wat u kunt verwachten als u in de asielprocedure werkzaam bent;
- uw rol in de procedure;
- richtsnoeren voor het uitvoeren van uw taken overeenkomstig de internationale normen.

De gids geeft ten eerste belangrijke informatie over de asielprocedure (context, belangrijkste fasen en actoren), met de nadruk op het persoonlijk onderhoud. Vervolgens worden de kernbeginselen belicht die elke tolk in de asielprocedure moet naleven. Hij biedt ook specifieke richtsnoeren voor het tolken, ook voor tolken op afstand. De gids bevat vervolgens overwegingen met betrekking tot verzoekers in een kwetsbare situatie en strategieën voor het tolken voor hen. Verder wordt aandacht besteed aan hoe u voor uw welzijn kunt zorgen.

De gids bevat de volgende extra hulpmiddelen ter ondersteuning van uw dagelijkse werkzaamheden:

- tien essentiële regels om u te herinneren aan de belangrijkste aspecten van het tolken in de asielprocedure (beschikbaar als poster en op de achterkant van de map);
- checklists om u te helpen de kwaliteit van het tolken te waarborgen.

De gids en de bijbehorende extra hulpmiddelen zijn ook online beschikbaar.

Deze praktische gids is een product dat u, als tolk in de asielprocedure, gemakkelijk kunt raadplegen om de vereisten en de belangrijkste overwegingen met betrekking tot uw werk beter te begrijpen. Hij vervangt echter niet de noodzakelijke tolkopleiding of specifiekere richtsnoeren die mogelijk door de asielautoriteiten op nationaal niveau worden verstrekt.



De gids richt zich op tolken in de asielprocedure in zowel EU-lidstaten als derde landen. Hij heeft geen betrekking op andere contexten waarin tolken voor verzoekers om internationale bescherming nodig kan zijn, zoals opvang, juridisch advies of het verlenen van psychosociale of medische hulp. Culturele bemiddeling valt ook buiten het toepassingsgebied van deze gids, omdat zij verder gaat dan tolken. Tot slot is de gids gericht op mondeling tolken en bladvertaling en bevat hij geen richtsnoeren voor schriftelijke vertalingen.

Meer bepaald komen de volgende onderwerpen aan bod:

- kernelementen van de asielprocedure, met name het persoonlijk onderhoud;
- kernbeginselen die u in acht moet nemen en acties die u moet ondernemen tijdens uw werk als tolk;
- hoe u zich kunt voorbereiden op uw tolkopdrachten;
- technische vaardigheden ter begeleiding van uw werkzaamheden;
- aanbevelingen over wat te doen vóór, tijdens en na een onderhoud, ook in het kader van tolken op afstand;
- werken met verzoekers in een kwetsbare situatie;
- hoe u voor uw welzijn kunt zorgen.



# 1. Overzicht van de asielprocedure

Als tolk in de asielprocedure is het uw taak om communicatie tussen de verzoeker om internationale bescherming, de nationale asielautoriteiten en alle andere betrokkenen bij de asielprocedure mogelijk te maken. Uw werk kan nodig zijn in de verschillende fasen van de procedure, vanaf het moment dat een verzoek wordt gedaan tot er een definitief besluit wordt genomen. De asielprocedure berust op een goede verstandhouding tussen de verzoeker en de autoriteiten en gezien de complexiteit van de behandelde onderwerpen is uw rol daarom van het grootste belang.

In dit hoofdstuk krijgt u inzicht in de asielprocedure en de context waarin u wordt gevraagd te tolken. Meer bepaald komt u meer te weten over:

- de kernelementen van internationale bescherming;
- de rechten en verplichtingen van verzoekers om internationale bescherming;
- de belangrijkste fasen van de asielprocedure en de verschillende soorten onderhoud;
- hoe een persoonlijk onderhoud verloopt.

Enkele van de in het overzicht van de asielprocedure gebruikte terminologie en de beschreven procedures zijn gebaseerd op de wetten en praktijken in de EU. De voorwaarden en procedures kunnen verschillen in derde landen.

## 1.1. Internationale bescherming en de asielprocedure

Het recht om asiel aan te vragen wordt erkend in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens <sup>(4)</sup> en in regionale rechtsinstrumenten, zoals het EU-Handvest van de grondrechten <sup>(5)</sup>, de asielwetgeving van de EU <sup>(6)</sup> en de Amerikaanse Verklaring van de rechten en plichten van de mens <sup>(7)</sup>. Wanneer een persoon niet in zijn/haar land kan wonen omdat hij/zij het risico loopt te worden vervolgd, heeft hij/zij het recht om in een ander land bescherming aan te vragen. Deze bescherming wordt **internationale bescherming** of **asiel** genoemd.

<sup>(4)</sup> Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, [Universele Verklaring van de Rechten van de Mens](#), 10 december 1948. In artikel 14, lid 1, is bepaald: [Eenieder] heeft het recht om in andere landen [asiel] te zoeken en te genieten tegen vervolging.”

<sup>(5)</sup> Europees Parlement, [EU-Handvest van de grondrechten](#) (PB C 326 van 26.10.2012, blz. 391). Artikel 18 luidt als volgt: “Het recht op asiel is gegarandeerd met inachtneming van de voorschriften van het Verdrag van Genève van 28 juli 1951 en het Protocol van 31 januari 1967 betreffende de status van vluchtelingen, en overeenkomstig het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.”

<sup>(6)</sup> Het EU-recht inzake asiel – d.w.z. het gemeenschappelijk Europees asielstelsel – is het rechtskader dat de internationale bescherming in de EU-lidstaten regelt. Het is gebaseerd op vijf rechtsinstrumenten die alle aspecten van de asielprocedure regelen: [Richtlijn 2011/95/EU](#) (richtlijn asielnormen (herschikking)), [Richtlijn 2013/32/EU](#) (richtlijn asielprocedures (herschikking)), [Verordening \(EU\) nr. 604/2013](#) (Dublin III-verordening (herschikking)), [Verordening \(EU\) nr. 603/2013](#) (Eurodac-verordening (herschikking)) en [Richtlijn 2013/33/EU](#) (richtlijn opvangvoorzieningen (herschikking)).

<sup>(7)</sup> Inter-Amerikaanse Commissie voor de mensenrechten (IACHR), [Amerikaanse Verklaring van de rechten en plichten van de mens](#), 2 mei 1948. Artikel 27 luidt als volgt: “Eenieder heeft het recht, in geval van vervolging die geen gewone misdrijven betreft, asiel te zoeken en te ontvangen op vreemd grondgebied, overeenkomstig de wetgeving van elk land en de internationale verdragen.”



Een van de grondslagen van internationale bescherming is het **beginsel van *non-refoulement***. Dit beginsel is een grondrecht dat van toepassing is op alle mensen, ongeacht hun nationaliteit of migratiestatus, die aankomen aan de grens of op het grondgebied van een land, of waar een land ook zijn rechtsmacht uitoefent.



### Wat is het beginsel van *non-refoulement*?

Het beginsel van *non-refoulement* (verbod op uitzetting of terugkeer) is een kernbeginsel van het internationaal recht op grond waarvan niemand mag worden overgebracht of teruggestuurd naar een land waar hij/zij het risico loopt op vervolging, bedreiging van het leven of de vrijheid, andere vormen van ernstige schade zoals foltering of een andere onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing, of andere ernstige schendingen van de mensenrechten <sup>(8)</sup>.

Dankzij dit beginsel kunnen personen die zich in een van deze situaties bevinden, internationale bescherming aanvragen. Het land moet hen dan toegang tot zijn grondgebied en tot de asielprocedure verlenen en mag verzoekers niet van zijn grondgebied verwijderen voordat er een besluit over hun verzoek is genomen.



### Wie is een verzoeker om internationale bescherming?

Een verzoeker om internationale bescherming, ook wel een asielzoeker genoemd, is een persoon die een verzoek om internationale bescherming heeft ingediend waarover nog geen besluit is genomen. Om verzoeker te worden, moet een persoon ofwel een burger van een ander land of een staatloze persoon zijn. Een verzoeker wordt als zodanig beschouwd vanaf het moment dat hij/zij zijn/haar wens om bescherming aan te vragen kenbaar maakt aan een autoriteit. Hoe en wanneer een persoon deze wens kenbaar maakt (d.w.z. op het moment van aankomst in een land of later) is irrelevant om beschouwd te worden als verzoeker om internationale bescherming. De rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de status van een persoon als verzoeker, zijn van toepassing vanaf het moment dat hij/zij te kennen geeft bescherming te willen aanvragen.

Internationale bescherming kan worden genoten door de erkenning of het verkrijgen van verschillende statussen, afhankelijk van de toepasselijke wetgeving in het ontvangende land. Enkele van deze statussen, waaronder de vluchtelingenstatus en subsidiaire bescherming, komen hieronder aan bod.

<sup>(8)</sup> Bescherming tegen *refoulement* wordt verleend in verschillende internationale en regionale rechtsinstrumenten ter bescherming van de mensenrechten. Deze bescherming wordt ook verleend in het internationale vluchtelingenrecht, bijvoorbeeld in artikel 33, lid 1, van het Verdrag betreffende de status van vluchtelingen (Vluchtelingenverdrag) (zie voetnoot [9](#)) en in het EU-asielrecht (zie voetnoot [6](#)).



De belangrijkste rechtsinstrumenten die de internationale bescherming regelen, zijn het Verdrag betreffende de status van vluchtelingen (1951) en het bijbehorende Protocol van 1967 (**Vluchtelingenverdrag**) <sup>(9)</sup>. In het Vluchtelingenverdrag is het beginsel van *non-refoulement* als kernverplichting vastgelegd en wordt de definitie van een vluchteling gegeven.



### Wie is een vluchteling?

Een vluchteling is een persoon die:

- het risico loopt vervolgd te worden vanwege zijn/haar:
  - ras (bv. huidskleur of het behoren tot een etnische groep) <sup>(10)</sup>;
  - godsdienst (bv. de godsdienst en rituelen die zij beoefenen of weigeren te beoefenen);
  - nationaliteit (bv. staatsburgerschap, taal, cultuur of gebrek aan nationaliteit);
  - politieke overtuiging (bv. feitelijk of vermeend politiek lidmaatschap of politieke ideeën);
  - lidmaatschap van een bepaalde sociale groep (bv. in sommige landen een specifiek geslacht, seksuele gerichtheid, beroep of levensstijl);
- zich buiten het land bevindt waarvan hij/zij de nationaliteit heeft of, in het geval van staatlozen (mensen die van geen enkel land de nationaliteit hebben), buiten het land waar hij/zij vroeger zijn/haar gewone verblijfplaats had;
- geen aanspraak kan maken op de bescherming van het land waarvan hij/zij de nationaliteit bezit of van het land waar hij/zij vroeger zijn/haar gewone verblijfplaats had.

In het dagelijkse taalgebruik wordt de term “vluchteling” gebruikt voor alle mensen die gedwongen worden hun land te verlaten om te ontsnappen aan oorlog, geweld of een andere ernstige bedreiging. In de juridische context van asiel is een vluchteling een persoon die het risico loopt op **vervolging** in zijn/haar land van herkomst of gewone verblijfplaats om een of meer van de redenen die worden beschreven in het kader “Wie is een vluchteling?”

<sup>(9)</sup> Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, [Verdrag betreffende de status van vluchtelingen](#), 28 juli 1951, VN-verzameling van verdragen, deel 189, blz. 137 (waarnaar in de EU-asielwetgeving en door het Hof van Justitie van de Europese Unie wordt verwezen als het Verdrag van Genève); Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, [Protocol betreffende de status van vluchtelingen](#), 31 januari 1967, VN-verzameling van verdragen, deel 606, blz. 267. In het Verdrag, dat wereldwijd in de meeste landen van toepassing is, wordt een vluchteling gedefinieerd en worden de rechten en verplichtingen van vluchtelingen in het gastland uiteengezet, evenals de wettelijke verplichtingen van de ondertekenende staten voor de bescherming van vluchtelingen.

<sup>(10)</sup> De tussen haakjes gegeven voorbeelden maken geen deel uit van de definitie van vluchteling in het Vluchtelingenverdrag. Deze voorbeelden dienen ter illustratie van wat de definitie van een vluchteling in de praktijk kan betekenen en zijn niet uitputtend.





### Wat is vervolging?

Vervolging is een ernstige schending van de mensenrechten en fundamentele vrijheden en kan fysiek of geestelijk geweld, mishandeling of bestraffing inhouden, of handelingen van autoriteiten die bijvoorbeeld de mogelijkheid van een persoon aantasten om toegang te krijgen tot medische zorg, werk, onderwijs of hulp van de politie of om gerechtigheid te zoeken voor een rechtbank.

Overeenkomstig het Vluchtelingenverdrag en andere internationale mensenrechteninstrumenten hebben landen ook andere juridische instrumenten ontwikkeld waarmee internationale bescherming op regionaal niveau wordt geregeld, bijvoorbeeld in de EU, in Afrika, in Noord- en Zuid-Amerika of op nationaal niveau. In het Vluchtelingenverdrag wordt slechts één vorm van internationale bescherming beschreven (namelijk de vluchtelingenstatus), maar aanvullende vormen van internationale bescherming die niet in alle landen van toepassing zijn, kunnen op regionaal en nationaal niveau worden geboden, zoals **subsidiare bescherming** in de EU.



### Wat is subsidiare bescherming?

Subsidiare bescherming is een vorm van internationale bescherming die kan worden toegekend aan een persoon die niet in aanmerking komt als vluchteling, maar die een ernstig risico zou lopen als hij/zij zou terugkeren naar zijn/haar land van herkomst of gewone verblijfplaats en dat land hem/haar geen bescherming zou bieden <sup>(1)</sup>. Ernstig risico betekent doodstraf of executie, foltering of onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing, of bedreiging van iemands leven als burger als gevolg van een gewapend conflict <sup>(2)</sup>.

Internationale bescherming in de EU omvat daarom zowel de vluchtelingenstatus als subsidiare bescherming <sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> De juridische definitie van een persoon die voor subsidiare bescherming in aanmerking komt, wordt gegeven in artikel 2, punt f), van de richtlijn asielnormen (herschikking).

<sup>(2)</sup> Zie artikel 15 van de richtlijn asielnormen (herschikking).

<sup>(3)</sup> In sommige EU-lidstaten en buiten de EU worden aanvullende vormen van bescherming geboden door de nationale wetgeving. Zo worden in de Verenigde Staten “alternatieve vormen van hulpverlening” aangeboden.



## Wat is de asielprocedure?

De asielprocedure, in sommige contexten ook “procedure voor internationale bescherming” genoemd, is een proces waarin wordt bepaald of een verzoeker om internationale bescherming al dan niet bescherming wordt toegekend in het land waar hij/zij zijn/haar verzoek heeft ingediend. De term “asielprocedure” omvat alle stappen vanaf het moment dat de verzoeker zijn/haar wens om internationale bescherming aan te vragen, kenbaar maakt tot het uitbrengen van het definitieve besluit over het verzoek. Hierbij wordt grondig onderzocht waarom de verzoeker zijn/haar land heeft verlaten en niet kan terugkeren.

De asielprocedure wordt gebruikt om te bepalen of de verzoeker voldoet aan de criteria om als vluchteling te worden erkend. Alleen als niet aan deze criteria wordt voldaan, gaan de autoriteiten na of de verzoeker in aanmerking komt voor aanvullende vormen van bescherming, zoals subsidiaire bescherming in de EU.

In het geval van vluchtelingenstatus en subsidiaire bescherming wordt internationale bescherming toegekend als de verzoeker niet onder de **uitsluitingsclausules** in het Vluchtelingenverdrag en in andere toepasselijke instrumenten valt <sup>(14)</sup>.



## Wat is uitsluiting?

Uitsluiting <sup>(15)</sup> doet zich voor wanneer een verzoeker, nadat zijn/haar verzoek is behandeld, om een van de volgende redenen geen internationale bescherming wordt verleend:

- hij/zij heeft geen internationale bescherming nodig, omdat hij/zij reeds bescherming geniet van organisaties of agentschappen van de Verenigde Naties of omdat hij/zij bescherming geniet van andere landen die gelijkwaardig is aan de bescherming die door het bezit van de nationaliteit wordt geboden;
- hij/zij verdient geen internationale bescherming, omdat er ernstige redenen zijn om aan te nemen dat hij/zij vóór binnenkomst in het land van asiel een misdrijf tegen de vrede, een oorlogsmisdrijf of een misdrijf tegen de menselijkheid heeft begaan, of een ernstig (niet-politiek) misdrijf, of een handeling die in strijd is met de doelstellingen en beginselen van de Verenigde Naties.

Uitsluitingsclausules kunnen variëren afhankelijk van de regionale of nationale context. In de EU gelden verdere redenen voor uitsluiting voor personen die anders in aanmerking zouden komen voor subsidiaire bescherming <sup>(16)</sup>.

<sup>(14)</sup> [Richtlijn asielnormen \(herschikking\)](#); Verenigde Naties, [Handvest van de Verenigde Naties](#), 24 oktober 1945; Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, [Statuut van Rome inzake het Internationaal Strafhof](#), 17 juli 1998.

<sup>(15)</sup> Afhankelijk van de nationale wetgeving kunnen andere bepalingen van toepassing zijn die vergelijkbaar zijn met uitsluiting. In de Verenigde Staten wordt uitsluiting bijvoorbeeld “mandatory bar” (verplichte uitsluiting) genoemd.

<sup>(16)</sup> Namelijk, 1) wanneer de persoon een gevaar vormt voor de gemeenschap of de veiligheid van de lidstaat, of 2) wanneer de persoon vóór zijn/haar toelating tot de lidstaat een misdrijf heeft begaan waarop een gevangenisstraf staat en hij/zij zijn/haar land van herkomst uitsluitend heeft verlaten om straffen als gevolg van deze misdrijven te ontlopen.





Verzoekers op wie de uitsluitingsclausules van toepassing zijn, krijgen geen vluchtelingenstatus of subsidiaire bescherming toegekend.

## 1.2. Rechten en verplichtingen van de verzoeker

Gedurende de asielprocedure genieten verzoekers om internationale bescherming een aantal grondrechten en zijn ze gebonden aan verschillende verplichtingen. De meeste verzoekers kunnen de officiële taal van het gastland niet goed of helemaal niet spreken. Daarom speelt u als tolk een cruciale rol om hen in staat te stellen hun rechten uit te oefenen en hun verplichtingen na te komen.

### Rechten en verplichtingen van de verzoeker in de asielprocedure

De verzoeker heeft het recht om te worden geïnformeerd <sup>(17)</sup> over de mogelijkheid om een verzoek om internationale bescherming te doen, de stappen van de procedure, zijn/haar rechten en verplichtingen tijdens de procedure en het besluit.

De verzoeker heeft het recht te worden gehoord <sup>(18)</sup> door zijn/haar standpunten kenbaar te maken en actief aan de procedure deel te nemen, met name door middel van een persoonlijk onderhoud over de redenen voor zijn/haar verzoek om internationale bescherming. De relevante autoriteit is verplicht om de verzoeker het recht te geven om te worden gehoord, tenzij een positief besluit met betrekking tot zijn/haar vluchtelingenstatus kan worden genomen op basis van het beschikbare bewijs zonder een persoonlijk onderhoud af te nemen <sup>(19)</sup>. Verklaringen van de verzoeker zijn vaak de belangrijkste bron voor de besluitvorming over het verzoek.

Indien een negatief besluit wordt genomen over het verzoek om internationale bescherming van de verzoeker, heeft hij/zij recht op een doeltreffende voorziening in rechte <sup>(20)</sup> en op een onpartijdig gerecht <sup>(21)</sup>. Dit betekent dat hij/zij beroep kan aantekenen tegen zijn/haar asielbesluit bij de beroepsinstantie, de rechtbank of het tribunaal, waar de zaak op een onafhankelijke en onpartijdige manier wordt beoordeeld. Dit betekent ook dat de verzoeker het recht heeft om te worden geïnformeerd over de redenen voor het besluit, zodat hij/zij zijn/haar recht op een doeltreffende voorziening in rechte op een zinvolle manier kan uitoefenen.

<sup>(17)</sup> Artikel 12, lid 1, punt a), van de richtlijn asielprocedures (herschikking). Ga voor meer richtsnoeren voor informatieverstrekking voor verzoekers naar de [LSA-portal](#) van het Asielagentschap van de Europese Unie.

<sup>(18)</sup> Artikel 41, lid 2, punt a), van het EU-Handvest van de grondrechten (op. cit., voetnoot 5).

<sup>(19)</sup> Artikel 14, lid 2, punten a) en b), en artikel 15, lid 3, punt c), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(20)</sup> Artikel 18, lid 1, punt f), van de richtlijn asielprocedures (herschikking); artikel 8 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (op. cit., voetnoot 4).

<sup>(21)</sup> Amerikaanse Verklaring van de rechten en plichten van de mens (op. cit., voetnoot 7); EU-Handvest van de grondrechten; Europees Hof voor de Rechten van de Mens, [Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens](#), 4 november 1950.



## Rechten en verplichtingen van de verzoeker in de asielprocedure

Indien nodig heeft de verzoeker recht op een tolk <sup>(22)</sup> om zijn/haar zaak aan de bevoegde autoriteiten te kunnen voorleggen. Communicatie met de verzoeker tijdens de procedure moet plaatsvinden in een taal die de verzoeker begrijpt of redelijkerwijs geacht wordt te begrijpen <sup>(23)</sup>. In sommige fasen, waaronder tijdens het persoonlijk onderhoud, moet de communicatie plaatsvinden in de taal waaraan de verzoeker de voorkeur geeft of in een andere taal die hij/zij begrijpt en waarin hij/zij duidelijk kan communiceren <sup>(24)</sup>. Wanneer een verzoeker een voorkeur uitspreekt voor het geslacht van de tolk die hem/haar bijstaat in het persoonlijk onderhoud, beoordelen de asielautoriteiten de redenen voor dit verzoek en proberen zij hieraan tegemoet te komen als dit de verzoeker kan helpen om zich goed uit te drukken <sup>(25)</sup>.

De verzoeker heeft recht op vertrouwelijke behandeling van zijn/haar persoonsgegevens en alle andere informatie met betrekking tot zijn/haar zaak <sup>(26)</sup>. Dit betekent dat niemand die bij de asielprocedure betrokken is, informatie mag doorgeven aan personen buiten de procedure.

De verzoeker is verplicht om samen te werken <sup>(27)</sup> met de autoriteiten, die op hun beurt de verzoeker de mogelijkheid moeten bieden om dit te doen <sup>(28)</sup>. De verzoeker moet met de autoriteiten communiceren en naar beste weten volledige, nauwkeurige en correcte informatie verstrekken. Daarnaast moet hij/zij alle ondersteunende documentatie waarover hij/zij beschikt, met de autoriteiten delen.

### 1.3. Belangrijkste fasen van de asielprocedure en soorten onderhoud

Met enkele variaties naargelang het asielstelsel dat in elk land van kracht is, bestaat de asielprocedure uit een aantal fasen, die in figuur 1 worden geïllustreerd.

<sup>(22)</sup> Artikel 12, lid 1, punt b), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(23)</sup> Artikel 12, lid 1, punt a), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(24)</sup> Artikel 15, lid 3, punt c), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

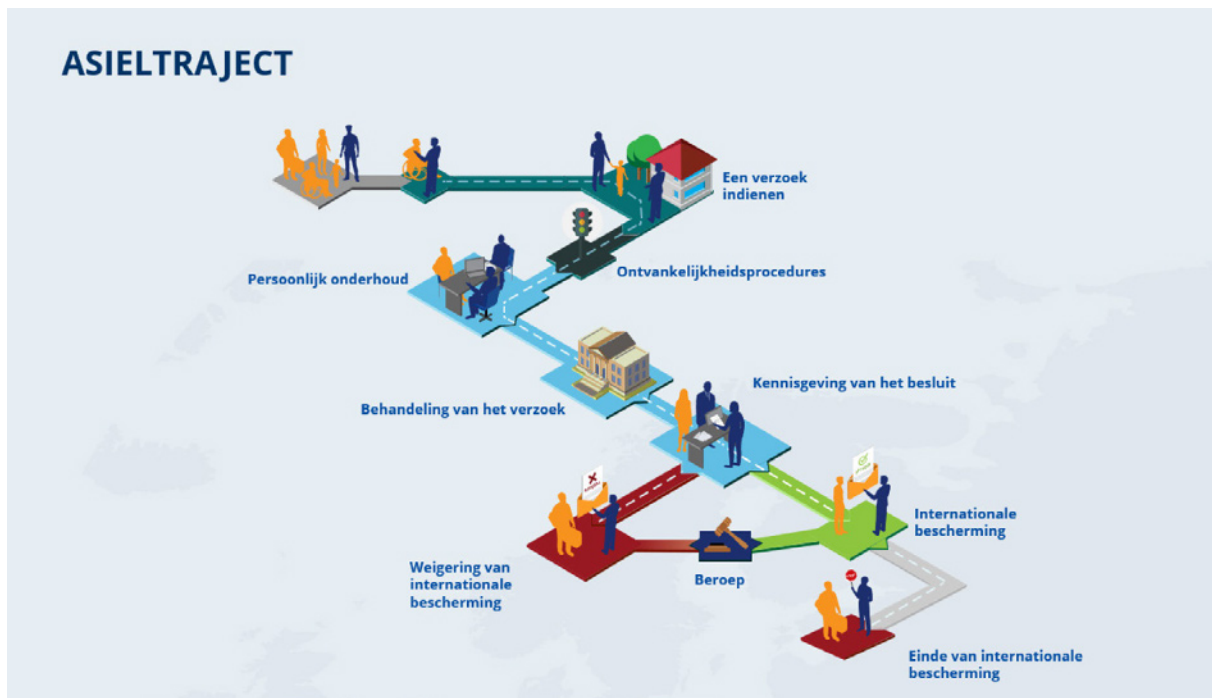
<sup>(25)</sup> Artikel 15, lid 3, punt c), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(26)</sup> Artikel 15, lid 2, en artikel 48 van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(27)</sup> Artikel 13, lid 1, van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

<sup>(28)</sup> Overweging 25 van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

**Figuur 1. Asieltraject**



Bron: aangepast van [Asylum Procedure | Let's Speak Asylum \(europa.eu\)](https://euaa.europa.eu/let-s-speak-asylum) (februari 2024).

© EUAA – Asielagentschap van de Europese Unie – Let's Speak Asylum.

In de meeste fasen van de procedure wordt een **onderhoud** met de verzoeker om internationale bescherming gevoerd. In de verschillende fasen van de asielprocedure kunnen verschillende soorten onderhoud worden gevoerd, waaronder de belangrijkste soorten die in dit deel worden beschreven.

De **belangrijkste deelnemers** in alle soorten onderhoud zijn:

- de hoornedewerker <sup>(29)</sup>;
- de verzoeker;
- de tolk, die de communicatie mogelijk maakt.

Afhankelijk van de nationale praktijk, de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker en de fase van de procedure waarin het onderhoud plaatsvindt, kunnen er ook **andere personen** aanwezig zijn. Dit zijn bijvoorbeeld juridisch adviseurs, vertegenwoordigers van de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor de Vluchtelingen, personen die psychosociale, medische of andere ondersteuning bieden, en een vertrouwenspersoon. Kinderen (personen jonger dan 18 jaar) zonder een volwassene die verantwoordelijk voor hen is in het asieland, kunnen tijdens het onderhoud worden bijgestaan door een voogd/wettelijke vertegenwoordiger <sup>(30)</sup> of een volwassen hulpverlener. In sommige gevallen kan er ook een collega van de hoornedewerker, een andere tolk of een typist aanwezig zijn. De hoornedewerker heeft de taak om de andere personen in staat te stellen het onderhoud bij te wonen, hen aan de verzoeker voor te stellen, hun rol tijdens het onderhoud uit te leggen, hun

<sup>(29)</sup> Afhankelijk van het land kan de hoornedewerker bijvoorbeeld medewerker asielzaken, medewerker horen en beslissen, dossierbehandelaar enz. worden genoemd.

<sup>(30)</sup> Artikel 25, lid 1, punt a), van de richtlijn asielprocedures (herschikking).

positie in de ruimte te bepalen en, indien nodig en overeenkomstig de nationale praktijk, hen tijdens het onderhoud te laten deelnemen aan het gesprek.

Afhankelijk van het nationale asielstelsel en de fase van de procedure kan onderhoud plaatsvinden op een andere **locatie** dan het gebouw van de asielautoriteit, zoals een grensovergang, ontschepingsplaats, detentiecentrum, kantoor van de verantwoordelijke autoriteiten, een gerechtshof of tribunaal. Onderhoud kan ook door verschillende **autoriteiten of medewerkers** worden gevoerd, **persoonlijk dan wel op afstand**.

In alle fasen van de procedure en bij elk onderhoud krijgt de verzoeker **informatie** over het doel van het onderhoud en over zijn/haar rechten en verplichtingen. Dit wordt aangevuld met aanvullende informatie naargelang van de specifieke fase van de procedure. Aangezien u al deze informatie moet tolken, is het van het grootste belang dat u de asielprocedure en de verschillende soorten onderhoud begrijpt. Het is ook essentieel dat u bekend bent met de relevante terminologie.

De soorten onderhoud in de verschillende fasen van de procedure verschillen niet alleen qua doel, maar ook qua specifieke inhoud en kenmerken, zoals duur, locatie en focus. De verschillende soorten onderhoud en het doel en specifieke kenmerken ervan worden toegelicht in de volgende delen.

### 1.3.1. Een verzoek indienen: aanmeldgehoor

Wanneer een persoon uitdrukking geeft aan zijn/haar wens om een verzoek om internationale bescherming in te dienen, moet de bevoegde nationale autoriteit het verzoek registreren. Het indienen <sup>(31)</sup> van een verzoek om internationale bescherming vormt de eerste stap in de asielprocedure. Personen die een verzoek om internationale bescherming indienen, mogen op het grondgebied van het gastland blijven tot er een besluit over hun verzoek is genomen <sup>(32)</sup>. Het indienen van het verzoek is essentieel om bescherming tegen *refoulement* te garanderen en om te bepalen welke autoriteit bevoegd is en welke procedure van toepassing is om het verzoek in behandeling te nemen. In die zin is het werk van de tolk van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat de asielzoeker daadwerkelijk toegang heeft tot de asielprocedure.

Afhankelijk van de nationale praktijk wordt het aanmeldgehoor niet noodzakelijkerwijs afgenomen door hoornedewerkers van dezelfde autoriteit die verantwoordelijk is voor het persoonlijk onderhoud (zie deel [1.3.3 Behandeling van het verzoek: persoonlijk onderhoud](#)). Het aanmeldgehoor kan door registratiemedewerkers, migratieambtenaren, grenswachters of de politie worden afgenomen. Het aanmeldgehoor kan ook op verschillende locaties plaatsvinden, zoals in het gebouw van de asielautoriteiten, een opvangcentrum, een grensovergang en een detentiecentrum.

Het aanmeldgehoor is geen langdurig onderhoud. Registratiemedewerkers verzamelen basispersoonsgegevens en -informatie van de verzoeker, zoals zijn/haar naam, geboortedatum en -plaats, nationaliteit, etnische afkomst, godsdienst, opleiding, gezinsleden,

<sup>(31)</sup> Afhankelijk van het land kan het indienen van een verzoek om internationale bescherming als “registratie”, “verklaringen afgelegd aan de grens”, een “bevestigend proces” of “neerlegging” worden aangeduid.

<sup>(32)</sup> Tenzij in de wet een uitzondering op dit algemene beginsel is opgenomen.



werk en reisroute. Ook worden identiteitsbewijzen of andere documenten die het verzoek van de verzoeker ondersteunen en die in het bezit zijn van de verzoeker, verzameld. Vaak wordt een foto gemaakt van de verzoeker en worden vingerafdrukken afgenomen.

Afhankelijk van de nationale praktijk kunnen de belangrijkste redenen van de verzoeker om zijn/haar land van herkomst te verlaten en wat hij/zij vreest in geval van terugkeer, worden geregistreerd. De gedetailleerde beschrijving van deze redenen maakt echter geen deel uit van het aanmeldgehoor.

Het aanmeldgehoor maakt het ook mogelijk om zo vroeg mogelijk in de asielprocedure vast te stellen welke asielzoekers bijzondere procedurele waarborgen behoeven.



### Wie zijn de verzoekers die bijzondere procedurele waarborgen behoeven?

Verzoekers die bijzondere procedurele waarborgen behoeven, zijn degenen van wie het vermogen om hun verzoek in te dienen en om de asielprocedure goed te begrijpen en eraan deel te nemen, beperkt is door hun individuele omstandigheden. Deze omstandigheden zijn bijvoorbeeld leeftijd, gender, beperkingen, geestelijke aandoeningen, ernstige ziekten en het doormaken van ernstig geweld.

Verzoekers die bijzondere procedurele waarborgen behoeven, moeten passende ondersteuning krijgen om ervoor te zorgen dat zij op doeltreffende wijze alle elementen kunnen voorleggen die nodig zijn om hun verzoek om internationale bescherming te staven. Dergelijke ondersteuning kan op verschillende manieren worden geboden, bijvoorbeeld door medische of psychologische hulp, door de verzoeker de mogelijkheid te bieden om te verzoeken om een tolk van een bepaald geslacht, door het persoonlijk onderhoud uit te stellen of door extra tijd te geven voor het onderhoud.

Verzoekers die bijzondere procedurele waarborgen behoeven, worden meestal verzoekers in een kwetsbare situatie genoemd. Zie voor meer informatie deel [4 Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie](#).

### 1.3.2. Ontvankelijkheidsprocedures: onderhoud over de ontvankelijkheid

De autoriteiten kunnen, afhankelijk van de toepasselijke wetten en procedures, voordat ze een verzoek om internationale bescherming op zijn merites beoordelen, eerst de ontvankelijkheid van het verzoek om internationale bescherming van de verzoeker onderzoeken.

Als tolk kunt u gevraagd worden om te tolken in een dergelijk onderhoud over de ontvankelijkheid. Dit onderhoud is uitsluitend gericht op de elementen die relevant zijn om een besluit te nemen over de ontvankelijkheid van het verzoek om internationale bescherming en heeft geen betrekking op de details van het verzoek van de verzoeker.



De volgende delen bevatten meer informatie over enkele van de ontvankelijkheidsprocedures die in sommige EU-lidstaten van toepassing zijn. Derde landen kunnen vergelijkbare of andere ontvankelijkheidsprocedures hebben.

#### **a) “Veilig land”-begrippen**

De “veilig land”-begrippen zijn gebaseerd op de veronderstelling dat, onder bepaalde omstandigheden, een ander land dan het land waar de verzoeker om internationale bescherming verzoekt, als veilig voor hem/haar kan worden beschouwd. In deze gevallen kan het land van asiel worden vrijgesteld van zijn verantwoordelijkheid om het verzoek in behandeling te nemen.

Tijdens het onderhoud over de ontvankelijkheid kunt u merken dat de onderwerpen die worden besproken, niet gaan over de redenen waarom de verzoeker zijn/haar land van herkomst heeft verlaten en asiel aanvraagt. De verzoeker wordt voornamelijk gevraagd te vertellen waarom hij/zij, gezien zijn/haar persoonlijke omstandigheden, niet naar het andere veilige land kan terugkeren.

Hieronder worden twee voorbeelden gegeven van “veilig land”-begrippen.

##### **Eerste land van asiel**

Als een verzoeker zou kunnen terugkeren naar een ander land (het eerste land van asiel genoemd) waar hij/zij als vluchteling is erkend en nog steeds de bescherming kan genieten die uit deze status voortvloeit, of waar hij/zij anderszins voldoende bescherming kan genieten, kan zijn/haar verzoek als niet-ontvankelijk worden beschouwd.

In dergelijke gevallen wordt tijdens het onderhoud vooral gekeken naar de omstandigheden van de verzoeker in het land waar hij/zij bescherming geniet en naar de redenen waarom de verzoeker het land heeft verlaten en niet naar zijn/haar eerste land van asiel zou kunnen worden teruggestuurd.

##### **Veilig derde land**

Wanneer een verzoeker geacht wordt een band te hebben met een ander land waar hij/zij veilig kan zijn, kan zijn/haar verzoek als niet-ontvankelijk worden beschouwd zonder dat het op zijn merites wordt beoordeeld. Opdat een derde land als veilig kan worden beschouwd, moet de verzoeker om internationale bescherming kunnen verzoeken en, indien hij/zij daarvoor in aanmerking komt, de vluchtelingenstatus kunnen genieten, moet hij/zij tegen *refoulement* worden beschermd en mag hij/zij niet aan vervolging of ernstige schade worden blootgesteld.

In dit geval is een onderhoud over de ontvankelijkheid voornamelijk gericht op het verband tussen de verzoeker en het derde land en de redenen waarom de verzoeker daar niet om bescherming kan verzoeken.

#### **b) Volgende verzoeken**

Als een verzoeker van wie het eerste verzoek werd afgewezen, een volgend verzoek indient, onderzoekt de asielautoriteit eerst de ontvankelijkheid van zijn/haar verzoek en kan zij een besluit nemen om zijn/haar verzoek volledig in behandeling te nemen.



Als er een onderhoud over de ontvankelijkheid voor een volgend verzoek plaatsvindt, worden de nieuwe elementen van het verzoek besproken, in plaats van de elementen van het verzoek dat eerder werd behandeld.

### c) **Bepalen welk land verantwoordelijk is: Dublinprocedure**

In de Europese landen binnen het Dublingebied <sup>(33)</sup> wordt na of bij elke aanmelding van een verzoek bepaald welk land verantwoordelijk is voor de behandeling ervan, om ervoor te zorgen dat het verzoek slechts in één land wordt behandeld. De criteria die worden gebruikt om te bepalen welk land verantwoordelijk is, hebben betrekking op de bescherming van de eenheid van het gezin en op de verantwoordelijkheid van het land dat de grootste rol heeft gespeeld bij de binnenkomst of het verblijf van de verzoeker in het Dublingebied.

Het onderhoud aan de hand waarvan wordt bepaald welk land voor de behandeling verantwoordelijk is, wordt het Dublinonderhoud genoemd. Bij een Dublinonderhoud wordt gevraagd naar het bestaan, de identiteit en de status van familieleden in een ander land binnen het Dublingebied, visa of verblijfsdocumenten die zijn afgegeven door andere landen, de reisroutes van de verzoeker en eerdere binnenkomsten of verblijven in andere landen, de mogelijke behoefte van de verzoeker aan bijzondere procedurele waarborgen en mogelijke factoren die de overdracht van de verzoeker aan het verantwoordelijke land in de weg staan. Bij het Dublinonderhoud wordt niet gekeken naar de redenen van de verzoeker om zijn/haar land van herkomst te verlaten. Dit onderhoud vindt plaats na of als onderdeel van het aanmeldgehoor. Het kan worden afgenomen door registratiemedewerkers, Dublinfunctionarissen of andere hoornedewerkers.

### 1.3.3. **Behandeling van het verzoek: persoonlijk onderhoud**

Nadat een verzoek is ingediend en ontvankelijk is verklaard als er een ontvankelijkheidsprocedure heeft plaatsgevonden, wordt de verzoeker opgeroepen voor een persoonlijk onderhoud <sup>(34)</sup> met de bevoegde nationale autoriteit. Het persoonlijk onderhoud vormt de hoeksteen van de asielprocedure, aangezien het de fase is waarin de verzoeker volledig kan uitleggen waarom hij/zij internationale bescherming behoeft. Vaak wordt de meeste informatie die de asielautoriteit tijdens de behandeling van het verzoek beoordeelt, verzameld via het persoonlijk onderhoud <sup>(35)</sup>.

Het persoonlijk onderhoud is gericht op de redenen waarom de verzoeker zijn/haar land van herkomst of gewone verblijfplaats (als hij/zij staatloos is) heeft verlaten en wat hij/zij vreest dat hem/haar zal overkomen als hij/zij terugkeert. Het heeft ook betrekking op de persoonlijke en familiale achtergrond en reisroute van de verzoeker en alle andere relevante omstandigheden. Naast de mondelinge verklaringen van de verzoeker verzamelt de hoornedewerker alle schriftelijke documentatie en ander bewijsmateriaal dat de verzoeker kan overleggen en houdt hij/zij rekening met al het relevante bewijsmateriaal waarover de autoriteit al beschikt. De hoornedewerker zal er ook naar streven om eventuele

<sup>(33)</sup> Het Dublingebied omvat de 27 EU-lidstaten en vier geassocieerde landen, namelijk IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland.

<sup>(34)</sup> Afhankelijk van het land kan het persoonlijk onderhoud een "asielonderhoud" worden genoemd.

<sup>(35)</sup> In sommige landen, wanneer specifieke procedures van toepassing zijn en de autoriteit al over inhoudelijke informatie beschikt maar bepaalde aspecten van het verzoek wil bevestigen, kan het zijn dat het onderhoud alleen op deze specifieke aspecten is gericht.



kwetsbaarheden of de behoefte aan bijzondere procedurele waarborgen van de kant van de verzoeker vast te stellen die nog niet zijn geïdentificeerd.

Afhankelijk van de zaak kan een persoonlijk onderhoud meerdere uren in beslag nemen en kan er meer dan één persoonlijk onderhoud nodig zijn. Mogelijke redenen voor uitsluiting van internationale bescherming kunnen worden besproken en onderzocht tijdens het persoonlijk onderhoud of via een afzonderlijk onderhoud. De hoornedewerker kan dieper ingaan op bepaalde ervaringen uit het verleden of op handelingen en aanverwante omstandigheden waarbij de verzoeker betrokken was en die ertoe kunnen leiden dat de verzoeker wordt uitgesloten van internationale bescherming. Verzoekers krijgen op hun beurt de kans om alle relevante feiten in detail uit te leggen en inconsistente informatie te verduidelijken, in te gaan op bewijsmateriaal dat aan hen wordt voorgelegd of om hun verzoek om internationale bescherming verder te onderbouwen.

Een onderhoud over uitsluiting kan bijzonder intens zijn en lang duren. Soms is er meer dan één onderhoud nodig.

Zie voor meer informatie over het verloop van het persoonlijk onderhoud deel [1.4 Fasen van het persoonlijk onderhoud](#).

#### **1.3.4. Mededeling van het besluit**

Na het persoonlijk onderhoud beoordeelt de hoornedewerker of een andere verantwoordelijke persoon het verzoek om internationale bescherming op zijn merites en neemt hij/zij een besluit over de vraag of de verzoeker internationale bescherming kan worden toegekend. Na afronding van dit onderzoek stellen de nationale asielautoriteiten de verzoeker op de hoogte of hem/haar bescherming wordt toegekend of dat zijn/haar verzoek is afgewezen. In het geval van een negatief besluit bevat de kennisgeving ook de redenen voor het besluit en informatie over hoe het besluit kan worden aangevochten. De verzoeker wordt schriftelijk en, afhankelijk van de nationale praktijk, persoonlijk op de hoogte gesteld. U kunt worden gevraagd om te tolken wanneer de verzoeker persoonlijk op de hoogte wordt gesteld.

#### **1.3.5. Procedure in tweede aanleg: onderhoud in hoger beroep**

In het geval van een negatief besluit of een besluit waarbij een ander soort bescherming dan de vluchtelingenstatus wordt toegekend, heeft de verzoeker het recht beroep in te stellen bij de bevoegde autoriteit, bijvoorbeeld een kamer van beroep, een rechtbank of een tribunaal. De procedure in tweede aanleg kan een onderhoud met de verzoeker omvatten dat gericht is op kwesties die verband houden met de gronden voor het beroep en op alle relevante informatie of zorgen die de verzoeker naar voren heeft gebracht met betrekking tot het (eerste) besluit over zijn/haar verzoek. Daarom is een onderhoud in hoger beroep over het algemeen geen volledig persoonlijk onderhoud, tenzij dit nodig is om een besluit te nemen over de uitkomst van het beroep <sup>(36)</sup>.

<sup>(36)</sup> UNHCR, [Procedural standards for refugee status determination under UNHCR's mandate](#) (Procedurenormen voor de vaststelling van vluchtelingenstatus onder het mandaat van de UNHCR), 26 augustus 2020.



Of er tijdens het onderhoud in hoger beroep voor een tolk wordt gezorgd, hangt af van de nationale voorschriften.

### 1.3.6. Einde van internationale bescherming

In sommige gevallen moeten de nationale asielautoriteiten beoordelen of de internationale bescherming moet worden beëindigd.

De status van internationale bescherming kan om verschillende redenen worden beëindigd, onder meer omdat bescherming niet meer nodig of gerechtvaardigd is, bijvoorbeeld als de begunstigde opnieuw de bescherming inroept van het land waarvan hij/zij de nationaliteit bezit of waar hij/zij gewoonlijk verblijft, of een nieuwe nationaliteit verwerft en de bescherming van dat land geniet, of als er veranderingen zijn in de omstandigheden die tot de toekenning van de bescherming hebben geleid (bv. ontwikkelingen in het land van herkomst).

Bescherming kan ook worden beëindigd als er bewijs wordt geleverd dat erop wijst dat de persoon in de eerste plaats van internationale bescherming had moeten worden uitgesloten, of dat de persoon ten onrechte bescherming werd toegekend als gevolg van een verkeerde interpretatie of de weglating van feiten.

Afhankelijk van de nationale praktijk en de toepasselijke wettelijke bepalingen kunnen procedures voor het beëindigen van internationale bescherming een onderhoud omvatten dat gericht is op elementen die het beëindigen van de bescherming kunnen rechtvaardigen.

## 1.4. Fasen van het persoonlijk onderhoud

Dit deel gaat over het voeren van een persoonlijk onderhoud (zie figuur 2), aangezien dit de hoeksteen van de asielprocedure is en de kans het grootst is dat u bij dit soort onderhoud tolkt. Houd er rekening mee dat veel aspecten ook relevant zijn voor andere soorten onderhoud.

**Figuur 2. Fasen van het persoonlijk onderhoud**



### 1.4.1. Voorbereiding

Voorafgaand aan een persoonlijk onderhoud neemt de hoornedewerker de nodige maatregelen, afhankelijk van de zaak, de fase van de procedure en de context waarin het onderhoud plaatsvindt.

De hoornedewerker bereidt zich voor op het persoonlijk onderhoud door zich te verdiepen in alle beschikbare informatie over de zaak en in de situatie in het land van herkomst van de verzoeker. Afhankelijk van de nationale praktijk en de informatie waarover hij/zij beschikt, kan



de hoornedewerker u vóór het onderhoud relevante informatie over de zaak geven, zodat u klaar bent om te tolken.

Bij de optimale **zitopstelling** in de gespreksruimte wordt een communicatielijn tussen de hoornedewerker en de verzoeker tot stand gebracht: zij moeten elkaar te allen tijde kunnen zien. Mogelijk wordt u als tolk verzocht om op gelijke afstand van de verzoeker en de hoornedewerker te zitten, meestal in een driehoeksofstelling <sup>(37)</sup>, om uw onpartijdigheid te benadrukken (zie voor meer informatie over onpartijdigheid deel [2.4 Onpartijdigheid en neutraliteit](#)). Normaal gesproken zitten alle aanwezigen rond een tafel. Daar staan wellicht ook water en tissues. Er kunnen andere regelingen worden getroffen voor verzoekers die bijzondere procedurele waarborgen behoeven, bijvoorbeeld verzoekers die slechthorend zijn, verzoekers die gebarentaal gebruiken of kinderen (zie voor meer informatie over vertolking voor deze groepen hoofdstuk [4 Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie](#)).

Afhankelijk van de nationale praktijk kan de hoornedewerker u en de verzoeker vanuit de wachtruimte naar de gespreksruimte begeleiden.

Gedetailleerde informatie over hoe u zich kunt voorbereiden op het tolken tijdens een onderhoud is te vinden in deel [3.2 Voorafgaand aan het onderhoud](#).

## 1.4.2. Opening

De hoornedewerker heeft de taak om aan het begin van het persoonlijk onderhoud een sfeer van vertrouwen te creëren, zodat alle deelnemers zich op hun gemak voelen. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door te beginnen met een neutraal onderwerp om de verzoeker op zijn/haar gemak te stellen.

De hoornedewerker opent het onderhoud door zich **voor te stellen**. Hij/zij kan u ook voorstellen als de tolk of u vragen uzelf voor te stellen. Om veiligheidsredenen mogen introducties niet bij naam zijn.

De hoornedewerker controleert of u en de verzoeker dezelfde **taal** en/of hetzelfde dialect spreken en elkaar volledig begrijpen.

De hoornedewerker kan de verzoeker **meedelen** dat:

- het onderhoud bedoeld is om gedetailleerde en betrouwbare informatie te verzamelen over zijn/haar redenen om bescherming aan te vragen;
- het persoonlijk onderhoud volgens een bepaalde structuur verloopt en de verificatie inhoudt van persoonsgegevens, land van herkomst, reisroute en de redenen waarom de verzoeker zijn/haar land heeft verlaten en niet wenst terug te keren;
- alle personen die bij het onderhoud betrokken zijn, tot geheimhouding verplicht zijn;
- de tolk neutraal en onpartijdig is en geen invloed op de uitkomst van de behandeling heeft;
- hij/zij het moet moeten zeggen als hij/zij een vraag niet begrijpt;

<sup>(37)</sup> Zie UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#) (Handboek voor tolken in asielprocedures), Wenen, 2022, blz. 29.



- hij/zij het recht heeft om om een pauze te vragen;
- het zijn/haar plicht is om mee te werken door alle relevante informatie te verstrekken en dat het opzettelijk geven van valse informatie kan leiden tot een negatieve uitkomst van zijn/haar verzoek.

De verzoeker wordt in deze fase ook op de hoogte gesteld van de manier waarop het onderhoud wordt **vastgelegd en gerapporteerd**. Afhankelijk van de nationale praktijk kan een onderhoud worden opgenomen met audio- of videoapparatuur en/of worden vastgelegd in een schriftelijk verslag van het onderhoud. Het verslag van het onderhoud kan een woordelijke weergave zijn of een feitelijk verslag met essentiële informatie die de verzoeker tijdens het onderhoud heeft verstrekt.

De hoornedewerker kan ook vragen stellen over **de gezondheid van de verzoeker** om na te gaan of hij/zij geschikt is voor het onderhoud en/of behoefte heeft aan bijzondere procedurele waarborgen.

### 1.4.3. Uitvoering

In dit deel worden de meest gebruikte gesprekstechnieken voor persoonlijk onderhoud beschreven. Afhankelijk van de nationale praktijk kunnen andere technieken worden gebruikt. Bovendien kan het plan van de hoornedewerker voor een bepaald persoonlijk onderhoud variëren en/of tijdens het onderhoud veranderen, aangezien elke verzoeker zijn/haar eigen individuele geschiedenis en verhaal heeft.

De hoornedewerker moet zo veel mogelijk gedetailleerde en relevante informatie verzamelen over de **redenen van de verzoeker voor het verzoek om bescherming**. Hij/zij zal daarom waarschijnlijk vragen stellen over alle relevante door de verzoeker genoemde gebeurtenissen uit het verleden en bijvoorbeeld vragen wat er is gebeurd, wanneer en waar de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden, wie de slachtoffers van en deelnemers aan de gebeurtenissen waren, wat de redenen voor de gebeurtenissen waren en of er documenten of bewijsstukken over de gebeurtenissen zijn overgelegd.

Bovendien moet de hoornedewerker weten wat de verzoeker vreest dat er zou kunnen gebeuren als hij/zij terugkeert naar zijn/haar land, waarom hij/zij denkt dat dit zou gebeuren en voor wie hij/zij bang is.

De hoornedewerker kan ook **vragen stellen over andere onderwerpen**, zoals vervolgvragen over de kenmerken van de verzoeker, hoe deze in zijn/haar land van herkomst werden ervaren, de mogelijkheid van de verzoeker om bescherming te krijgen in zijn/haar land van herkomst en de mogelijkheid dat de verzoeker veilig toegang heeft tot en kan leven in een ander gebied in zijn/haar land van herkomst.

De hoornedewerker kondigt meestal aan welk onderwerp er besproken gaat worden, bijvoorbeeld door te zeggen: “Ik ga u nu enkele vragen stellen over uw reis”. Hij/zij stelt duidelijke, eenvoudige vragen op, waarbij rekening wordt gehouden met de leeftijd, en culturele en educatieve achtergrond van de verzoeker. Hij/zij stelt telkens één vraag. Hij/zij stelt meestal open vragen die beginnen met “Hoe ...?”, “Vertel me (de reden voor) ...”, “Leg me uit ...”, “Beschrijf ...” enz. In mindere mate worden gesloten vragen gesteld, meestal om te



bevestigen dat de hoornedewerker het verzoek van de verzoeker begrijpt. Gesloten vragen vereisen meestal een kort antwoord, bijvoorbeeld een datum of locatie, of gewoon “ja” of “nee”. Tijdens bepaalde onderdelen van het onderhoud kan de hoornedewerker bepaalde onderwerpen kort aansnijden zonder er dieper op in te gaan. Hij/zij kan de verzoeker ook vragen om bepaalde aspecten van zijn/haar verklaringen of termen die hij/zij gebruikt, te verduidelijken <sup>(38)</sup>.

Tijdens het hele onderhoud houdt de hoornedewerker zowel de verzoeker als de tolk in de gaten en laat hij/zij hen **pauzes** nemen wanneer dat nodig is (zie delen [2.1 Professionaliteit en integriteit](#) en [3.3.4 Strategieën bij het tolken](#)).

In de volgende delen wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste punten die tijdens het onderhoud vaak aan bod komen.

#### **a) Bevestiging van de identiteit van de verzoeker**

Dit deel van het onderhoud is bedoeld om de identiteit en registratiegegevens van de verzoeker te bevestigen. De hoornedewerker kan vragen stellen over onder andere het land van herkomst, de geboorte- of woonplaats en de opleiding van de verzoeker.

In sommige gevallen, zoals bij het ontbreken van een identiteitsbewijs, kan deze fase veel tijd in beslag nemen, omdat bepaalde kwesties grondig moeten worden onderzocht of begrepen.

#### **b) Vrij verhaal**

In dit deel van het onderhoud vertelt de verzoeker over de redenen waarom hij/zij om internationale bescherming heeft verzocht. De hoornedewerker leidt dit deel van het onderhoud in door de verzoeker te vragen om in detail de redenen uit te leggen waarom hij/zij om internationale bescherming verzoekt. De hoornedewerker zal de verzoeker waarschijnlijk niet onderbreken, om zoveel mogelijk informatie te verzamelen. De verzoeker kan echter worden verzocht korte zinnen te gebruiken, zodat u goed kunt tolken wat hij/zij vertelt (zie deel [3.3.1 Consecutief tolken](#) voor meer informatie over kort consecutief tolken). Sommige verzoekers spreken gemakkelijk vrijuit, terwijl anderen verlegen of terughoudend zijn. De hoornedewerker past zijn/haar gespreksstrategie hierop aan. De hoornedewerker kan ook het vertrouwelijkheidsbeginsel herhalen en benadrukken om een klimaat van vertrouwen te bevorderen en de verzoeker aan te moedigen openlijk te spreken.

Tijdens deze fase van het onderhoud kan de hoornedewerker bepaalde delen van wat de verzoeker heeft gezegd, herhalen. Dit is om de verzoeker te helpen bij het ophalen van herinneringen. Hij/zij kan soms de focus van het verhaal terug willen krijgen op het onderwerp waar hij/zij in eerste instantie naar vroeg, of hij/zij kan over een nieuw onderwerp willen beginnen.

#### **c) Doorvragen**

De hoornedewerker zal tijdens het onderhoud verder doorvragen naar verschillende onderdelen van het vrije verhaal om de informatie die de verzoeker heeft gegeven over zijn/

<sup>(38)</sup> Zie de EASO, *Praktische gids: Persoonlijk gesprek*, 2014; UNHCR Austria, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Handboek voor tolken in asielpcedures), Wenen, 2022, blz. 32.



haar redenen om bescherming aan te vragen, verder te onderzoeken. In dit deel kan de hoornedewerker terugkeren naar een van de onderwerpen die in het vrije verhaal worden genoemd of om bevestiging vragen van een van de belangrijkste verklaringen van de verzoeker. Over het algemeen introduceert de hoornedewerker elk onderwerp voordat hij/zij gedetailleerde vragen stelt.

#### d) **Tegenstrijdigheden verduidelijken**

Opdat de verzoeker zijn/haar verzoek zo volledig mogelijk kan presenteren, moet de hoornedewerker hem/haar de kans geven om eventuele inconsistenties of tegenstrijdigheden te verduidelijken die anders een negatieve invloed op het besluit zouden kunnen hebben.

Verduidelijkingen kunnen betrekking hebben op de verklaringen van de verzoeker of op informatie uit andere bronnen.

### 1.4.4. **Afsluiting**

Tijdens de afsluitende fase zal de hoornedewerker vragen of de verzoeker nog iets toe te voegen heeft of nog vragen wil stellen. De hoornedewerker kan ook nagaan of de verzoeker iets niet heeft begrepen.

Overeenkomstig de nationale regelgeving en praktijk krijgen andere deelnemers, zoals de juridisch adviseur of voogd van de verzoeker, ook de gelegenheid om verklaringen toe te voegen of vragen te stellen.

Soms wordt u, afhankelijk van de nationale praktijk en of er een **schriftelijk verslag** is van het onderhoud, gevraagd om een bladvertaling te doen of het verslag “terug te lezen” om de verzoeker de gelegenheid te geven eventuele fouten of een verkeerde vertolking te corrigeren en te verduidelijken <sup>(39)</sup> (zie voor meer informatie over uw rol bij bladvertaling deel [3.3.2 Bladvertaling](#)).

Volgens de nationale praktijk en afhankelijk van het soort onderhoud en de fase van de procedure moet u mogelijk **proceduredocumenten ondertekenen**, zoals het schriftelijke verslag. In landen waar tolken verplicht zijn hun naam te vermelden en/of een leesbare handtekening te zetten, kan een procedure worden gehanteerd die erop gericht is om uw naam niet te onthullen als uw veiligheid in gevaar zou kunnen komen.

De hoornedewerker kan de verzoeker vervolgens informeren over de **volgende stappen in de procedure**, zoals hoe het besluit wordt meegedeeld, de gevolgen van een positief besluit, het recht van de verzoeker op beroep en gratis rechtsbijstand in geval van een negatief besluit, hoe de verzoeker aanvullend bewijsmateriaal kan indienen en de rechten, voordelen en verplichtingen van de verzoeker in afwachting van het besluit.

Afhankelijk van de nationale praktijk kan de hoornedewerker u en de verzoeker begeleiden van de gespreksruimte naar de wachtruimte of uitgang. De hoornedewerker kan met u bespreken hoe het tolken is gegaan.

<sup>(39)</sup> Artikel 17, lid 3, van de richtlijn asielpcedures (herschikking).



## 2. Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure

U moet weten hoe u zich moet gedragen in de verschillende situaties die zich tijdens uw loopbaan als tolk in de asielprocedure kunnen voordoen. De meeste nationale asielautoriteiten hanteren professionele ethische normen of gedragscodes voor tolken en u zult waarschijnlijk worden gevraagd deze te ondertekenen voordat u een tolkopdracht aanneemt. Hierin worden de kernbeginselen beschreven die tolken geacht worden te hanteren bij de uitoefening van hun functie, binnen en buiten de gespreksruimte. Alle in figuur 3 genoemde beginselen worden als essentieel beschouwd. Als u zich niet aan deze regels houdt, kan dit ernstige gevolgen hebben in de asielprocedure.

**Figuur 3. Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure**



Dit hoofdstuk helpt u vertrouwd te raken met de vereiste beginselen voor tolken in de asielprocedure en biedt u richtsnoeren over hoe u als tolk het beste kunt optreden. Meer bepaald komt u meer te weten over:

- de kernbeginselen die aan uw werk als tolk ten grondslag liggen: professionaliteit en integriteit, nauwkeurigheid en volledigheid, vertrouwelijkheid, en onpartijdigheid en neutraliteit;
- uitdagende situaties waarmee u tijdens uw tolkopdrachten te maken kunt krijgen en richtsnoeren over hoe u zich in dergelijke situaties het beste kunt gedragen.



## 2.1. Professionaliteit en integriteit

**Professionaliteit** heeft betrekking op de manier waarop u uw taken uitvoert. Uw professionele gedrag blijkt uit uw houding en handelswijze.

Een professionele houding aannemen, houdt in dat u tijdens het uitvoeren van uw taken respect uitdraagt naar de betrokken personen. Het houdt ook in dat u uw privé- en beroepsleven van elkaar gescheiden houdt en dat u beroepsmatig afstand houdt van het onderwerp dat u tolkt.

Bovendien blijkt uw professionele gedrag vooral uit uw handelswijze. Een professionele tolk is punctueel en georganiseerd door op tijd te komen op de locatie van de tolkopdracht of door de autoriteit tijdig te informeren in geval van een vertraging of annulering. U moet ook blijk geven van professionaliteit door uw emoties te beheersen, en gematigd en neutraal gedrag te vertonen (vermijd bijvoorbeeld het uiten van ongeduld of het gebruik van uitdrukkingen die opgevat kunnen worden alsof u meningen, houdingen of overtuigingen communiceert). Bovendien moet u consequent aantekeningen maken voor een nauwkeurige en volledige vertolking, fysiek en geestelijk fit aankomen voor het onderhoud en een ruimdenkende en neutrale houding ten opzichte van de verzoeker hebben. Een professionele tolk kent ook zijn/haar grenzen. Wees u bewust van uw rol en de beperkingen van uw kennis en vaardigheden. Zorg ervoor dat u uw werk zo goed mogelijk doet: vraag om een pauze of weiger een tolkopdracht als u, om welke reden dan ook, niet in staat bent om volgens de gestelde normen te presteren.

**Integriteit** betekent dat u respect toont voor alle deelnemers en zich op een correcte, waardige en respectvolle manier gedraagt. Voor een tolk betekent integriteit het handhaven van de ethische normen die het werk vereist.

Het is vooral van het grootste belang dat u nooit misbruik maakt van uw positie door geld, gunsten of beloningen aan te nemen in ruil voor hulp bij het onderhoud of andere onderdelen van de asielprocedure. U moet elk aanbod van de verzoeker in deze zin aan de asielautoriteit of aan uw directe leidinggevende meedelen.

Tijdens uw loopbaan als tolk kunt u te maken krijgen met overtredingen van de gedragscode door andere deelnemers aan de asielprocedure, zoals andere tolken, hoornmedewerkers, andere medewerkers van de asielautoriteit of de juridisch adviseur van de verzoeker. U moet zich bewust zijn van de manieren waarop u vermeende overtredingen van de gedragscode kunt melden. De autoriteit die u de tolkopdracht heeft gegeven, geeft u aanwijzingen over de procedures om dergelijke overtredingen te melden.



**Situationele uitdaging: fit om te tolken**

Dit is het derde onderhoud van de dag. U wordt moe en u verliest uw aandacht en uw geduld. Het onderhoud duurt nu al meer dan een uur en u krijgt de indruk dat er nooit een einde aan komt.

**Wat u moet doen**

In deze situatie kunt u overwegen een pauze aan te vragen om nieuwe energie op te doen voordat u verder gaat met tolken. Vraag altijd om een pauze als u vreest dat u uw geduld verliest of dat de kwaliteit van het tolken afneemt omdat een onderhoud langer duurt dan verwacht.

**Situationele uitdaging: omgaan met kritiek**

Tijdens het persoonlijk onderhoud heeft de verzoeker kritiek op u of uw manier van tolken.

**Wat u moet doen**

Blijf kalm en tolk alles wat de verzoeker zegt, dus ook opmerkingen en mogelijke beledigingen. De hoornedewerker moet de situatie in goede banen leiden. Als de hoornedewerker oordeelt dat een gebrek aan vertrouwen het onderhoud kan belemmeren, kan hij/zij u verzoeken het onderhoud te verlaten. Dit oordeel is niet gebaseerd op uw prestaties, maar kan nodig zijn in het belang van een goed verloop van het onderhoud.

**Situationele uitdaging: geschenken aannemen**

De verzoeker merkt dat u hetzelfde geloof aanhangt en biedt u een snoepje aan omdat het vandaag een religieuze feestdag is.

**Wat u moet doen**

Integriteit vereist dat u geen geschenken of andere beloningen aanneemt, zelfs niet een klein of symbolisch geschenk zoals een snoepje. In dit geval kunt u de verzoeker bedanken en vriendelijk zeggen dat u het niet mag aannemen. U kunt het snoepje op tafel laten liggen.

## 2.2. Nauwkeurigheid en volledigheid

Een rechtvaardig besluit nemen over het verzoek om internationale bescherming en zorgen dat de verzoeker zijn/haar rechten kan uitoefenen, hangt in grote mate af van de nauwkeurigheid van de vertolking. Hoornedewerkers moeten precies begrijpen wat de verzoeker zegt en de verzoeker moet alles begrijpen wat de hoornedewerker vertelt en vraagt. De informatie die de verzoeker tijdens het onderhoud deelt, is een van de



belangrijkste elementen op basis waarvan de asielautoriteit de geloofwaardigheid van de verklaringen van de verzoeker zal beoordelen. Deze beoordeling heeft grote gevolgen voor de voortzetting van de behandeling van het verzoek en uiteindelijk voor het besluit erover. Daarom is het uitermate belangrijk dat u als tolk de vragen van de hoornedewerker en de verklaringen van de verzoeker zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bewoordingen houdt en **de oorspronkelijke boodschap volledig weergeeft zonder toevoegingen of weglatingen**. Soms kan een verandering, zelfs in slechts een woord of een datum, een impact hebben op de zaak van de verzoeker. De volgorde waarin dingen worden gezegd, de mate van gedetailleerdheid en de manier waarop ze worden gezegd, zijn relevante factoren. U kunt vanwege de complexiteit van uw tolkopdracht, maar ook vanwege de aard van transculturele communicatie, problemen ondervinden bij het garanderen van een nauwkeurige en volledige vertolking (zie deel [3.1.2 Transculturele communicatie](#)). Aanbevolen wordt om de hoornedewerker op de hoogte te houden van eventuele problemen bij het tolken (zie deel [3.3.4 Strategieën bij het tolken](#)).



#### Situationele uitdaging: vermijden van toevoegingen

De hoornedewerker vraagt de verzoeker: “Met welk vervoermiddel bent u hier vandaag gekomen?” U tolkt dit, maar u merkt dat de verzoeker de vraag niet begrijpt. Kunt u het volgende toevoegen: “bus, taxi of trein”?

##### **Wat u moet doen**

Het is geen goede praktijk om op eigen initiatief toevoegingen te maken. In dit geval moet de hoornedewerker ingrijpen en aanvullende vragen stellen of de verzoeker opheldering verschaffen.



#### Situationele uitdaging: tolken van figuurlijke taal

De verzoeker gebruikt een figuurlijke uitdrukking zoals een idioom of spreekwoord dat gebruikelijk is in zijn/haar taal, maar waarvoor geen direct equivalent bestaat in de taal waarin u tolkt.

##### **Wat u moet doen**

Nauwkeurig tolken is niet hetzelfde als letterlijk tolken. Het is uw doel om de boodschap zo goed mogelijk over te brengen en niet om woord voor woord te tolken. Leg de hoornedewerker uit dat u een figuurlijke uitdrukking tolkt en beschrijf de boodschap door middel van toevoegingen en parafrasering. In dergelijke gevallen zijn toevoegingen en wijzigingen noodzakelijk voor een juiste vertolking.





### Situationele uitdaging: tolken van herhalingen

Tijdens het onderhoud herhaalt de verzoeker dezelfde informatie meerdere keren.

#### Wat u moet doen

Tolk alles wat de verzoeker zegt, ook herhalingen. U mag de verklaringen van de verzoeker niet weglaten of samenvatten en u bent niet verantwoordelijk voor wat er gezegd wordt.



### Situationele uitdaging: voorkomen van weglatingen

Tijdens het onderhoud noemt de verzoeker een detail, maar vraagt u dit niet tolken.

#### Wat u moet doen

Geef een volledige vertolking van de verklaringen van de verzoeker, ook het feit dat u gevraagd werd iets niet te tolken. De hoormedewerker neemt dan een besluit over hoe om te gaan met die informatie en kan ervoor kiezen de verzoeker te vragen naar de redenen waarom hij/zij niet wilde dat de details werden getolkt.

## 2.3. Vertrouwelijkheid

Vertrouwelijkheid is een essentieel onderdeel van de asielprocedure als geheel en een kernbeginsel voor tolken. Als de vertrouwelijkheid in de asielprocedure niet gegarandeerd is, kan van verzoekers niet worden verwacht dat ze in alle openheid en gedetailleerd vertellen over de bedreigingen waarmee ze in hun land van herkomst te maken kregen of over hun huidige situatie. Een gebrek aan vertrouwelijkheid kan de verzoeker en zijn/haar familie of vrienden, met inbegrip van degenen die in zijn/haar land van herkomst blijven, in gevaar brengen. Het hele behandelingsproces komt in gevaar als de vertrouwelijkheid niet volledig wordt gerespecteerd.

Als tolk moet u alle informatie waartoe u tijdens uw werkzaamheden toegang hebt, als vertrouwelijk behandelen. Dit betekent dat **er buiten het onderhoud geen informatie met betrekking tot de verzoeker of de inhoud van het onderhoud kan worden besproken.**

U mag hierover niet praten met derden, uw collega's, zelfs niet met de verzoeker, of zijn/haar familieleden, juridisch adviseur of voogd. U mag geen berichten plaatsen op sociale media of verklaringen afleggen aan de pers over informatie waarvan u kennis krijgt tijdens uw werkzaamheden. Houd er rekening mee dat u, met het oog op gegevensbescherming, vóór, tijdens of na het onderhoud geen toegang krijgt tot de zaakdossiers of databases. U bent verplicht om de vertrouwelijkheid van de procedure ook na afloop van uw contract te respecteren. Dit betekent dat u de informatie als vertrouwelijk moet behandelen, zelfs wanneer u niet meer als tolk werkt.

U moet daarnaast voorzorgsmaatregelen nemen om uw eigen privacy te beschermen. Het is in uw belang en het belang van de asielprocedure dat ook u uw persoonsgegevens



beschermt. Geef geen privé-informatie over uw herkomst of achtergrond, familie, privéleven of verblijfplaats aan een verzoeker, noch op eigen initiatief noch op verzoek van de verzoeker. Houd uw accounts en activiteiten op sociale media privé.



### Situationele uitdaging: informatie delen met de familie van de verzoeker

Tijdens een pauze tussen onderhouden wordt u benaderd door de echtgenoot van een verzoeker voor wie u de dag ervoor hebt getolkt. Hij zegt dat zijn vrouw gestrest en bezorgd is over het onderhoud van gisteren en vraagt u hoe het onderhoud is verlopen.

#### Wat u moet doen

U kunt hem uitleggen dat u de bezorgdheid van zijn vrouw begrijpt, maar dat u met niemand informatie mag delen over de onderhouden waarvoor u tolkt.



### Situationele uitdaging: informatie delen met collega's

Tijdens een pauze vraagt een andere tolk u iets over uw onderhoud: "Is deze verzoeker niet de zus van de verzoeker van vorige week?" U aarzelt om te antwoorden.

#### Wat u moet doen

U moet de informatie die u tijdens het tolken verkrijgt, vertrouwelijk behandelen. Dit betekent dat u dergelijke informatie niet met uw collega kunt delen, ook al werkt u allebei voor dezelfde autoriteit. Geef uw collega in dit geval geen antwoord en vertel hem/haar dat dergelijke informatie vertrouwelijk is en dat u deze niet kunt delen.

## 2.4. Onpartijdigheid en neutraliteit

Om onpartijdig en neutraal te blijven, mag u voor, tijdens of na het tolken **geen partij kiezen of uw eigen mening uiten**, of suggesties of advies geven. Het kan zijn dat u zich verbonden voelt met strijd van de verzoeker of de zaak die hij/zij steunt, of juist dat u zich niet kunt vinden in zijn/haar positie of situatie. In alle situaties moet u een neutrale houding aannemen ten opzichte van wat er gezegd wordt, zonder vooroordelen de manier waarop u tolkt, te laten beïnvloeden.

Bij vooroordelen gaat het om vriendjespolitiek of een voorkeur voor een bepaalde groep op basis van bepaalde ideeën en overtuigingen. U kunt bijvoorbeeld denken dat sommige culturen stipter zijn dan andere. Ook kunt u denken dat sommige culturen minder hard werken dan andere. Vooroordelen kunnen uw handelingen beïnvloeden, zelfs als u zich er niet van bewust bent.

Een tolk moet onpartijdig zijn en moet ook door anderen altijd als onpartijdig worden gezien, zowel in houding als in gedrag. Laat uw herkomst, achtergrond, meningen of overtuigingen geen invloed hebben op de manier waarop u tolkt.



Als u vermoedt dat een verzoeker u niet meer als neutraal beschouwt of als u het gevoel hebt dat u emotioneel te sterk verbonden bent met een bepaald onderwerp om dit beginsel te kunnen handhaven, moet u de hoornedewerker hiervan op de hoogte stellen. Dit geldt ook als u zich realiseert dat u eerder contact of relaties hebt gehad met een verzoeker of met andere personen die tijdens het onderhoud aanwezig zijn. In dergelijke gevallen wordt een nieuwe tolk aan de zaak toegewezen.

Een situatie waarin een band met een verzoeker van invloed kan zijn op uw werk, wordt een **“belangenconflict”** genoemd. Elke reële of vermeende partijdigheid of belangenconflict kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen tussen de verzoeker en de asielautoriteiten, en kan de asielprocedure negatief beïnvloeden. U moet elk mogelijk belangenconflict melden en een tolkopdracht niet aanvaarden als u een dergelijk conflict constateert.

Aangezien u dezelfde taal spreekt, kan de verzoeker u zien als iemand die hem/haar zal helpen bij het beantwoorden van de vragen of bij het verkrijgen van een positief besluit. Omgekeerd kan de verzoeker ook vijandige gevoelens jegens u hebben. Door uw achtergrond kan het zijn dat hij/zij u associeert met zijn/haar dader van vervolging. Uit uw gedrag moet blijken dat uw enige taak is om ervoor te zorgen dat hij/zij met de asielautoriteit kan communiceren.



#### Situationele uitdaging: belangenconflict

Tijdens het onderhoud beseft u dat de verzoeker uit uw dorp van herkomst komt en dat u zijn/haar familie zeer goed kent.

##### **Wat u moet doen**

Vraag om een pauze en leg de hoornedewerker uit dat u iets wilt meedelen. Informeer de hoornedewerker over de exacte band die u hebt met de familie van de verzoeker, aangezien dit een reële of vermeend belangenconflict kan opleveren. De hoornedewerker zal advies geven over de te volgen weg. Indien u echter van mening bent dat uw neutraliteit en onpartijdigheid niet kunnen worden gewaarborgd, dient u zich uit de tolkopdracht terug te trekken.



#### Situationele uitdaging: u wordt naar uw mening gevraagd

Na het onderhoud vraagt de hoornedewerker u of de informatie die de verzoeker over zijn/haar land van herkomst heeft gegeven, correct is en of u de verklaringen van de verzoeker geloofwaardig vindt.

##### **Wat u moet doen**

Herinner de hoornedewerker eraan dat u hierover geen advies of mening kunt geven, aangezien u als tolk alleen maar mag tolken.

**Situationele uitdaging: binnen de grenzen van uw rol blijven**

U tolkt voor een verzoeker die volgens u ook vertelt. Maar de hoormedewerker lijkt zich hier niet van bewust.

**Wat u moet doen**

Als tolk mag u het waarheidsgehalte of de geloofwaardigheid van de gemelde informatie niet beoordelen. Blijf onpartijdig en spreek geen persoonlijke meningen, waardeoordelen of vooroordelen uit.

**Situationele uitdaging: uw neutraliteit tegenover de verzoeker herhalen**

Tijdens een pauze in het onderhoud probeert de verzoeker een gesprek met u te voeren over uw gemeenschappelijke etnische afkomst en de problemen die daarmee gepaard gaan in uw land van herkomst.

**Wat u moet doen**

Herinner de verzoeker eraan dat u alleen als tolk mag optreden, dat u dit soort gesprekken niet mag voeren en dat u geen informatie over uzelf mag onthullen. Vertel de hoormedewerker wat er is gebeurd. Ga indien mogelijk tijdens de pauzes in een andere ruimte zitten dan de verzoekers om interactie met hen te vermijden.

## 3. Tolken in asielonderhoud

Een professionele tolk in de asielprocedure moet voorbereid zijn, en over specifieke kennis en technische en zachte vaardigheden beschikken. Uw belangrijkste doel als tolk bij een onderhoud in de asielprocedure is ervoor zorgen dat elke deelnemer alles begrijpt wat er gezegd wordt zoals het gezegd wordt. Denk eraan dat de verzoeker recht heeft op een eerlijke en onbevooroordeelde asielprocedure. Dit is deels afhankelijk van de kwaliteit van uw tolkprestatie. In de meeste gevallen krijgen verzoekers slechts één kans om deel te nemen aan een persoonlijk onderhoud om hun verzoek te staven ten overstaan van de beslissingsautoriteit. Dit maakt uw taak als tolk zeer belangrijk. Eventuele tekortkomingen kunnen ernstige gevolgen hebben voor de verzoeker.

Dit hoofdstuk biedt richtsnoeren over hoe u zich kunt voorbereiden op een persoonlijk onderhoud en hoe u tijdens het onderhoud moet tolken. In dit hoofdstuk komt met name het volgende aan bod:

- enkele belangrijke overwegingen met betrekking tot machtsongelijkheid tijdens het onderhoud, de specifieke kenmerken en uitdagingen van transculturele communicatie, en richtsnoeren over hoe u vertrouwd kunt raken met de terminologie die nodig is voor uw opdrachten;
- een toelichting op tolkmethoden en -technieken, meer bepaald consecutief tolken, beurtelings tolken, aantekeningen maken en bladvertaling;
- richtsnoeren over de technische aspecten van het tolken bij een persoonlijk onderhoud en onderhoud op afstand;
- uitdagende situaties waarmee u tijdens uw tolkopdrachten te maken kunt krijgen en richtsnoeren over hoe u zich in dergelijke situaties het beste kunt gedragen.

### 3.1. Communicatie en taal

#### 3.1.1. Machtsongelijkheid

De asielautoriteit is bevoegd om een besluit te nemen over het door een verzoeker ingediende verzoek om internationale bescherming. Tijdens de asielprocedure zijn de hoornedewerker, u als tolk en eventuele begeleidende personen aanwezig als professionals die hun werk doen. De verzoeker is echter aanwezig in een zeer persoonlijke hoedanigheid en praat tijdens het onderhoud over persoonlijke ervaringen, opvattingen en overtuigingen, die van grote invloed zullen zijn op zijn/haar toekomst.

Er is dus sprake van een **machtsongelijkheid** in de asielcontext.

- De **hoornedewerker** heeft of wordt door de verzoeker gezien als iemand die de macht heeft om te beslissen over het resultaat van het verzoek, of op zijn minst iemand met een sterke invloed op het resultaat. De hoornedewerker leidt het onderhoud, beslist wanneer het begint en eindigt, en stuurt de richting van het onderhoud aan door te



beslissen welke vragen moeten worden gesteld en welke onderwerpen moeten worden besproken.

- De verzoeker kan u, als **tolk**, zien als een deel van de asielautoriteit. Als de enige persoon in de ruimte die geen last heeft van een taalbarrière, kan het lijken alsof u de macht hebt om informatie achter te houden, te verdraaien of toe te voegen.
- De **verzoeker** heeft op zijn/haar beurt geen of weinig macht in het onderhoud (of denkt dat dat zo is), ondanks het feit dat zijn/haar toekomst afhangt van de uitkomst van het onderhoud. De verzoeker is grotendeels afhankelijk van de hoornedewerker om het onderhoud te leiden en van u om de boodschappen over te brengen.

Als tolk moet u zich bewust zijn van deze **(vermeende) machtsongelijkheid**. Bovendien mag uw gedrag ze niet versterken. Deze machtsongelijkheid kan niet worden vermeden, maar u en de andere partijen kunnen ze wel beperken. Door u hiervan bewust te zijn, kunt u de gespreksituatie vanuit het oogpunt van de verzoeker begrijpen. Alle in deze gids verstrekte hulpinformatie, met name in de volgende delen van dit hoofdstuk en in hoofdstuk [4 Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie](#), is gebaseerd op deze overwegingen. Als u dienovereenkomstig handelt, minimaliseert u het risico dat de machtsongelijkheid een negatieve invloed heeft op het asieldorfier van een verzoeker.

### 3.1.2. Transculturele communicatie

Als het tolken niet goed gebeurt, bestaat er een **risico op vertekening** van de boodschap die wordt overgebracht. Dit risico neemt toe wanneer de deelnemers aan het asielonderhoud een verschillende achtergrond hebben.

**Verschillende factoren kunnen invloed hebben op de communicatie.** Deze factoren omvatten iemands gender, opleiding en culturele, sociale, religieuze, politieke en etnische achtergrond, en verschillende andere aspecten van de context waarin hij/zij is opgegroeid en heeft geleefd. Ze beïnvloeden de manier waarop mensen **verbale en non-verbale boodschappen** overbrengen en begrijpen, vaak op een onbewust niveau. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld directer in hun communicatie dan anderen, of het niveau van formaliteit van de gebruikte taal kan verschillen afhankelijk van iemands achtergrond. Ook non-verbale communicatie kan aanzienlijk verschillen en gemakkelijk door sprekers met een verschillende achtergrond verkeerd worden begrepen. De hoornedewerker en de verzoeker in de asielprocedure komen waarschijnlijk uit een heel andere omgeving en hebben een geheel andere achtergrond. Ook uw eigen achtergrond zal in meer of mindere mate verschillen van die van de andere deelnemers. Al deze factoren kunnen barrières opwerpen in de communicatie en misverstanden veroorzaken.

Bij het tolken moet u met alle factoren rekening houden en ervoor zorgen dat u niet alleen de woorden tolkt zoals ze zijn uitgesproken, maar ook de volledige betekenis ervan die uit de context en de achtergrond van de persoon voortvloeit. In de volgende delen van hoofdstuk [3 Tolken in asielonderhoud](#) en hoofdstuk [4 Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie](#) van deze gids worden technieken beschreven die u kunnen helpen om dit op de best mogelijke manier te bewerkstelligen. Het is belangrijk dat u de hoornedewerker informeert wanneer u zich realiseert dat uitdagingen op het gebied van transculturele communicatie een invloed hebben op het onderhoud. Dit versterkt het vertrouwen van de



hoornmedewerker in uw werk en stelt alle deelnemers in staat de risico's van negatieve gevolgen voor de asielprocedure tot een minimum te beperken. De hoornmedewerker moet dan beslissen hoe te handelen op basis van de informatie die u hem/haar geeft.



### Situationele uitdaging: transculturele communicatie

Tijdens het onderhoud verwijst de verzoeker naar zijn/haar “broer” terwijl hij/zij een gebeurtenis in zijn/haar leven beschrijft. U bent zich ervan bewust dat in de context waar de verzoeker vandaan komt, de term “broer” kan worden gebruikt om een broer (bloedverwant) aan te duiden en in bredere zin kan worden gebruikt om een goede vriend aan te duiden.

#### Wat u moet doen

Tolk alles wat de verzoeker heeft gezegd in de exacte bewoordingen. Informeer de hoornmedewerker na afloop dat u een aantekening wilt maken over een bepaalde term die de verzoeker heeft gebruikt. Leg vervolgens aan de hoornmedewerker de twee betekenissen uit waarin het woord “broer” kan worden gebruikt in de context van de verzoeker.

### 3.1.3. Terminologie

Als professionele tolk in de asielprocedure moet u uw professionele tolkvaardigheden **bijhouden** en ontwikkelen, waaronder uw grondige kennis van zowel de **brontaal als de doeltaal** (zie voor de definities van brontaal en doeltaal deel [3.3.1 Consecutief tolken](#)).

U moet ook bekend zijn met de **terminologie** die op asielgebied van toepassing is en met de context van de landen van herkomst van verzoekers en met zaken waarvoor u gevraagd kunt worden om te tolken. Hiertoe is het nuttig om u regelmatig en waar nodig te verdiepen in bronnen zoals landenrapporten <sup>(40)</sup> en nieuwsartikelen om vertrouwd te raken met de terminologie betreffende de relevante politieke, geografische en culturele aspecten van de landen van herkomst van verzoekers <sup>(41)</sup>. U kunt zich daarbij concentreren op belangrijke terminologie met betrekking tot aspecten die waarschijnlijk tijdens het onderhoud ter sprake zullen komen, zoals de administratieve indeling van het land, de belangrijkste steden en regio's, de namen van wetshandavingsinstanties, veelgebruikte acroniemen, het politieke systeem, de namen en acroniemen van politieke partijen, prominente politieke of religieuze figuren, de namen van etnische groepen en stammen, en culturele gebruiken.

U wordt geadviseerd **woordenlijsten** te gebruiken als hulpmiddel bij het vertalen van technische of specifieke terminologie. Afhankelijk van de nationale context kunnen de autoriteiten woordenlijsten verstrekken. U kunt ook uw eigen woordenlijst opstellen door de woorden die u tijdens het onderhoud tegenkomt, samen met de vertaling ervan te noteren en deze per onderwerp te organiseren. Maak woordenlijsten die relevant zijn voor verschillende

<sup>(40)</sup> Mensen die werkzaam zijn op het gebied van asiel, verwijzen vaak naar informatie over het land van herkomst. Er bestaan openbaar toegankelijke databases en portals met informatie over de landen van herkomst, zoals het [COI-portaal van het EUAA](#) en [Refworld](#).

<sup>(41)</sup> U kunt ook de [terminologieverzameling voor asiel en opvang van het EUAA](#) raadplegen en downloaden.





soorten asielverzoeken, zoals woordenlijsten over militaire rangen, godsdienstgerelateerde termen en terminologie die relevant is voor seksuele gerichtheid, genderidentiteit, genderexpressie en geslachtskenmerken, en neem ze vóór uw tolkopdracht door.

Als algemene regel geldt dat u zich **bewust moet zijn van uw eigen vaardigheden** en beperkingen wanneer u een tolkopdracht aanvaardt. Elk onderhoud is anders en voor sommige zijn mogelijk bepaalde vaardigheden vereist. Als u vooraf informatie krijgt over de zaak waarvoor u moet tolken, bijvoorbeeld door middel van een korte briefing door de hoornedewerker, kunt u beoordelen welke specifieke vaardigheden nodig kunnen zijn (bv. als u wordt geïnformeerd dat u voor een kind zult tolken, weet u dat u over vaardigheden voor het tolken voor kinderen moet beschikken). Neem alleen tolkopdrachten aan waarbij u de vereiste kwaliteit kunt garanderen en vergeet niet dat het weigeren van een tolkopdracht waarvoor u geen hoge kwaliteit kunt garanderen, een teken van professionaliteit is.

## 3.2. Voorafgaand aan het onderhoud

Het is belangrijk dat u goed voorbereid bent op uw tolkopdracht.

Uw **dresscode** is uw visitekaartje wanneer u de gespreksruimte binnengaat. Zorg dat u zich professioneel en gepast kleedt. Wat als professioneel en gepast wordt beschouwd, kan variëren afhankelijk van de specifieke context waarin u werkt. Meestal wordt zakelijk casual als gepast beschouwd. Draag nooit kleding die lijkt op een militair of politie-uniform of waaruit een verwijzing naar wetshandhaving, het leger of een bepaalde politieke ideologie blijkt. Wat religieuze symbolen betreft, zijn er verschillende gebruiken in verschillende landen. U dient zich er echter van bewust te zijn dat kleding en symbolen een effect op de verzoeker kunnen hebben. Draag, indien voorzien, uw tolkenpasje zichtbaar.

Voorafgaand aan het onderhoud krijgt u mogelijk een **briefing** over de belangrijkste aspecten van de zaak, zoals de reden van de vlucht van de verzoeker en mogelijke kwetsbaarheden. Zorg dat u ruim op tijd aanwezig bent voor de briefing en gebruik de verstrekte informatie om ervoor te zorgen dat u technisch en geestelijk op het onderhoud voorbereid bent. U kunt bijvoorbeeld technische termen doornemen die tijdens het onderhoud aan bod kunnen komen of u geestelijk op een bijzonder lang onderhoud of op gevoelige of traumatiserende onderwerpen voorbereiden (zie hoofdstuk [5 Zorg voor uw welzijn](#)).

Het is een teken van professionaliteit om bij het onderhoud aan te komen met **alle materialen** en tools die u nodig hebt om het tolken soepel te laten verlopen. U kunt hierbij denken aan pen en papier of een tablet; woordenlijsten; een woordenboek voor het geval u een zeldzaam, technisch of onbekend woord moet vertalen; en, indien nodig, een digitale kalenderconverter en transliteratietabellen of richtsnoeren. Controleer altijd of u deze tools en apparaten mee mag nemen naar de gespreksruimte en of u ze tijdens het tolken mag gebruiken. Als u geen elektronische apparatuur mag meenemen, kunt u een geprinte versie gebruiken. Gebruik bladwijzers en markeerstiften om snel door deze tools te navigeren.

Afhankelijk van de vereisten van de autoriteit moet u ervoor zorgen dat uw mobiele telefoon buiten de gespreksruimte blijft, uitgeschakeld is of op mute staat.



### 3.3. Tijdens het onderhoud

Consecutief tolken van mondelinge verklaringen en bladvertaling van geschreven teksten zijn de twee methoden die u bij het tolken voor een asielonderhoud zult gebruiken. Uw gedrag en werkwijze tijdens het tolken moeten in overeenstemming zijn met de beginselen beschreven in hoofdstuk [2 Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure](#) en u moet ervoor zorgen dat alles wat alle deelnemers zeggen, nauwkeurig wordt vertaald.

#### 3.3.1. Consecutief tolken



##### Consecutief tolken

De deelnemers spreken om de beurt en geven de tolk tijd om te tolken.

Bij consecutief tolken luistert u eerst naar de boodschap in de brontaal en tolkt u deze vervolgens, wanneer de spreker pauzeert, in de doeltaal.



##### Brontaal

De taal van de spreker – d.w.z. de oorspronkelijke taal waarin de boodschap wordt overgebracht.



##### Doeltaal

De taal waarin de boodschap wordt overgebracht door de tolk – d.w.z. de taal van de ontvanger van de boodschap.

Consecutief tolken kan zowel kort consecutief tolken als lang consecutief tolken zijn. Bij kort consecutief tolken gaat het meestal om de directe vertaling van één of twee zinnen, terwijl bij lang consecutief tolken meerdere zinnen vertaald moeten worden. Bij beide methoden moet u aandachtig luisteren, goed op details letten en aantekeningen maken (zie deel [3.3.3 Aantekeningen maken](#)).

In de asielprocedure is het raadzaam om gebruik te maken van **kort consecutief** tolken om de nauwkeurigheid en volledigheid te waarborgen.

Kort consecutief tolken maakt het voor u als tolk gemakkelijker om alle details te onthouden en dus om te zorgen dat er goed getolkt wordt. Het tolken van kleinere segmenten via kort consecutief tolken maakt het gemakkelijker om alle details van het verhaal van de verzoeker weer te geven, waaronder namen, plaatsen, tijdsaanduidingen en gedetailleerde verslagen van gebeurtenissen.





Kort consecutief tolken betekent een frequentere **beurtwisseling**. Bij kort consecutief tolken kan het een uitdaging zijn om een natuurlijke flow te vinden en om gemakkelijk het moment te bepalen waarop u met tolken kunt beginnen. Het toepassen van beurtwisseling vereist goede methoden en oefening. Ook al is de tolk ervaren, het kan de eerste keer zijn dat de verzoeker via een tolk spreekt, wat een uitdaging kan vormen.

Hoewel het belangrijk is aandacht te besteden aan de intonatie en lichaamstaal van de verzoeker en zijn/haar natuurlijke flow en pauzes te volgen, is het van essentieel belang dat beurtwisseling plaatsvindt met een frequentie die u in staat stelt om te tolken zonder informatie of details te missen. De hoornedewerker moet de verzoeker bij aanvang van de sessie informeren over beurtwisseling. Op dit moment kunt u afspreken dat u een kort signaal geeft of gebaar maakt wanneer u wilt dat de verzoeker pauzeert zodat u kunt tolken. Als de verzoeker de regels voor beurtwisseling tijdens het onderhoud niet volgt, kunt u de hoornedewerker vragen deze opnieuw aan de verzoeker uit te leggen. Op dezelfde manier kunt u de hoornedewerker vragen om te pauzeren als u het moeilijk vindt om zijn/haar boodschap volledig te onthouden en te vertalen. Als u merkt dat u langere boodschappen moet tolken, moet u uitgebreid aantekeningen maken, zodat er geen details worden weggelaten of vertekend. Dit is een uitdagende situatie die veel aandacht van uw kant vraagt. U kunt uw vaardigheden op het gebied van consecutief tolken oefenen met behulp van de onderstaande hulpmiddelen.



### Oefen uw vaardigheden op het gebied van consecutief tolken

Een nuttige tool voor het oefenen van consecutief tolken is de [Speech Repository](#) van het directoraat-generaal Tolken van de Europese Commissie.

De Speech Repository is een e-leermiddel. Hierin staan video's van echte en op maat gemaakte educatieve toespraken waarmee tolken en tolkstudenten hun tolkvaardigheden kunnen oefenen en verbeteren.





### Verbeter uw geheugen en kort consecutief tolken

De onderstaande oefeningen kunnen u helpen om beter te onthouden wat een spreker zegt <sup>(42)</sup>.

#### Optie 1

Kies een tekst. Lees de tekst zin voor zin. Herhaal elke zin zonder naar de tekst te kijken. Als tweede stap kunt u hetzelfde doen, maar de tekst tolken in plaats van deze in dezelfde taal te herhalen.

#### Optie 2

Vraag iemand om een korte tekst voor te lezen of luister naar een spreker op tv, op het internet of in een podcast. Laat de spreker om de paar zinnen stoppen of pauzeer de audio om de paar zinnen. Probeer precies te herhalen wat de spreker heeft gezegd. Als tweede stap kunt u hetzelfde doen, maar de tekst tolken in plaats van deze in dezelfde taal te herhalen.



### Situationele uitdaging: omgaan met onderbrekingen

De hoornedewerker handelt niet zoals het hoort: hij/zij onderbreekt u en geeft u niet de kans om het tolken van alle verklaringen van de verzoeker af te maken.

#### Wat u moet doen

Onderbrekingen tijdens het tolken kunnen ervoor zorgen dat u het spoor bijster raakt, wat een negatieve invloed kan hebben op de vertolking. Bovendien heeft de hoornedewerker er geen belang bij dat het verslag van het onderhoud onvolledige informatie bevat. Laat de hoornedewerker weten dat onderbrekingen het moeilijk maken om het onderhoud te tolken.

## 3.3.2. Bladvertaling



### Bladvertaling

De tolk geeft een mondelinge vertaling van een schriftelijk document vanuit de brontaal naar de doeltaal.

Bij een bladvertaling leest u in stilte een geschreven tekst in de brontaal en vertaalt u die mondeling naar de doeltaal.

<sup>(42)</sup> Meer oefeningen zijn beschikbaar op de website [Language Connections](#).





Als tolk in de asielprocedure wordt u mogelijk gevraagd om verschillende documenten **hardop te vertalen**. De meest voorkomende documenten zijn identificatiebewijzen zoals paspoorten, rijbewijzen, nationale identiteitskaarten en geboorteakten. U kunt ook gevraagd worden om een bladvertaling uit te voeren van handgeschreven persoonlijke brieven, krantenartikelen, politie- of medische rapporten en andere juridische documenten.

Met het oog op een zo nauwkeurig en precies mogelijke vertaling en afhankelijk van de lengte en de complexiteit van het document kan het het beste zijn om de hoornmedewerker wat tijd te vragen om het document in zijn geheel door te nemen, zodat u de context, de algehele structuur en het doel van het document begrijpt en/of om vooraf enkele vertaalproblemen op te lossen. Informeer de hoornmedewerker als bepaalde woorden onleesbaar zijn.

Volg de instructies van de hoornmedewerker over wat er uit het document vertaald moet worden. Als de hoornmedewerker geen specifieke instructies geeft, doe dan een volledige vertaling. Het kan ook zijn dat u wordt gevraagd een samenvatting van de inhoud van het document te geven of om slechts enkele delen te vertalen. In dat geval vertaalt u de belangrijkste inhoud of alleen de specifieke delen zoals gevraagd, maar u kunt ook belangrijke elementen benadrukken, zoals de afgever van het document, de plaats van afgifte, en datums en andere namen die in het document worden genoemd.

Voordat de hoornmedewerker het onderhoud afsluit, kunt u, afhankelijk van de nationale praktijk, worden gevraagd om **het verslag of transcript** van het onderhoud aan de verzoeker **voor te lezen**. Het is belangrijk om een bladvertaling van het transcript uit te voeren zoals het is en niet op basis van wat u zich herinnert dat de verzoeker heeft gezegd. Als u zich realiseert dat sommige elementen door de hoornmedewerker verkeerd zijn begrepen en verkeerd zijn getranscribeerd, moet u nog steeds het transcript aan de verzoeker voorlezen zoals het is geschreven.



### Situationele uitdaging: fouten in het verslag van het onderhoud

Bij het teruglezen van het verslag van het onderhoud realiseert u zich dat enkele gegevens in het verslag niet overeenkomen met uw vertolking. De verzoeker stelt de kwestie niet aan de orde.

#### **Wat u moet doen**

Vraag om een pauze en wijs de hoornmedewerker erop dat u een tegenstrijdigheid hebt opgemerkt tussen uw vertolking en het verslag van het onderhoud.





### Oefen uw vaardigheden in bladvertaling

Voer een mondelinge vertaling van een korte tekst uit.

Zoek de eerste keren dat u deze oefening doet, naar werkwoorden en onderwerpen in de tekst en markeer deze, en vertaal vervolgens de tekst. Als u de techniek eenmaal onder de knie hebt, kunt u direct bladvertalen, zonder eerst te markeren.

Oefen totdat u dit op een normale spreeknelheid kunt doen. U moet zich concentreren op het geven van een begrijpelijke en nauwkeurige vertaling van de tekst.

Gebruik bij deze oefening eerst eenvoudige teksten met een woordenschat waarmee u vertrouwd bent. Ga daarna verder met complexere teksten met een technische woordenschat.

### 3.3.3. Aantekeningen maken

Bij het tolken in een persoonlijk onderhoud moet u **aantekeningen maken om te onthouden wat de spreker heeft gezegd** voordat u het in de doeltaal kunt vertalen. Bij een persoonlijk onderhoud zijn nauwkeurigheid en volledigheid van groot belang (zie deel [2.2 Nauwkeurigheid en volledigheid](#)). Aantekeningen maken tijdens het tolken betekent niet alles opschrijven wat er gezegd wordt, maar wel de belangrijkste elementen noteren waarmee u de verklaringen van de spreker kunt onthouden en deze volledig en nauwkeurig kunt tolken.

Aantekeningen maken moet veel geoefend worden en hiervoor is training nuttig. Ook is enige flexibiliteit of aanpassing van het proces nodig, afhankelijk van de omstandigheden en van wat voor u het beste werkt. U kunt bijvoorbeeld kiezen in welke taal u aantekeningen maakt en symbolen gebruiken. Hieronder volgen enkele **tips en trucs** <sup>(43)</sup>:

- teken symbolen in plaats van woorden;
- gebruik afkortingen;
- gebruik woorden of zinnen om ideeën op verschillende plaatsen met elkaar te verbinden;
- gebruik symbolen of verschillende tekens om iets te benadrukken, te bevestigen of te ontkennen: gebruik bijvoorbeeld een doorhaling om “niet” aan te geven of een onderstreping om een idee te benadrukken;
- gebruik symbolen of tekens om tijdvormen en hulpwerkwoorden te noteren;
- gebruik herhalingstekens om te voorkomen dat u tweemaal hetzelfde op dezelfde bladzijde noteert;
- gebruik symbolen of bepaalde afkortingen om verbanden tussen acties of gebeurtenissen aan te geven;
- organiseer uw aantekeningen op een gestructureerde manier op de bladzijde.

<sup>(43)</sup> UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#) (Handboek voor tolken in asielprocedures), Wenen, 2022. Zie ook de opleidingsmodule van het EUAA over [tolken in de asielcontext](#).





### Voorbeeld van aantekeningen maken

Verklaring van de verzoeker	Belangrijkste elementen	Aantekeningen van de tolk
Ik ben op 3 april 2023 met het vliegtuig in Oostenrijk aangekomen	Wie (onderwerp) Heeft wat gedaan (werkwoord) Waar/wanneer/hoe	Ik →de AT 03/04/23 Vliegtuig



### Oefen het maken van aantekeningen

Vraag iemand om een tekst voor te lezen of iets te vertellen, of luister naar een spreker op tv, op het internet of in een podcast. Maak aantekeningen wanneer de spreker aan het woord is. Pauzeer om de paar zinnen. Probeer precies te herhalen wat de spreker heeft gezegd.

Analyseer het resultaat. Hebt u iets weggelaten? Hebt u iets veranderd? Probeer de redenen voor eventuele fouten te achterhalen, zodat u weet waar u op moet letten.

Probeer de oefening opnieuw als u er klaar voor bent en tolk wat de spreker heeft gezegd naar de doeltaal <sup>(44)</sup>.

## 3.3.4. Strategieën bij het tolken

Het volgende deel bevat richtsnoeren voor **het uitvoeren van uw taken tijdens het onderhoud**, voor het in praktijk brengen van de technische en zachte vaardigheden die nodig zijn om een nauwkeurige en kwalitatief hoogstaande vertolking te garanderen, en voor het gedrag dat van u wordt verwacht in de gespreksruimte. De lijsten zijn niet uitputtend en bevatten niet alle mogelijke omstandigheden die zich bij het tolken kunnen voordoen. Niettemin kunnen ze als richtsnoer dienen en u eraan helpen herinneren wat uw rol is tijdens het tolken.

De richtsnoeren zijn van toepassing vanaf het moment dat u de verzoeker ontmoet – bijvoorbeeld wanneer de hoornedewerker u en de verzoeker naar de gespreksruimte begeleidt – tot het onderhoud is afgelopen. De basisvoorwaarden voor een goede vertolking zijn dat:

- alle deelnemers elkaar duidelijk kunnen horen;
- u de taal en het dialect van alle deelnemers begrijpt;
- alle deelnemers u begrijpen.

<sup>(44)</sup> Zie het [tolkenhandboek](#) van de Immigration and Refugee Board of Canada.



### a) Nagaan of de boodschap wordt begrepen

Het inleidende deel van het onderhoud is een belangrijk moment; het geeft u de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat aan alle noodzakelijke voorwaarden is voldaan.

- Zorg ervoor dat de verzoeker en de hoornedewerker u **volledig begrijpen** en dat u hen volledig begrijpt. Laat het de hoornedewerker onmiddellijk weten als dit om welke reden dan ook niet het geval is.
- U moet er ook voor zorgen dat u elkaar **goed kunt horen en zien**. Ga na of de zitopstelling zodanig is dat u zowel de verzoeker als de hoornedewerker kunt zien en horen. Als factoren zoals lawaai of de toon van de stem van de spreker het voor u moeilijk maken om volledig te horen wat er gezegd wordt, moet u dit zo snel mogelijk aan de hoornedewerker melden zodat het probleem kan worden opgelost. Spreek duidelijk en op een gepast tempo. Zorg ervoor dat uw tempo de hoornedewerker in staat stelt om te typen of te noteren wat u tolkt.



#### Situationele uitdaging: de taal van de verzoeker begrijpen

Aan het begin van het onderhoud beseft u dat de verzoeker een dialect spreekt waarmee u niet volledig vertrouwd bent.

##### Wat u moet doen

Laat de hoornedewerker onmiddellijk weten dat u dit dialect niet volledig begrijpt en dat u niet kunt instaan voor een nauwkeurige vertolking.



#### Situationele uitdaging: de verzoeker en de hoornedewerker horen

Buiten het raam wordt begonnen met bouwwerkzaamheden en u kunt niet alles goed horen.

##### Wat u moet doen

Laat de hoornedewerker weten dat u door het lawaai niet goed kunt horen wat er gezegd wordt. Wees daarbij transparant en tolk voor de verzoeker wat u tegen de hoornedewerker hebt gezegd.

### b) Zorgen voor nauwkeurigheid, precisie en volledigheid

Om tijdens een asielonderhoud correct te kunnen tolken, zijn nauwkeurigheid, precisie en volledigheid van het grootste belang.

- Gebruik bij het tolken altijd **hetzelfde onderwerp of voornaamwoord** dat de spreker gebruikt. Als de verzoeker bijvoorbeeld “Ik deed” zegt, vertaalt u “Ik deed”, en spreekt u dus in de eerste persoon.



- Gebruik, indien van toepassing, het **grammaticale geslacht** van de zelfstandige naamwoorden, bijvoeglijke naamwoorden of werkwoorden die de verzoeker gebruikt bij het verwijzen naar personen. Breng de hoornedewerker op de hoogte als in de brontaal of de doeltaal niet dezelfde grammaticale geslachten worden gebruikt (bv. als een taal geen vrouwelijke en mannelijke geslachten of geen neutraal geslacht kent) en u daarom niet volledig en nauwkeurig kunt vertalen. De hoornedewerker moet bepalen hoe dit bij het tolken in zijn werk moet gaan. Als de verzoeker bijvoorbeeld over een persoon spreekt en zegt “het kwam naar mijn huis” en de doeltaal het neutrale geslacht niet kent, moet u als tolk met kennis van zaken beslissen of u zegt ““hij” of “zij”” kwam naar mijn huis. De hoornedewerker moet van deze keuze op de hoogte worden gebracht en dan beslissen hoe er verder mee wordt omgegaan.
- **Geef een zo goed mogelijke vertolking van alles wat de deelnemers hebben gezegd, zonder iets toe te voegen of weg te laten en zonder de inhoud te veranderen.**
  - Tolk alles wat de verzoeker tijdens het onderhoud zegt, zelfs als het geen antwoord is op een vraag van de hoornedewerker of als de verzoeker zich rechtstreeks tot u richt. Tolk ook alle herhalingen; alle verklaringen, zelfs als deze ogenschijnlijk onnauwkeurig of irrelevant, verwarrend of onlogisch zijn; en alle onvriendelijke, vulgaire of beledigende uitspraken. U bent niet verantwoordelijk voor wat de spreker zegt.
  - Zorg dat u de vragen van de hoornedewerker nauwkeurig en volledig tolkt. De manier waarop een vraag gesteld wordt, heeft invloed op het antwoord en er zijn redenen waarom de hoornedewerker een bepaalde formulering of vraagsoort kiest (zie deel [1.4 Fasen van het persoonlijk onderhoud](#)). Als de hoornedewerker bijvoorbeeld een open vraag stelt, moet u die tolken zoals zij wordt gesteld. U mag niets toevoegen, zoals antwoordopties, zelfs niet als dit volgens u de vraag aan de verzoeker kan ophelderen.
  - Als de hoornedewerker dezelfde of soortgelijke vragen meerdere keren stelt, blijf dan nauwkeurig en volledig tolken.
  - Als iets niet letterlijk in de doeltaal kan worden vertaald, bijvoorbeeld een spreekwoord of idiomatische uitdrukking, beschrijf het dan en informeer de deelnemers dat u een beschrijving hebt gegeven.
  - Als u moet controleren of u iets goed hebt begrepen of als u wilt dat een van de deelnemers iets herhaalt om te zorgen dat u het nauwkeurig tolkt, zeg dat dan. Als u iets bij de verzoeker wilt dubbelchecken, moet u de hoornedewerker hiervan op de hoogte stellen, aangezien hij/zij zich bewust moet zijn van alle interacties met de verzoeker.
  - Tolk altijd zijgesprekken en dialogen tussen de hoornedewerker en anderen die bij het onderhoud aanwezig zijn, bijvoorbeeld juridisch adviseurs. U moet dergelijke gesprekken voor de verzoeker tolken, zodat hij/zij niet wordt uitgesloten.
  - Om transparantie ten opzichte van alle deelnemers te garanderen, moet u ervoor zorgen dat iedereen op de hoogte is wanneer u iets zegt dat niet precies een vertolking van de woorden van een deelnemer is. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u tijdens het tolken een eigen fout corrigeert.
  - Als u iets op eigen initiatief wilt zeggen, bijvoorbeeld dat u een pauze nodig hebt, zeg dan “de tolk heeft een pauze nodig” en vertaal dit.



- Geef de manier van spreken van elke deelnemer zo nauwkeurig mogelijk weer. Dit betekent dat u **hetzelfde register moet gebruiken** (zoals woordkeuze, opbouw van zinnen enz.) waarin de deelnemers zich uitdrukken. Als iemand bijvoorbeeld zeer eenvoudige taal gebruikt, moet u hetzelfde doen. Als iemand daarentegen complexe of technische taal gebruikt, moet u bij het tolken hetzelfde doen. Dit betekent ook dat u niet mag proberen de structuur van de door de deelnemers gebruikte zinnen te verduidelijken of te verfraaien.
- **Geef de boodschappen in de volgorde weer** zoals ze door de verzoeker en hoornedewerker werden gegenereerd. Vergeet niet dat zelfs de volgorde waarin de verzoeker iets beschrijft of vertelt van belang kan zijn.
- Afhankelijk van de taal waarin u tolkt, kunt u worden gevraagd om de transcriptie (of transliteratie) van namen uit een ander alfabet te verduidelijken. Raadpleeg **transliteratietabellen** of richtsnoeren indien deze beschikbaar en toegestaan zijn in uw nationale context. Als dergelijke tools of richtsnoeren niet beschikbaar zijn, moet u zorgvuldig te werk gaan bij de transliteratie, aangezien de transliteratie van namen van de ene taal naar de andere kan verschillen en er verschillende manieren kunnen zijn om een bepaalde naam te translitereren. Informeer de hoornedewerker als dit het geval is.
- Afhankelijk van de praktijk bij uw nationale autoriteit kunt u gevraagd worden om **datums** tussen verschillende kalenders **te converteren**. Gebruik indien toegestaan een digitale kalenderomzetter. Noteer altijd beide datums, volgens beide relevante kalenders. U kunt, in overleg met de hoornedewerker, de verzoeker vragen om aan te geven naar welke kalender hij/zij verwijst wanneer hij/zij een datum of jaar noemt, om de kans op verwarring en misverstanden tijdens het onderhoud te verkleinen.



### Situationele uitdaging: omgaan met een begripsprobleem

U hebt tijdens het onderhoud bepaalde delen van de verklaringen van de verzoeker niet goed begrepen. U begrijpt echter wel de algemene strekking van de verklaringen.

#### Wat u moet doen

Als u iets niet begrijpt, moet u de hoornedewerker hiervan op de hoogte stellen en hem/haar laten weten dat u de verzoeker moet vragen zijn/haar verklaringen te herhalen of te verduidelijken om volledig te begrijpen wat u gaat tolken. Vragen om verduidelijking is een kenmerk van professionaliteit en geen gebrek aan vakbekwaamheid.



### Situationele uitdaging: omgaan met dubbelzinnige termen

De verzoeker gebruikt een woord dat meerdere betekenissen heeft. Uit de context blijkt niet duidelijk wat de verzoeker zegt.

#### Wat u moet doen

Laat de hoornedewerker weten dat u niet kunt tolken, omdat de verzoeker een woord met meerdere betekenissen gebruikt. Vraag de hoornedewerker om toestemming om bij de verzoeker de relevante betekenis te controleren.



### Situationele uitdaging: zijgesprekken

De verzoeker en zijn/haar juridisch adviseur voeren tijdens het onderhoud een zijgesprek. U kunt het niet volledig tolken.

#### Wat u moet doen

U kunt wachten tot de hoornedewerker ingrijpt. U kunt ook uw hand opsteken om tussenbeide te komen en vriendelijk vragen dat één persoon tegelijk aan het woord komt. U tolkt dit voor alle deelnemers.

### c) De grenzen van het tolken in acht nemen

Bij het tolken van een onderhoud moet u ervoor zorgen dat u zich aan uw rol houdt, zodat de verzoeker de verantwoordelijkheden van iedereen goed begrijpt.

- **Beperk uw taak tot tolken.** De hoornedewerker heeft de leiding over het onderhoud en als tolk mag u zonder zijn/haar toestemming niet tussenbeide komen. Onthoud dat elke hoornedewerker zijn/haar eigen plan voor het onderhoud heeft en dat dit per hoornedewerker of per zaak kan verschillen. Het is uw taak om te zorgen voor een correcte en nauwkeurige vertolking.
- **Beperk u tot de taal en het dialect waarvoor u de tolkopdracht hebt gekregen.** Informeer de hoornedewerker als de verzoeker op enig moment tijdens het onderhoud in een andere taal of een ander dialect spreekt dan de taal of het dialect waarvoor u gevraagd bent te tolken en waarin het onderhoud had moeten plaatsvinden.
- **Bied nooit steun, persoonlijke meningen of advies aan een van de deelnemers, vooral niet met betrekking tot de behandeling van het verzoek.** Beantwoord bijvoorbeeld geen vragen over de situatie in het land van herkomst en geef geen oordeel over de geloofwaardigheid van de verklaringen van de verzoeker, ook niet als u daarom wordt gevraagd. Het is mogelijk dat de verzoeker u vragen stelt over uw herkomst, etniciteit of geloof. Geef geen antwoord op dergelijke vragen en stel de hoornedewerker onmiddellijk op de hoogte.



### Situationele uitdaging: de verzoeker vraagt u om hulp

De hoornedewerker vraagt de verzoeker tijdens het onderhoud wanneer de oorlog in zijn/haar land is begonnen. De verzoeker kan zich de datum niet herinneren en vraagt u om hulp.

#### **Wat u moet doen**

Geef geen antwoord aan de verzoeker. Tolk de vraag van de verzoeker voor de hoornedewerker. De hoornedewerker zal aan de verzoeker uitleggen dat u deze of vergelijkbare vragen niet kunt beantwoorden.

### d) Handhaven van een aandachtige en respectvolle benadering

Om ervoor te zorgen dat de vertolking tijdens een asielonderhoud van hoge kwaliteit is, zijn ook bepaalde zachte vaardigheden nodig, zoals het vermogen om een aandachtige, respectvolle en begripvolle benadering te hanteren.

**Luister aandachtig** naar alle deelnemers tijdens een onderhoud. Dit betekent dat u uw volledige aandacht moet geven aan wat er gezegd wordt en dat u zich bewust moet inspannen om de informatie vast te houden. Let op de non-verbale signalen van de deelnemers, alsook op cultuurspecifieke uitdrukkingen en communicatiemethoden. Dit zal u helpen om hun uitspraken beter te begrijpen en te tolken. Kijk daarom tijdens het luisteren naar de spreker.



### Situationele uitdaging: aandacht voor non-verbale communicatie

U tolkt voor een verzoeker van het andere geslacht. Het is in uw en zijn/haar cultuur niet gepast om hem/haar recht in de ogen te kijken.

#### **Wat u moet doen**

Kijk desondanks naar de verzoeker, maar niet rechtstreeks in zijn/haar ogen, om non-verbale communicatie te herkennen.

Uw gedrag moet ook bijdragen aan het scheppen van een sfeer van vertrouwen voor de verzoeker.

- **Respecteer alle verzoekers** en communiceer voorzichtig met hen tijdens het onderhoud, vooral als zij zich in een kwetsbare situatie bevinden (voor meer details zie hoofdstuk [4 Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie](#)).
- Soms krijgt u te maken met agressieve of respectloze verzoekers. Verzoekers kunnen bijvoorbeeld boosheid uiten over de aard van een onderhoud of over bepaalde vragen die worden gesteld. Als dit gebeurt, **blijf dan kalm** en vermijd ruzie met de verzoeker. U moet in plaats daarvan alles wat de verzoeker zegt, nauwgezet tolken en, als de situatie uit de hand loopt, vragen om een korte pauze om apart met de hoornedewerker te praten.



- Het kan gebeuren dat een verzoeker aan het begin van of tijdens een onderhoud vraagt om een tolk van een bepaald geslacht, of bepaalde religie, etnische afkomst of gemeenschap. Hij/zij kan ook aangeven dat hij/zij zich ongemakkelijk voelt bij de tolk. **U moet dit niet persoonlijk opvatten**, aangezien het geen verband houdt met de kwaliteit van uw werk, maar eerder met de zeer gevoelige aard van een asielverzoek en traumatische ervaringen die de verzoeker mogelijk heeft gehad (bv. huiselijk geweld, misbruik in de context van interetnische of interreligieuze confrontaties).
- **Vermijd het gebruik van verbale of non-verbale uitdrukkingen op basis van stereotypen** of persoonlijke overtuigingen over het uiterlijk, het gedrag of de verklaring van de verzoeker.



#### Situationele uitdaging: uw non-verbale gebaren en uitdrukkingen onder controle houden

De verzoeker vertelt tijdens het onderhoud over een gewelddadige handeling die hij/zij heeft gepleegd. U voelt zich diep getroffen en verontrust.

##### Wat u moet doen

Ga door met tolken en zorg ervoor dat uw gezichtsuitdrukkingen en andere non-verbale communicatie neutraal blijven. Vraag om een pauze als u een moment nodig hebt om tot rust te komen voordat u verdergaat.



#### Situationele uitdaging: agressief gedrag door de verzoeker

Tijdens het onderhoud wordt de verzoeker verbaal agressief. U weet niet hoe u moet reageren.

##### Wat u moet doen

Blijf vooral kalm en vat opmerkingen niet persoonlijk op. U dient alles wat de verzoeker zegt, te tolken, ook beledigende opmerkingen en taal, zodat de hoornedewerker kan ingrijpen. Als laatste optie kunt u om een pauze vragen waarin u met de hoornedewerker kunt praten en om meer ondersteuning kunt vragen. Het kan nuttig zijn om vóór het onderhoud een signaal met de hoornedewerker af te spreken waarmee u aan kunt geven dat er sprake is van een noodsituatie, zodat u allebei snel kunt handelen.

#### e) Zo nodig om pauzes vragen

Er zijn verschillende redenen waarom tijdens het tolken een pauze nodig kan zijn.

- Soms kan het door de lange duur van een onderhoud, de aard of gevoeligheid van de besproken onderwerpen of het gedrag van een van de deelnemers moeilijker voor u zijn om tijdens het gehele onderhoud **voor correct gedrag te zorgen**. Als u met een dergelijke uitdaging te maken krijgt, kunt u de hoornedewerker om een pauze vragen. Dit is een teken van professionaliteit en helpt u de kwaliteit van de vertolking te behouden.



- Overweeg om een pauze te vragen wanneer u **een opmerking met de hoormedewerker wilt delen**, aangezien dit nooit in het bijzijn van de verzoeker mag gebeuren. Dit moet u doen als u zich bewust wordt van iets dat een negatieve invloed kan hebben op het onderhoud of de vertolking, hetzij van de kant van de verzoeker (bv. tekenen van wantrouwen door de verzoeker), hetzij van uw kant (bv. vooroordelen).

## 3.4. Na het onderhoud

Zorg dat u uw aantekeningen die u tijdens het onderhoud hebt gemaakt, **op een veilige manier weggooit**, volgens de nationale gebruiken. Deel uw aantekeningen met niemand en neem ze niet mee na het onderhoud en laat ze niet onbeheerd achter (zie deel [2.3 Vertrouwelijkheid](#)).

Wees beschikbaar om **feedback** te krijgen over uw prestaties, zodat u weet op welke gebieden u uw vaardigheden kunt verbeteren.

Voor u als tolk is elk onderhoud een **leerervaring**. Naarmate u vaker bij onderhouden tolkt, verwerft u meer kennis over hoe u zo nauwkeurig mogelijk kunt tolken.

Maak na afloop een **aantekening** van hoe het onderhoud verliep, ga na wat u zelf hebt gedaan en identificeer eventuele vervolgcacties die u moet ondernemen. Als u een woord moest opzoeken dat u niet kende, probeer dat woord dan te onthouden voor de volgende keer en voeg het toe aan uw woordenlijst.

Denk eraan dat u aan anderen **nooit informatie bekend mag maken** die u tijdens het tolken of door het raadplegen van schriftelijke documenten te weten bent gekomen, met inbegrip van vrienden, familie en andere tolken. Deel dergelijke informatie ook nooit op sociale media.

## 3.5. Tolken op afstand

Het gebruik van tolken op afstand is aanzienlijk toegenomen en dit kan een belangrijke tolkmethode worden. Tolken op afstand heeft verschillende voordelen, zoals meer efficiëntie en lagere reiskosten. Het kan vooral nuttig zijn bij een onderhoud met verzoekers op afgelegen locaties, wanneer er een gebrek is aan tolken in een land of regio, tijdens lockdowns of wanneer de verzoeker in hechtenis zit. Tolken op afstand vereist echter andere werkmethoden en brengt enkele specifieke uitdagingen met zich mee. Persoonlijk tolken heeft in het algemeen nog steeds de voorkeur en wordt aanbevolen <sup>(45)</sup>.

In het kader van deze gids wordt tolken op afstand gedefinieerd als een situatie waarin een of meer van de betrokken deelnemers met elkaar verbonden zijn via een videoconferentietool, een onlinespraaktelefoon dienst of een telefoon. De procedures kunnen variëren, afhankelijk van de nationale praktijk. Hieronder staan enkele voorbeelden van **mogelijke situaties** <sup>(46)</sup>.

<sup>(45)</sup> Zie UNHCR, [Key procedural considerations on the remote participation of asylum-seekers in the refugee status determination interview](#) (Belangrijke procedurele overwegingen voor de deelname op afstand van asielzoekers aan het onderhoud voor de vaststelling van de vluchtelingenstatus), 15 mei 2020.

<sup>(46)</sup> EUAA, [Opleidingscatalogus](#), 2023, onderdeel "Tolken in de asielfcontext"



- U bevindt zich in het gebouw van de asiel-, immigratie- of grensautoriteit, in dezelfde ruimte als de hoornedewerker. De verzoeker bevindt zich elders, bijvoorbeeld in een opvangcentrum, alleen of met zijn/haar juridisch adviseur.
- U zit in een speciaal geïnstalleerd en beveiligd werkstation, gescheiden van de hoornedewerker.
- U bent alleen en werkt vanuit huis via videoconferentie of telefoon.

De tolkmodus die in een context op afstand wordt gebruikt, hangt af van verschillende factoren, waaronder de beschikbare apparatuur en de locatie van de verzoeker, de hoornedewerker en de tolk. Er zijn ook wettelijke bepalingen die van invloed kunnen zijn, vooral met betrekking tot het opnemen van het onderhoud.

Vergeet niet dat u zelfs tijdens het tolken op afstand professioneel moet blijven en rekening moet houden met de kernbeginselen die van toepassing zijn op persoonlijk tolken (zie hoofdstuk [2 Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure](#)).

In de paragrafen hieronder volgen richtsnoeren voor het aanpassen van het tolken aan een context op afstand.

Het is belangrijk dat u **de benodigde apparatuur voor het onderhoud op afstand ruim van tevoren klaarzet**.

- Controleer vóór het onderhoud of u alle **relevante instructies** hebt ontvangen over de wijze waarop het tolken op afstand zal plaatsvinden. U kunt als tolk de betrokken autoriteit ook aanraden om voorafgaand aan het onderhoud de instructies voor het onderhoud op afstand met de deelnemers te delen.
- **Controleer de werking van het apparaat** dat voor het tolken wordt gebruikt en zorg ervoor dat alle noodzakelijke apparatuur werkt. De technische apparatuur die bij tolken op afstand wordt gebruikt, kan variëren van eenvoudige (vaste of mobiele telefoon, computer of tablet) tot geavanceerdere (video- en teleconferentie)-apparatuur.
- Zorg ervoor dat het apparaat dat u gebruikt, **goed werkt en volledig is opgeladen** en dat u een oplader bij de hand hebt voor als de batterij leeg raakt.
- Controleer of de **luidspreker en microfoon** van uw apparaat werken. Gebruik een **headset** als u via de telefoon of videoconferentie tolkt; de geluidskwaliteit is veel beter en het gebruik van een headset minimaliseert het risico dat het onderhoud wordt afgeluisterd en daarmee het risico op schending van de vertrouwelijkheid. Houd er rekening mee dat langdurig gebruik van een headset op hoog volume uw gehoor kan beschadigen. Controleer of de **internet- of telefoonverbinding** goed genoeg en veilig is, volgens de nationale vereisten. Wees voorbereid op vertragingen tussen het verzenden en ontvangen van berichten. Weet met wie u contact moet opnemen om u te helpen technische problemen op te lossen. Informeer de hoornedewerker van tevoren als u technische problemen hebt die u niet op tijd voor het onderhoud kunt oplossen.
- Gebruik bij het tolken via **videoconferentie** een laptop, computer of tablet – geen mobiele telefoon – met een geïntegreerde of externe webcam, om beelden van goede kwaliteit en voldoende grootte te garanderen. Controleer of de camera werkt en of anderen u duidelijk kunnen zien. Zorg voor een neutrale achtergrond. Let erop dat uw





gezicht goed zichtbaar is en dat ook het maken van aantekeningen zichtbaar is. Zorg voor voldoende verlichting in de kamer; als de camera alleen uw silhouet laat zien, moet u de verlichting aanpassen. Houd er rekening mee dat kledingstukken met strepen en stippen het beeld op het scherm kunnen vervormen of een afleidend effect kunnen hebben, dus draag ze niet als u gaat videotolken.

- U kunt worden gevraagd om voorafgaand aan de bijeenkomst aan een korte **testsessie** deel te nemen, of u kunt er vóór het onderhoud zelf om vragen. Tijdens de testsessie kunt u controleren of uw apparatuur goed werkt en dat alle deelnemers elkaar kunnen begrijpen. Maak vooraf afspraken met de hoornedewerker over alternatieve communicatiemiddelen en wat te doen in geval van verbindingproblemen of andere technische problemen.

Hoewel bij onderhoud en tolken op afstand dezelfde beginselen worden gevolgd als bij de persoonlijke methode, vereisen ze meer aandacht en inspanning van elke deelnemer. Van uw kant zijn er bijzondere inspanningen nodig om ervoor te zorgen dat u in een omgeving werkt die bevorderlijk is voor concentratie en vertrouwelijkheid. U wordt aangeraden om **voorafgaand aan het onderhoud de volgende controles** uit te voeren.

- Zorg ervoor dat er **geen geluiden** in de kamer zijn en dat **niemand** het onderhoud kan **afluisteren**.
- Zorg ervoor dat u **alleen** in de kamer bent en dat er een **bordje “niet storen”** voor de deur hangt. Dit is belangrijk om vertrouwelijkheid en concentratie te waarborgen.
- Zorg ervoor dat uw **werkplek comfortabel** is en dat u tijd hebt voor een pauze tussen twee of meer aansluitende tolkopdrachten.
- Spreek van tevoren met de hoornedewerker af dat u **vaker van beurt wilt wisselen** of het **aantal pauzes** wilt verhogen.

**Tijdens het onderhoud** moet u ervoor zorgen dat de omstandigheden bevorderlijk zijn.

- Net als bij een persoonlijk onderhoud is het bij een onderhoud op afstand van het grootste belang dat alle deelnemers alles wat er wordt gezegd, goed kunnen horen. Stel de hoornedewerker onmiddellijk op de hoogte als u de andere deelnemers **niet goed kunt horen of zien**. Probeer eventuele problemen aan het begin van de sessie of zo snel mogelijk na het ontstaan ervan op te lossen.
- Houd er rekening mee dat er **vertragingen** kunnen optreden tussen het verzenden en ontvangen van berichten bij een onderhoud op afstand. Indien nodig kunt u de hoornedewerker en de verzoeker eraan herinneren dat ze om de beurt moeten spreken en tussendoor tijd voor vertolking moeten vrijmaken.





### Situationele uitdaging: observeren van non-verbale signalen

Door het ontbreken van rechtstreeks contact met sommige deelnemers tijdens een onderhoud op afstand kunt u als tolk hun lichaamstaal, uitdrukkingen of non-verbale communicatie niet volledig observeren. U wilt de negatieve gevolgen van deze situatie tot een minimum beperken.

#### **Wat u moet doen**

Als het tolken via de telefoon of zonder video gebeurt, let dan zoveel mogelijk op de toon of intonatie van de deelnemers en eventuele andere vocale signalen die u kunnen helpen om non-verbale signalen te begrijpen.

Als het onderhoud via videoconferentie plaatsvindt, stel dan de hoek van de camera zo in dat uw gezichtsuitdrukkingen zichtbaar zijn. U kunt de hoornedewerker ook vragen om zijn/haar camera of die van de verzoeker aan te passen, zodat u hen goed kunt zien. Als u meerdere schermen gebruikt, kijk dan naar het scherm met de camera.



### Situationele uitdaging: risico op het missen van verklaringen van deelnemers

U bent ingepland om op afstand te tolken. In het verleden vond u dit bijzonder vermoeiend en na verloop van tijd was het een uitdaging om alles wat de verzoeker zei, goed te begrijpen. U wilt het risico dat dit gebeurt, tot een minimum beperken.

#### **Wat u moet doen**

Tolken op afstand brengt een hoger risico op wijzigingen, toevoegingen en weglatingen met zich mee dan persoonlijk tolken. U moet zich nog beter concentreren dan normaal om dit risico tot een minimum te beperken. Er zijn nog enkele andere dingen die u kunt doen. U kunt bijvoorbeeld voorafgaand aan het onderhoud met de hoornedewerker afspreken om vaker een pauze in te lassen dan bij een persoonlijk onderhoud, als het tijdschema dat toelaat. Tijdens het onderhoud kunt u ook vaker controleren of de verzoeker de informatie begrijpt. Aantekeningen maken is ook belangrijk.



### Situationele uitdaging: zorgen voor beurtwisseling

U hebt net getolkt in een onderhoud op afstand. De verklaringen van de verzoeker waren lang, waardoor het voor u moeilijk was om ze te tolken. U wist echter niet zeker hoe u de verzoeker moest vragen om te pauzeren. U wilt niet dat dit in de toekomst weer gebeurt.

#### **Wat u moet doen**

Probeer de volgende keer vóór het begin van het onderhoud met de hoornedewerker een manier af te spreken om aan te geven wanneer u wilt dat de sprekers pauzeren (bv. door de optie “handopsteken” te gebruiken die bij sommige videoconferentieprogramma’s beschikbaar is, of door een bericht in de chatbox te typen). Spreek af om dit aan het begin van het onderhoud aan de verzoeker mee te delen.



### Situationele uitdaging: slechte apparatuur of audio- of videokwaliteit

U bent ingepland om binnenkort op afstand te tolken. U weet van uw vorige ervaring dat er technische problemen kunnen optreden. U maakt zich zorgen dat dit uw werk en het onderhoudsproces zal beïnvloeden.

#### **Wat u moet doen**

Bereid u goed voor. Zorg er voorafgaand aan het onderhoud voor dat al uw apparaten optimaal functioneren en opgeladen zijn, en dat uw telefoon- of internetverbinding stabiel is. Spreek van tevoren met de hoornedewerker af welke alternatieve communicatiemiddelen er zijn en wat u moet doen als er problemen optreden. Stel de hoornedewerker onmiddellijk op de hoogte als er zich tijdens het onderhoud problemen voordoen en pas de vooraf geïdentificeerde oplossingen toe. Bespreek mogelijke oplossingen als die niet van tevoren zijn geïdentificeerd.



## 4. Tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie

Kwetsbaarheid is de toestand van gevoeligheid voor schade of nadelige gevolgen door persoonlijke omstandigheden. Verzoekers om internationale bescherming kunnen zich in een specifieke kwetsbare situatie bevinden als gevolg van verschillende factoren, waaronder negatieve gebeurtenissen die zij hebben meegemaakt. Verzoekers in een kwetsbare situatie hebben vaak behoefte aan zorg, ondersteuning of bescherming. Zij kunnen ook speciale waarborgen nodig hebben om op dezelfde manier als andere verzoekers aan de asielprocedure deel te nemen.

In dit hoofdstuk komt het volgende aan bod:

- het begrip kwetsbaarheid in de asielprocedure;
- verschillende groepen verzoekers in een kwetsbare situatie en hoe hun situatie van invloed kan zijn op hun vermogen om deel te nemen aan het onderhoud;
- mogelijke strategieën voor het tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie;
- uitdagende situaties waarmee u tijdens uw tolkopdrachten te maken kunt krijgen en richtsnoeren over hoe u zich in dergelijke situaties het beste kunt gedragen.

### 4.1. Kwetsbaarheid in de asielprocedure

De meeste verzoekers om internationale bescherming zijn blootgesteld aan ervaringen of situaties die kunnen leiden tot kwetsbaarheid. Zij hebben hun thuisland en hun gewone leven verlaten, vaak nadat ze waren bedreigd, mishandeld of misbruikt. In de meeste gevallen zijn ze tijdens hun reis blootgesteld aan onveilige en extreem moeilijke situaties, ook in transitlanden. Zij verkeren in het land van asiel vaak in een onzekere situatie zonder duidelijke vooruitzichten en beperkte toegang tot medische zorg, sociale voorzieningen en de arbeidsmarkt.

Kwetsbaarheden kunnen ook verband houden met de **persoonlijke omstandigheden of kenmerken** van de verzoeker, zoals leeftijd (zowel jong als oud); geslacht; gender; genderidentiteit; seksuele gerichtheid; gezinssituatie; culturele en sociale achtergrond; opleiding; gezondheidstoestand, waaronder geestelijke gezondheidsproblemen; en dringende veiligheidsrisico's.

Verzoekers kunnen bijzondere procedurele waarborgen krijgen om ervoor te zorgen dat hun kwetsbare situatie geen invloed heeft op hun kansen om de asielprocedure te begrijpen en er effectief aan deel te nemen. Dergelijke waarborgen helpen hen om hun verplichtingen na te komen en hun rechten tijdens de asielprocedure op voet van gelijkheid met anderen uit te oefenen. Dit kan betekenen dat u bij het tolken extra aandacht moet besteden en een benadering op maat moet hanteren. Zorg dat u geestelijk voorbereid bent om mensen in een kwetsbare situatie te ontmoeten en draag bij aan het creëren van een veilige en respectvolle omgeving tijdens hun persoonlijk onderhoud en in alle andere stappen van de procedure waaraan u deelneemt. Als professionele tolk moet u ook aangeven wanneer u het gevoel hebt dat u dergelijke tolkopdrachten niet kunt aannemen.



## 4.2. Groepen in kwetsbare situaties

Onder alle verzoekers in een kwetsbare situatie vallen de onderstaande groepen van wie het vermogen om hun ervaringen volledig en samenhangend te vertellen en hun angsten en behoeften aan bescherming tijdens de asielprocedure onder woorden te brengen, beperkt kan zijn. Tot de groepen waaraan u als tolk mogelijk bijzondere aandacht moet besteden, behoren onder meer:

- kinderen, met name niet-begeleide en van hun familie gescheiden kinderen,
- lesbische, homoseksuele, biseksuele, transgender, interseksuele en queer (lhbtqi-) verzoekers,
- slachtoffers van seksueel en gendergerelateerd geweld,
- slachtoffers van mensenhandel,
- slachtoffers van foltering of andere vormen van geweld,
- mensen met geestelijke gezondheidsproblemen,
- mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

De lijst is niet uitputtend en soms bestaan deze kenmerken naast elkaar, wat betekent dat dezelfde verzoeker zich om verschillende redenen in een kwetsbare situatie kan bevinden en daarom bijzondere procedurele waarborgen nodig kan hebben.

Laten we al deze groepen eens nader bekijken.

### 4.2.1. Kinderen

Als tolk in de asielprocedure kunt u worden gevraagd te tolken voor niet-begeleide, van hun familie gescheiden of begeleide kinderen.



#### Wie is een kind?

Een kind, ook wel minderjarige genoemd, is een persoon jonger dan 18 jaar.



#### Wie is een niet-begeleid kind?

Niet-begeleide kinderen zijn kinderen die zonder hun ouders of een andere volwassene die voor hen verantwoordelijk is, in het land van asiel zijn aangekomen of zich daar momenteel zonder hen bevinden.



### Wie is een van zijn familie gescheiden kind?

Van hun familie gescheiden kinderen zijn kinderen die zijn gescheiden van alle volwassenen die voor hen verantwoordelijk zijn, maar niet noodzakelijkerwijs van andere familieleden. Het kan dus gaan om kinderen die door andere volwassen familieleden worden begeleid.

Of het kind nu alleen of samen met een volwassene die voor hem verantwoordelijk is of met een ondersteunend persoon wordt ondervraagd, het is belangrijk dat u er rekening mee houdt dat kinderen door hun leeftijd, achtergrond en de ervaringen die ze mogelijk hebben opgedaan, een groep vormen die zich in een bijzonder kwetsbare situatie bevindt. Bijgevolg worden onderhouden met kinderen op een kindvriendelijke manier gevoerd. Dit is van invloed op u als tolk, onder andere wat betreft de vaardigheden die u moet bezitten en de voorbereiding die u moet treffen. U moet er ook rekening mee houden dat de openingsfase van een onderhoud met kinderen doorgaans langer duurt dan gebruikelijk. De hoornedewerker neemt de tijd om met het kind een band op te bouwen en een sfeer van vertrouwen te creëren, bijvoorbeeld door aan het begin van het onderhoud neutrale onderwerpen te introduceren. Dit kan inhouden dat het kind vragen krijgt als “Hoe was je dag?” en “Wat is je favoriete sport/activiteit?”.

Bij het communiceren met kinderen mag u niet vergeten dat hun waarneming van de werkelijkheid, evenals hun vermogen om gedachten en redeneringen uit te drukken of hun eigen emoties uit te leggen, kan verschillen van die van volwassenen. De manier waarop kinderen gebeurtenissen, gevoelens, emoties en gedachten begrijpen, verwerken en erover praten, kan verschillen afhankelijk van hun leeftijd en hun ontwikkelingsfase, die per kind verschilt en afhankelijk is van hun achtergrond, hun blootstelling aan traumatische ervaringen en mogelijke ontwikkelingsachterstanden. Kinderen kunnen ook bijzonder verlegen of terughoudend zijn om zich open te stellen voor volwassenen die zij niet kennen. Ze kunnen ook bijzonder vatbaar zijn voor suggestie en zich daarom gedragen naar en zeggen wat volwassenen volgens hen willen zien of horen.

En aangezien tragische en traumatische gebeurtenissen een grote impact op de taal van kinderen kunnen hebben, kunnen in de context van een asielgerelateerd onderhoud gefragmenteerde en onsamenhangende verhalen worden verwacht.

Meer richtsnoeren over strategieën voor tolken voor kinderen zijn te vinden in deel [4.3.3 Tolken voor kinderen](#).

## 4.2.2. Lhbtq'ers

In veel samenlevingen wordt een systeem in stand gehouden dat gebaseerd is op de overtuiging dat er slechts twee geslachten zijn – mannelijk en vrouwelijk – en dat een persoon zich strikt moet identificeren als man of vrouw en dat heteroseksuele personen (mannen die zich seksueel en/of emotioneel aangetrokken voelen tot vrouwen, en vrouwen die zich seksueel en/of emotioneel aangetrokken voelen tot mannen) de norm zijn. Dit binaire systeem, bekend als het heteronormatieve systeem, is geen realistische weergave van de genderdiversiteit in onze samenleving.



## Wat is gender en wat is biologisch geslacht?

**Gender** is een sociale constructie van normen, gedragingen, eigenschappen en rollen die de samenleving geschikt acht voor personen op basis van het geslacht dat hen bij de geboorte werd toegewezen.

**Biologisch geslacht** wordt toegewezen bij de geboorte en wordt meestal gecategoriseerd als man of vrouw, op basis van de uiterlijke anatomie en andere geslachtskenmerken waarmee iemand wordt geboren.

De meeste samenlevingen verwachten dat elke persoon zich gedraagt, kleedt en handelt in overeenstemming met de regels die algemeen worden toegeschreven aan en als “natuurlijk” geschikt worden beschouwd voor het biologische geslacht van de persoon. Lhbtqi-verzoekers passen daarom mogelijk niet in deze sociaal-cultureel geconstrueerde rollen en normen. Dit komt omdat hun SOGIESC hen buiten de sociaal-cultureel geconstrueerde categorieën “vrouwelijk” en “mannelijk” kunnen plaatsen.



## SOGIESC

**Seksuele gerichtheid** verwijst naar iemands diepgaande emotionele, gevoelsmatige en/of seksuele aantrekking tot en intieme en seksuele relaties met personen van een ander geslacht, hetzelfde geslacht of meer dan één geslacht <sup>(47)</sup>.

**Genderidentiteit** verwijst naar iemands diepgevoelde interne en individuele ervaring van gender. De genderidentiteit van een persoon kan gelijk zijn aan of verschillen van het geslacht dat hem/haar bij de geboorte is toegewezen of het geslacht dat hem/haar door de samenleving wordt toegekend. Hierbij gaat het ook om hun eigen gevoel wat betreft hun lichaam en andere manieren van uiting, zoals uiterlijk, kleding, spraak en maniertjes.

**Genderexpressie** verwijst naar de manier waarop een persoon zijn/haar genderidentiteit uitdrukt, naar anderen communiceert en toont. Hij/zij kan zijn/haar geslacht uitdrukken door middel van haarstijl, kleding, accessoires en maniertjes. Iemands genderexpressie kan al dan niet overeenkomen met zijn/haar genderidentiteit of het geslacht dat hem/haar bij de geboorte is toegewezen.

**Geslachtskenmerken** verwijzen naar de chromosomen, anatomie, hormonen en voortplantingsorganen van een persoon.

<sup>(47)</sup> Deze definities zijn vereenvoudigde versies van de definities die beschikbaar zijn in de ILGA-Europe, “[Our Glossary](#)” (Onze woordenlijst), 2023.





## Lhbtqi

**Lesbisch:** vrouwen die zich seksueel en/of emotioneel aangetrokken voelen tot vrouwen <sup>(48)</sup>.

**Homoseksueel:** mannen die zich seksueel en/of emotioneel aangetrokken voelen tot mannen. Andere personen die zich aangetrokken voelen tot hetzelfde geslacht of meerdere geslachten, kunnen zichzelf ook als homoseksueel definiëren.

**Biseksueel:** personen die zich seksueel en/of emotioneel aangetrokken voelen tot personen van meer dan één geslacht.

**Transgender:** een persoon wiens genderidentiteit en/of genderexpressie afwijkt van het geslacht dat hem/haar bij de geboorte werd toegewezen.

**Interseksueel:** personen die geboren zijn met geslachtskenmerken die niet onder de typische definitie van mannelijk of vrouwelijk vallen. Geslachtskenmerken zijn vanaf de geboorte aanwezig, maar mensen kunnen zich op verschillende momenten in hun leven bewust worden van het hebben van een intersekselichaam: bij hun geboorte, tijdens de kindertijd, in de puberteit of zelfs op volwassen leeftijd.

**Queer:** vroeger werd het woord queer gebruikt als een denigrerende term, maar het wordt nu opnieuw opgeëist door mensen die zich identificeren als niet behorend tot de traditionele gendercategorieën “man” en “vrouw” of mensen die niet voldoen aan heteronormatieve sociale normen.

In veel landen kan de SOGIESC van mensen de oorzaak zijn van hun angst voor vervolging.

Identiteit en seksuele gerichtheid weerspiegelen enkele van de belangrijkste aspecten van ons leven: wie we als onszelf beschouwen, van wie we houden en tot wie we ons aangetrokken voelen. Veel mensen zouden zich er niet prettig bij voelen om deze privé zaken uit hun leven te delen met mensen die ze niet kennen. Op dezelfde manier zijn niet alle lhbtqi-verzoekers bereid om over hun identiteit en persoonlijke ervaringen te praten.

Bovendien komen lhbtqi-verzoekers vaak uit een samenleving waar zij vanwege hun SOGIESC niet geaccepteerd werden. Veel lhbtqi'ers hebben te maken gehad met stigmatisering, verbaal geweld, pesterijen, marginalisatie, discriminatie en geweld. Velen krijgen ook te maken met een discriminerende houding van wetshandhavers en gezondheidsautoriteiten wanneer ze hulp zoeken na mishandeling. Veel verzoekers komen uit landen waar niet-heteroseksuele seksuele gerichtheid en niet-binaire en transgenderidentiteit worden bestraft. Zij kunnen autoriteiten zoals de hoornedewerker, of zelfs u als tolk, wantrouwen als gevolg van hun negatieve ervaringen in hun thuisland of andere eerdere verblijfplaatsen. Bovendien hebben velen van hen uit angst wellicht nog nooit over hun SOGIESC gesproken. Het is mogelijk dat zij niet weten welke rechten zij in het land van asiel feitelijk hebben en in het land van asiel mogelijk geen steun van hun gemeenschap ontvangen.

<sup>(48)</sup> Deze definities zijn vereenvoudigde versies van de definities die beschikbaar zijn in de ILGA-Europe, “[Our Glossary](#)” (Onze woordenlijst), 2023.

Gezien worden als een persoon wiens SOGIESC niet overeenstemt met de bestaande normen en blootgesteld worden aan sancties voor het hebben van een niet-heteroseksuele gerichtheid en/of een non-binaire of transgenderidentiteit kan traumatisch zijn en leiden tot verschillende gevolgen voor de persoon in kwestie. Dergelijke gevolgen kunnen bestaan uit geïnternaliseerde homofobie en transfobie of, met andere woorden, het niet-accepteren of verachten van de eigen persoon; schaamte- en schuldgevoelens; en geestelijke gezondheidsproblemen. Deze factoren kunnen een grote invloed hebben op het vermogen van de verzoeker om zijn/haar redenen voor het verzoeken om internationale bescherming duidelijk te maken en kunnen het voor lhbtqi-verzoekers moeilijk maken om hun redenen voor het asielverzoek in een vroeg stadium, openlijk en duidelijk uiteen te zetten <sup>(49)</sup>.

Het is ook essentieel dat u als tolk het belang van **zelfdefinitie en zelfidentificatie** begrijpt, wat betekent dat u verzoekers toestaat om zichzelf vrij te definiëren en te beschrijven in hun eigen woorden en gewenste aanspreekvormen. Dit is vooral belangrijk in de asielcontext, omdat er in veel culturen geen duidelijke equivalenten zijn van de begrippen gender, seksuele gerichtheid, genderexpressie enz.

U dient zich ook bewust te zijn van de complexe en **diverse aard van identiteiten** en menselijke kenmerken. In deze context is het essentieel dat u ruimdenkend bent en een gevoelige houding aanneemt ten opzichte van verschillende vormen van diversiteit. Alleen de persoon in kwestie kan zijn/haar eigen visie op zijn/haar eigen seksualiteit en/of gender uitleggen. Daarbij moet u er rekening mee houden dat ook lhbtqi'ers zelf grote problemen kunnen hebben met het begrijpen, accepteren, onthullen en uitleggen van hun eigen seksuele gerichtheid of genderidentiteit, en met het vinden van neutrale woorden om dat te doen. Dit geldt met name als ze afkomstig zijn uit een sociaal-culturele omgeving die vijandig staat tegenover dergelijke diversiteit.

Meer richtsnoeren over strategieën voor tolken voor lhbtqi-verzoekers zijn te vinden in deel [4.3.4 Tolken voor lhbtqi'ers](#).

### 4.2.3. Slachtoffers van seksueel en gendergerelateerd geweld

Sommige verzoekers zijn mogelijk het slachtoffer geweest van gendergerelateerd geweld en hebben een gendergerelateerd verzoek ingediend.



#### Wat is gendergerelateerd geweld?

Gendergerelateerd geweld verwijst naar elke vorm van schade die aan een persoon wordt berokkend vanwege zijn/haar feitelijke of vermeende geslacht of gender, seksuele gerichtheid, genderidentiteit of genderexpressie. Het kan vele vormen aannemen, waaronder fysiek, economisch, seksueel en psychologisch geweld.

<sup>(49)</sup> UNHCR, [Richtsnoeren inzake internationale bescherming nr. 9: Aanvragen voor toekenning van de vluchtelingenstatus op grond van seksuele geaardheid en/of genderidentiteit in de context van artikel 1A, lid 2, van het Verdrag van 1951 en/of het Protocol van 1967 betreffende de status van vluchtelingen](#), 23 oktober 2012.



Gendergerelateerd geweld is gebaseerd op machtsongelijkheid en kan betrekking hebben op handelingen zoals:

- psychologisch, fysiek of seksueel geweld, waaronder verkrachting;
- huiselijk geweld en intrafamiliaal geweld;
- eengerelateerd geweld;
- gedwongen zwangerschap, sterilisatie of abortus;
- vrouwelijke genitale verminking/besnijdenis;
- maatschappelijke en juridische discriminatie.

Seksueel en gendergerelateerd geweld kan in veel culturen een taboe zijn. Daarom kunnen mensen die het slachtoffer zijn van gendergerelateerd geweld, zich schamen of schuldig voelen, bang zijn dat hun ervaringen bekend worden bij hun familie, bang zijn om afgewezen te worden of problemen hebben anderen te vertrouwen. Bovendien kunnen ze, omdat ze opgegroeid zijn en gewoond hebben in een samenleving waar gendergerelateerde discriminatie en/of gendergerelateerd geweld sociaal en cultureel geaccepteerd is, deze acceptatie ook geïnternaliseerd hebben. U moet er rekening mee houden dat het om al deze redenen uiterst moeilijk kan zijn voor mensen die dergelijk geweld hebben meegemaakt, om erover te praten en om hun behoefte aan internationale bescherming kenbaar te maken.

#### 4.2.4. Slachtoffers van mensenhandel

Verzoekers van elk geslacht en elke leeftijd kunnen het slachtoffer zijn van mensenhandel.



##### Wat is mensenhandel?

Mensenhandel is een ernstig misdrijf en een schending van de mensenrechten waarbij personen op misleidende wijze of onder dwang worden geworven, vervoerd of opgevangen met het oog op gedwongen arbeid of uitbuiting. Menschenhandel kan verschillende vormen aannemen, zoals seksuele uitbuiting, waaronder prostitutie; gedwongen arbeid of diensten; slavernij/dienstbaarheid; gedwongen criminaliteit (zakkenrollen, drugshandel enz.); en het verwijderen van organen.

Slachtoffers van mensenhandel worden vaak door mensenhandelaren bedreigd in de vorm van intimidatie of chantage, gericht tegen henzelf of hun familieleden in hun land van herkomst of asiel. Houd er rekening mee dat slachtoffers van mensenhandel zich erg terughoudend kunnen gedragen of soms agressief kunnen worden. Ze kunnen in een slechte gezondheid verkeren. Mogelijk herkennen ze zichzelf ook niet als slachtoffer omdat ze onvoldoende informatie hebben of verkeerd geïnformeerd zijn over hun rechten en het feit dat mensenhandel een misdaad is, of omdat ze geweld en uitbuiting als normale elementen van het leven beschouwen. Door hun ervaringen kunnen ze erg wantrouwend zijn en extreem achterdochtig ten opzichte van autoriteiten.



#### 4.2.5. Slachtoffers van foltering of andere vormen van geweld

Een slachtoffer van foltering of andere vormen van ernstig geweld kan ernstige lichamelijke en/of psychische schade hebben opgelopen. Hierbij moet er rekening mee worden gehouden dat de gevolgen van dergelijke gebeurtenissen vaak nog aanwezig zijn wanneer het slachtoffer het land van asiel bereikt, en waarschijnlijk een invloed zullen hebben op het vermogen en de bereidheid van de verzoeker om tijdens het onderhoud te communiceren. Hieronder volgen enkele typische gevolgen die slachtoffers van foltering of andere vormen van geweld ervaren en de copingmechanismen die ze kunnen toepassen:

- foltering of andere vormen van ernstig geweld kunnen iemands veerkracht en vertrouwen in anderen vernietigen en interpersoonlijke relaties beschadigen;
- personen die het slachtoffer zijn van foltering of andere vormen van ernstig geweld, kunnen hun vertrouwen volledig verliezen, met name ten aanzien van de autoriteiten, aangezien zij vaak de daders waren;
- ze voelen zich vaak alleen, geïsoleerd en uitgesloten van de samenleving;
- ze kunnen zich schuldig voelen of schamen over wat er met hen gebeurd is;
- ze kunnen copingmechanismen zoals ontkenning en vermijding gebruiken om met hun ervaringen om te gaan;
- ze kunnen last hebben van posttraumatische stress-stoornis, depressie en andere aandoeningen, zoals chronische pijn, flashbacks, slaapstoornissen en andere psychosomatische aandoeningen;
- het kan voor slachtoffers belangrijk zijn om zich in controle te voelen, omdat ze een extreem verlies van controle hebben ervaren toen ze werden blootgesteld aan foltering of andere vormen van ernstig geweld <sup>(50)</sup>.

Om deze redenen is het voor slachtoffers in veel gevallen moeilijk om te communiceren en zich op hun verhaal te concentreren. U moet er rekening mee houden dat hun verhaal bijgevolg gefragmenteerd kan zijn en onvolledig, slecht of onsamenhangend kan lijken.

#### 4.2.6. Personen met geestelijke gezondheidsproblemen

Verzoekers kunnen last hebben van geestelijke gezondheidsproblemen als reactie op verschillende verschrikkelijke en traumatische levenssituaties en gebeurtenissen. Bij deze verzoekers kunnen geestelijke gezondheidsproblemen worden getriggerd als ze zich tijdens een onderhoud die traumatische gebeurtenissen herinneren. Andere verzoekers kunnen aan psychische aandoeningen zoals depressie, posttraumatische stress-stoornis en bipolaire stoornis lijden, die al dan niet door bepaalde gebeurtenissen in hun thuisland of tijdens hun reis kunnen zijn veroorzaakt en door de stress als gevolg van hun instabiele situatie in het land van asiel kunnen worden verergerd.

U moet zich ervan bewust zijn dat verzoekers met geestelijke gezondheidsproblemen mogelijk minder goed met stressvolle situaties, zoals een asielonderhoud, kunnen omgaan. Afhankelijk van hun specifieke persoonlijke en geestelijke gezondheidstoestand kunnen ze

<sup>(50)</sup> Zie de opleidingsmodule van het EUAA over [tolken in de asielcontext](#).



agressief worden als ze het gevoel hebben dat ze een situatie niet aankunnen. In andere gevallen kunnen ze last krijgen van paniekaanvallen als reactie op stress. Soms zwijgen ze en weigeren ze verdere vragen te beantwoorden als ze zich gestrest voelen. Het komt vaak voor dat ze vragen eenvoudigweg niet kunnen beantwoorden op de manier die u verwacht. Hun taal kan onsamenhangend en hun verhaal gefragmenteerd zijn. Ze kunnen antwoorden geven die u als ongebruikelijk ervaart.

#### **4.2.7. Personen met een lichamelijke of verstandelijke beperking**

Verzoekers met een lichamelijke beperking kunnen verschillende problemen ondervinden, waaronder problemen met zien en/of horen. Daarom kan het nodig zijn om een andere zitopstelling te kiezen, waarbij u en de hoornedewerker bijvoorbeeld dichterbij de verzoeker zitten, of om vaker te pauzeren, harder te spreken of speciale technische oplossingen te gebruiken. Dit kan ook het geval zijn voor ouderen, als zij problemen met horen of zien hebben.

Mensen met een verstandelijke beperking zijn beperkt in hun cognitief functioneren en cognitieve vaardigheden. Dergelijke beperkingen hebben invloed op hun begripsvermogen, taal- en communicatievaardigheden en op hun vermogen om regels op te volgen. Als gevolg hiervan kunnen verzoekers met een verstandelijke beperking moeite hebben om de vragen tijdens het persoonlijk onderhoud te begrijpen en om gestructureerde, duidelijke of samenhangende verklaringen of antwoorden te geven. Om deze redenen kan het nodig zijn dat de hoornedewerker de gesprekstechnieken en de manier waarop vragen worden gesteld, aanpast om het begrip van de verzoeker en zijn/haar constructieve deelname aan het onderhoud te bevorderen. De hoornedewerker kan een toegankelijker taal gebruiken die uit korte en eenvoudige zinnen bestaat, wat u bij het tolken moet overnemen. Hij/zij kan het gebruik van abstracte termen en idiomen vermijden. Hij/zij kan langzamer dan normaal spreken, minder open vragen gebruiken en vaker dan gewoonlijk het begrip van de verzoeker controleren. Hij/zij kan de vragen regelmatig herhalen en de verzoeker meer tijd geven om te antwoorden. Hij/zij kan de vragen ook ondersteunen met foto's, afbeeldingen en lichaamstaal, waaronder gezichtsuitdrukkingen en intonatie.

### **4.3. Strategieën voor tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie**

Houd er rekening mee dat zowel de hoornedewerker als de tolk voorbereid moeten zijn om te communiceren met alle groepen die worden genoemd in deel [4.2 Groepen in kwetsbare situaties](#). Dit deel bevat enkele toepasselijke strategieën en houdingen evenals nuttige vaardigheden voor het tolken voor verzoekers in een kwetsbare situatie.

Deze strategieën zijn relevant voor alle verzoekers om internationale bescherming en des te meer voor verzoekers in een kwetsbare situatie. Naast de strategieën zijn alle aanbevelingen die in de hoofdstukken [2 Kernbeginselen voor tolken in de asielprocedure](#) en [3 Tolken in asielonderhoud](#) worden besproken, van toepassing.



### 4.3.1. Bijdragen aan een sfeer van vertrouwen

Het is belangrijk om een professionele band met de verzoeker op te bouwen, op basis van empathie, vertrouwen en respect. Als tolk bent ook u verantwoordelijk voor het creëren van een ondersteunende omgeving tijdens het asielonderhoud met personen in een kwetsbare situatie.

- Houd er rekening mee dat elke verzoeker anders is en dat deze **diversiteit** invloed zal hebben op de manier waarop hij/zij het onderhoud ervaart en zich uitdrukt. Behandel de verzoeker met respect en waardigheid, ongeacht zijn/haar ervaringen, problemen en gedrag. Wees ruimdenkend, vermijd stereotypen, let op uw eigen houding en vooroordelen tegenover alle verzoekers en zorg ervoor dat u niemand een etiket opplakt.
- Let altijd op uw **non-verbale communicatie** en zorg ervoor dat uw lichaamstaal, gebaren en gezichtsuitdrukkingen aandachtig en neutraal zijn. Laat uw emoties of gevoelens niet blijken door uw non-verbale communicatie, vooral als de verhalen van de verzoeker een negatief effect op u hebben. Houd er rekening mee dat uw lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en gebaren ervoor kunnen zorgen dat verzoekers zich schamen of bedreigd voelen.
- **Zorg voor een empathische en neutrale houding.** Een niet-neutrale houding – bijvoorbeeld een autoritaire, ongeduldige, verbaasde, verveelde of geamuseerde houding – kan de verzoeker een ongemakkelijk of wantrouwig gevoel geven. Wees empathisch en luister aandachtig, bijvoorbeeld door non-verbale signalen zoals knikken, de spreker aankijken of vocale signalen zoals “hm” om aan te geven dat u iets begrijpt. Als u het gevoel hebt dat de verzoeker u wantrouwt, vraag de hoornedewerker dan om een pauze en stel voor om de verzoeker er nogmaals op te wijzen dat zowel u als de hoornedewerker de vertrouwelijkheidsregels in acht nemen en dat hij/zij zich vrij moet voelen om zijn/haar identiteit, gevoelens of ervaringen uit het verleden te uiten.



#### Situationele uitdaging: een neutrale houding aannemen en empathie tonen

Tijdens het onderhoud wordt de verzoeker emotioneel en begint te huilen.

##### Wat u moet doen

Blijf attent op uw non-verbale communicatie. Neem een neutrale houding aan en toon geen tekenen van ongemak, ongeduld of andere gevoelens. U kunt op dat moment ook empathie tonen door bijvoorbeeld een open lichaamshouding aan te nemen (uw armen niet kruisen, uw rug niet draaien enz.) en uw ogen neer te slaan.

### 4.3.2. Samenwerken met de verzoeker en de hoornedewerker

- **U bent niet de persoon die het onderhoud gaande moet houden** – dat is de verantwoordelijkheid van de hoornedewerker. Dring er bij de verzoeker niet op aan om verder te spreken en toon geen ongeduld als hij/zij aarzelt of naar woorden moet



zoeken. Zo kunnen lhbtqi'ers of mensen die te maken hebben gehad met gendergerelateerd geweld, tijd nodig hebben om zich open te stellen. Houd er rekening mee dat u met lange stiltes en pauzes moet kunnen omgaan.

- Als de verzoeker zich openstelt en in staat is om te vertellen wat er met hem/haar is gebeurd, probeer dan zo veel mogelijk te voorkomen dat u hem/haar onderbreekt, zolang u maar nauwkeurig kunt blijven tolken. **Door aantekeningen te maken** kunt u zich beter herinneren wat er is gezegd. Dit is vooral belangrijk bij verzoekers in ernstige nood, bij mensen met cognitieve beperkingen, bij ouderen en bij mensen met geestelijke gezondheidsproblemen.
- Probeer het verhaal van de verzoeker **zo nauwkeurig mogelijk** vast te leggen, ook al is het gefragmenteerd of onsamenhangend of ontbreken er woorden.
- **Meng u niet** in de gespreksmethode van de hoornedewerker. Probeer de vragen van de hoornedewerker zo nauwkeurig mogelijk te tolken. Als de verzoeker een kind is, probeer dan de taal die de hoornedewerker gebruikt, niet te vereenvoudigen of aan te passen omdat u denkt dat het kind het dan misschien beter begrijpt. Maak de taal die het kind gebruikt, bovendien niet ingewikkelder wanneer u voor de hoornedewerker tolkt.
- Verdiep u in de relevante **terminologie** in alle talen waarmee u werkt. Technische termen, zoals lichaamsdelen, medische en psychologische termen, en termen met betrekking tot seksuele gerichtheid en gender, kunnen bijzonder belangrijk zijn voor sommige groepen in een kwetsbare situatie.
- Probeer zoveel mogelijk **storende prikkels te vermijden** (zoals klikken met een pen, verplaatsen van een stoel, herhaaldelijk schudden met uw voeten en tekenen).
- **Spreek luider** voor slechthorenden en **langzamer en duidelijker** voor mensen met een verstandelijke beperking.

### 4.3.3. Tolken voor kinderen

- **De taal van een kind** kan minder ontwikkeld zijn, afhankelijk van zijn leeftijd en mate van rijpheid. Tolk wat het kind zegt zo goed mogelijk, zonder het register te veranderen of het taalgebruik aan te passen aan de manier waarop volwassenen hun gedachten en gevoelens uitdrukken. U mag de verhalen van het kind niet herformuleren of corrigeren.
- Vraag het kind niet om zijn verklaringen toe te lichten of te evalueren. Het is de **taak van de hoornedewerker om het onderhoud te voeren**.
- Kinderen zijn bijzonder vatbaar voor **suggestie**. Let erop dat u bij het tolken geen suggestieve bewoordingen of intonatie gebruikt.
- Kinderen kunnen zich vooral **door volwassenen geïntimideerd voelen**. Zorg voor een vriendelijke en empathische houding om een sfeer van vertrouwen te scheppen.
- **Weerspiegel het taalgebruik** van de hoornedewerker. Informeer de hoornedewerker als u, op basis van de culturele en taalkundige achtergrond van het kind, de behoefte voelt om een specifieke term of uitdrukking te gebruiken om beter te kunnen tolken wat de hoornedewerker zegt.



- Wees een **aandachtige luisteraar** en stuur positieve signalen naar het kind, zodat hij zich rustig en op zijn gemak voelt in de speciale situatie van het onderhoud.
- Wees bereid om u aan te passen aan een **andere zitopstelling** dan gebruikelijk. Soms kunnen er bij het onderhoud extra deelnemers zijn, zoals de voogd/wettelijke vertegenwoordiger van het kind. Voor het onderhoud met kinderen kunnen ook speciale ruimtes met kindvriendelijke elementen worden gebruikt. Het is meestal goed om zoveel mogelijk op dezelfde hoogte als het kind te gaan zitten om zo op een comfortabelere en minder intimiderende manier met het kind te communiceren.



### Situationele uitdaging: onsamenhangend antwoord van een kind

Tijdens het onderhoud antwoordt een kind op een vraag met iets wat er niet echt mee te maken heeft, alsof het kind de vraag niet begrepen heeft.

#### Wat u moet doen

Tolk de verklaringen van het kind nauwkeurig, zonder iets toe te voegen of te wijzigen, met behulp van de woorden die het kind heeft gebruikt. Vraag het kind niet om zich te herhalen of neem niet het initiatief om de vraag te herformuleren of opnieuw te stellen. De hoormedewerker moet de vraag zo nodig opnieuw stellen of herformuleren.

## 4.3.4. Tolken voor lhbtq'ers

- Houd er rekening mee dat een verzoeker wellicht **zichzelf wil identificeren** – d.w.z. in zijn/haar eigen woorden zijn/haar seksuele gerichtheid of genderidentiteit beschrijven. U moet die woorden terug laten komen in uw vertolking. Gebruik niet de internationaal erkende terminologie als de verzoeker dergelijke termen niet gebruikt.
- Veel talen hebben geen neutrale equivalenten van lhbtq-gerelateerde woorden en termen. Verdiep u in de **lhbtq-gerelateerde terminologie** in alle talen waarmee u werkt. Veel verzoekers zijn mogelijk niet op de hoogte van de internationaal gebruikte termen en kunnen andere woorden gebruiken om zichzelf en andere lhbtq'ers te definiëren, waaronder woorden die als beledigend kunnen worden beschouwd. Dit kunnen de enige woorden zijn die in het land van herkomst bekend zijn en moeten zo nauwkeurig mogelijk worden vertaald.
- Houd er rekening mee dat de **zelfstandige naamwoorden en grammaticale vormen** (vrouwelijke of mannelijke bijvoeglijke naamwoorden, werkwoordsvormen, voornaamwoorden enz.) die door een transgender verzoeker worden gekozen en gebruikt, moeten worden overgenomen in uw vertolking en wanneer u de verzoeker rechtstreeks in zijn/haar taal aanspreekt.



### Situationele uitdaging: gevoel van wantrouwen

De verzoeker lijkt zich ongemakkelijk te voelen, aarzelt om te praten en vraagt u waar u vandaan komt.

#### **Wat u moet doen**

Vraag de hoornedewerker om een pauze, zodat u met hem/haar kunt praten. Stel de hoornedewerker op de hoogte van de vraag die de verzoeker u heeft gesteld en van hoe u aankijkt tegen de aarzeling van de verzoeker. Laat de hoornedewerker ook weten of u en de verzoeker uit hetzelfde land of dezelfde gemeenschap komen en/of u momenteel in de stad of gemeenschap van de verzoeker woont.

Tolken uit het land en de regio van herkomst van de verzoeker of uit dezelfde etnische groep kunnen als een bedreiging worden gezien en veel verzoekers kunnen bang zijn om hun identiteit, seksuele gerichtheid of ervaringen in hun bijzijn te onthullen.



### Situationele uitdaging: denigrerende termen gebruikt door de verzoeker

Een mannelijke verzoeker gebruikt denigrerende woorden of uitdrukkingen om zijn seksuele gerichtheid en aantrekkingskracht tot mannen te omschrijven, in plaats van een woord te gebruiken dat overeenkomt met de internationaal gebruikte term “gay”.

#### **Wat u moet doen**

U moet de woorden of uitdrukkingen die de verzoeker gebruikt, vertalen, zelfs als ze denigrerend zijn. Als u het nodig vindt, kunt u de hoornedewerker laten weten dat de verzoeker deze denigrerende term in de oorspronkelijke taal gebruikte.

## 5. Zorg voor uw welzijn

Voor uzelf zorgen, zowel lichamelijk als geestelijk, is bevorderlijk om uw werk vol te kunnen houden, maar heeft ook een positieve invloed op de kwaliteit van uw vertolking. Investeren in uw welzijn is een teken van professionaliteit.

Dit hoofdstuk bevat informatie over:

- de impact van stress en blootstelling aan traumatische verhalen;
- copingstrategieën die u op korte en lange termijn kunt toepassen;
- uitdagende situaties waarmee u tijdens uw tolkopdrachten te maken kunt krijgen en richtsnoeren over hoe u zich in dergelijke situaties het beste kunt gedragen.

### 5.1. Stress

Als tolk voor verzoekers om internationale bescherming weet u voorafgaand aan een onderhoud nooit met welke emoties u te maken krijgt of hoe u op de verklaringen van de verzoeker of hoornedewerker zult reageren.

Stress is onderdeel van ons dagelijks leven. Maar langdurige perioden van stress, ook wel chronische stress genoemd, kunnen uw welzijn en gezondheid beïnvloeden. Dit kan weer ten koste gaan van de kwaliteit van uw vertolking.

Chronische stress kan uw gezondheid op verschillende manieren beïnvloeden. Op **lichamelijk niveau** kunt u last hebben van vermoeidheid of hoofdpijn – met mogelijke gevolgen voor uw concentratievermogen om lange tolkopdrachten uit te voeren of om in moeilijke omstandigheden te werken. Bovendien kan stress gevolgen hebben voor uw **geestelijke gezondheid**. Het leidt tot verwarring of vergeetachtigheid. U zou daardoor woorden of zinnen verkeerd kunnen tolken. U kunt ook **op emotioneel vlak** last hebben. U kunt zich geïrriteerd of rusteloos voelen. Op een bepaald moment kan dit uw gedrag binnen het tolkproces beïnvloeden. Tot slot kunt u last krijgen van slapeloosheid of een verminderde eetlust, wat onmiddellijk invloed heeft op uw energieniveau en **cognitieve functie**. Als u aan stress op dit niveau lijdt, kan dit een risico vormen voor een volledige en nauwkeurige vertolking <sup>(51)</sup>.

### 5.2. Impact van traumatische verhalen

De traumatiserende verhalen van verzoekers kunnen betrekking hebben op uw eigen levenservaringen. Mogelijk herinnert u zich of herbeleeft u gebeurtenissen uit uw eigen leven.

Mensen reageren verschillend op een trauma, afhankelijk van hun eigenschappen en eerdere ervaringen en de situatie waarin een traumatiserende gebeurtenis plaatsvindt. Een persoonlijke traumageschiedenis of een soortgelijke ervaring als die waarover tijdens het

<sup>(51)</sup> Zie de opleidingsmodule van het EUAA over [tolken in de asielfcontext](#). Zie ook UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#) (Handboek voor tolken in asielfprocedures), Wenen, 2022.



onderhoud wordt gesproken, en het gebruik van de eerste persoon bij het tolken van traumatische inhoud kunnen samen stressverhogend werken.

Uit onderzoek blijkt dat bijna alle tolken die in de asielprocedure werken, wel eens last hebben van psychische problemen. Hieronder staan voorbeelden van gevolgen van blootstelling aan traumatische verhalen.

- Om het hoofd te bieden aan de stress die deze verhalen veroorzaken, kan er een **verdedigingsmechanisme** ontstaan waarbij u weigert om u in te leven en volhoudt dat zulke vreselijke gebeurtenissen gewoonweg ongeloofwaardig zijn of dat het verhaal van de verzoeker niet geloofwaardig is <sup>(52)</sup>. Verdedigingsmechanismen zijn psychologische strategieën die mensen onbewust gebruiken om zich tegen angst te beschermen. Dit kan van invloed zijn op de manier waarop u de verzoeker benadert.
- **Plaatsvervangend trauma** kan worden samengevat als de “prijs van het helpen van anderen”. Plaatsvervangend (of secundair) trauma kan worden omschreven als een intense reactie en het ervaren van symptomen van trauma door personen die worden blootgesteld aan de traumatische ervaringen van een ander. Iemand gaat anders tegen de wereld aankijken. Voor tolken die lijden onder plaatsvervangend trauma, wordt het moeilijk om grenzen aan te geven tegenover de verzoekers met wie zij werken. Ook kan het ertoe leiden dat mensen zingeving en hoop verliezen.
- **Compassiemoeheid** verwijst naar een verandering in het vermogen van een individu om empathie te voelen voor de mensen met wie hij werkt en/of voor collega's en familieleden. Als tolk kunt u last hebben van compassiemoeheid als gevolg van jarenlange blootstelling aan traumatische verhalen die verzoekers vertellen. Dit leidt tot een zekere gevoelloosheid waarbij de verhalen waarnaar u luistert en die u tolkt, geen reactie meer teweegbrengen.
- **Burn-out** is de psychologische reactie van een individu op chronische stressfactoren op het werk. Hoewel een burn-out niet als medische aandoening wordt gezien, kan hij effect hebben op de gezondheidstoestand en is mogelijk een klinische behandeling nodig. Burn-out wordt ook wel begrepen als een crisis in de relatie met werk in het algemeen <sup>(53)</sup>.

## 5.3 Copingstrategieën

Er zijn verschillende manieren om met stress om te gaan. Negatieve copingstrategieën zoals te veel koffie drinken, te veel tijd op uw telefoon doorbrengen, roken, alcohol drinken of drugs gebruiken, zorgen ervoor dat u zich op de lange termijn gestreter voelt. Daarentegen kunnen de positieve copingstrategieën die hierna worden beschreven, u helpen om goed met uw welzijn om te gaan, zodat u met gemak tolkdiensten van hoge kwaliteit kunt leveren.

<sup>(52)</sup> UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#) (Handboek voor tolken in asielprocedures), Wenen, 2022.

<sup>(53)</sup> Van Vlack, T. [Tools to reduce vicarious trauma, secondary trauma & compassion fatigue](#) (Instrumenten voor het verminderen van plaatsvervangend trauma, secundair trauma en compassiemoeheid), TEND Academy, 2017.



### 5.3.1. Kortetermijnstrategieën

**Preventieve maatregelen** vormen de eerste stap om uw welzijn te verbeteren. Het is ook belangrijk om **tekenen van stress te herkennen** en **positieve copingstrategieën toe te passen**. De volgende strategieën kunnen u helpen om met gemak tolkdiensten van hoge kwaliteit te leveren.

- Spreek voorafgaand aan de tolkopdracht **discrete signalen** met de hoornmedewerker af, zodat hij/zij weet wanneer u een pauze nodig hebt (bv. uw hand op tafel leggen met uw handpalm naar boven gericht). Vergeet niet dat voldoende pauzes nodig zijn om goed te kunnen blijven tolken en daar heeft iedereen baat bij.
- **Ontwikkel uw eigen rituelen** om een tolkopdracht te beginnen en te beëindigen. Zo kunt u bijvoorbeeld uw gezicht vóór en na een tolkopdracht met water wassen, een kledingstuk zoals een sjaal of een zakdoek omdoen en na afloop weer afdoen of een bepaald voorwerp zoals een pen meenemen om tijdens een tolkopdracht te gebruiken. Dergelijke rituelen geven uw lichaam en geest het signaal dat u in of uit uw rol als tolk stapt. Ze zorgen voor een grens tussen uw privé- en beroepsleven.
- Doe oefeningen met **therapeutische technieken** om in een ontspannen toestand te komen, zoals ademhalingsoefeningen, spierontspanningsoefeningen en mindfulness.



#### Doe ademhalingsoefeningen

Ga zo comfortabel mogelijk zitten of liggen voordat u met de ademhalingsoefening begint. Laat vervolgens uw adem zo diep mogelijk in uw buik stromen. Adem in door uw neus en adem uit door uw mond. Adem rustig en regelmatig in, bijvoorbeeld door van één tot vijf te tellen. Laat dan, zonder te pauzeren of uw adem in te houden, uw adem rustig uitstromen en tel opnieuw van één tot vijf.



#### Doe spierontspanningsoefeningen

Span elke spier aan, maar niet zodanig dat u ze overbelast, en laat ze dan los. Let vooral op het gevoel van spanning in elke spier en het gevoel van ontspanning wanneer u de spanning loslaat. Als u ergens letsel of pijn hebt, kunt u die gebieden overslaan.



#### Beoefen mindfulness

U kunt mindfulness overal en altijd beoefenen door uw aandacht naar het hier en nu te brengen. U kunt dit doen door u op uw ademhaling te concentreren. U zult door uw gedachten worden afgeleid. Probeer ze niet te beheersen. Observeer in plaats daarvan gewoon hoe ze bij u opkomen.





- **Wees proactief** en vraag de hoornedewerker voorafgaand aan het onderhoud of er voor u nuttige informatie is om te weten, zodat u zich emotioneel kunt voorbereiden.
- Wees bewust van uzelf en **ken uw grenzen**. Weiger tolkopdrachten die bij u negatieve reacties kunnen triggeren <sup>(54)</sup> (als de inhoud van de tolkopdracht vooraf bekend is). Dit geldt met name voor tolkopdrachten waarbij verzoekers in een kwetsbare situatie betrokken zijn.
- **Concentreer u op uw taak** en denk eraan dat uw werk essentieel is voor de communicatie tussen de asielautoriteit en de verzoeker. Concentreer u op uw rol als een brug tussen de sprekers en vergeet niet dat de boodschap niet van u maar van de spreker komt.
- Blijf altijd kalm wanneer de verzoeker een emotionele crisis doormaakt en **laat de hoornedewerker weten** wanneer u zich bedreigd voelt.
- Zorg ervoor dat u de **veiligheids- en beveiligingsmaatregelen** en vluchtroutes kent, zodat u voorbereid bent in geval van direct gevaar. Dit zorgt ervoor dat u zich rustiger voelt en dat u zich tijdens het onderhoud beter kunt concentreren. De autoriteit kan u van tevoren op de hoogte stellen als er extra veiligheidsmaatregelen nodig zijn, bijvoorbeeld als het gaat om een verzoeker met een geschiedenis van gewelddadig gedrag.
- **Pas een grondingstechniek toe**. Houd een stressbal of iets zachts vast en maak aantekeningen tijdens de tolkopdracht. Dit kan u helpen om geestelijk aanwezig te blijven in de gespreksruimte.
- **Vat het niet persoonlijk op** als een verzoeker u niet lijkt te vertrouwen. Vanwege persoonlijke ervaringen of de zeer persoonlijke aard van hun verzoek kunnen sommige verzoekers tolken met een specifieke achtergrond niet vertrouwen of anderen in het algemeen niet vertrouwen.

Als **laatste redmiddel** kunt u, als geen van de bovenstaande strategieën geschikt is en alleen nadat u dit tijdens een pauze met de hoornedewerker hebt afgesproken, tijdens het tolken **overschakelen op het gebruik van de derde persoon** in plaats van de eerste persoon. Door over te schakelen, kunt u afstand nemen van het trauma. Tolk bijvoorbeeld “Hij werd zwaar mishandeld” in plaats van “Ik werd zwaar mishandeld”. Houd er echter rekening mee dat het overschakelen naar de derde persoon de nauwkeurigheid van uw vertolking kan beïnvloeden door de verandering van onderwerp en voornaamwoord. Het kan voor de hoornedewerker niet duidelijk zijn van wie het getolkte verhaal is.

Als u het gevoel hebt dat u de situatie echt niet meer aankunt, kunt u de hoornedewerker om een **pauze** vragen waarin u onder vier ogen kunt uitleggen dat u niet verder kunt.

### 5.3.2. Langetermijnstrategieën

Ook is het belangrijk om op de lange termijn voldoende aandacht te besteden aan uw gevoelens en emoties, zodat u als tolk professioneel kunt blijven. Hieronder volgen enkele strategieën om uw welzijn buiten het onderhoud te verbeteren.

<sup>(54)</sup> EASO, [Praktische gids over het welzijn van asiel- en opvangmedewerkers – Deel II: Toolbox medewerkerwelzijn](#), 2021.





- Beoefen **meditatie**.
- Ga **wandelen**.
- Wees actief en doe aan **lichaamsbeweging**.
- Wees **creatief** en doe nieuwe ervaringen op.
- **Leer** iets nieuws.
- **Druk** uw emoties uit.
- Vraag om een **nabespreking** met de hoornedewerker of met uw leidinggevende als u daar behoefte aan hebt.
- **Praat over stressvolle gebeurtenissen** met een deskundige, zoals een psycholoog. Een van de beste strategieën om met stress om te gaan, is praten over deze stressvolle gebeurtenissen. Aangezien vertrouwelijkheid deel uitmaakt van de gedragscode voor tolken, kunt u echter niet alles delen. Als gevolg daarvan kunt u de emotionele druk die u tijdens uw opdrachten hebt opgebouwd, misschien niet van u afzetten. Wij raden u aan om uw ervaring met een traumatiserende opdracht bij voorkeur te delen met een deskundige op het gebied van geestelijke gezondheid, met een collega met ervaring in psychologische ondersteuning, met de hoornedewerker of met uw leidinggevende. Het is echter nog steeds essentieel dat u geen informatie vermeldt die kan leiden tot de identificatie van de verzoeker of bijzonderheden die specifiek zijn voor de zaak (bv. de naam van de verzoeker, of zijn/haar nationaliteit, stam of beroep). Op deze manier voldoet u nog steeds aan uw verplichtingen met betrekking tot vertrouwelijkheid.
- Vraag uw asielautoriteit of zij aanbevelingen heeft of diensten aanbiedt om het **welzijn van medewerkers** te ondersteunen. In sommige landen worden begeleide sessies voor collegiale ondersteuning, begeleiding en cursussen op het gebied van crisisinterventie of trauma georganiseerd. Deze kunnen uw welzijn helpen verbeteren <sup>(55)</sup>.

---

<sup>(55)</sup> Bronnen die aanvullende informatie verstrekken, worden genoemd in UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#) (Handboek voor tolken in asielprocedures), Wenen, 2022, blz. 210.





### Situationele uitdaging: omgaan met emoties

In het onderhoud van vandaag vertelt de verzoekster hoe ze haar moeder in haar land van herkomst moest achterlaten. Dit raakt u om persoonlijke redenen. U wordt emotioneel en voelt dat u op het punt staat om te gaan huilen.

#### **Wat u moet doen**

Vergeet niet dat het een teken van professionaliteit is om te vragen om een pauze wanneer dat nodig is. Vraag de hoornmedewerker om een pauze en rust even uit. Doe tijdens de pauze ademhalingsoefeningen, spierontspanningsoefeningen of mindfulness. U kunt ook overwegen om uw gevoelens met de hoornmedewerker te delen. Beoordeel zelf of u kunt blijven tolken zonder dat dit gevolgen heeft voor de kwaliteit van uw werk. Houd er rekening mee dat een emotionele reactie tijdens het onderhoud, die tot uiting komt in verbale en non-verbale communicatie, ook van invloed kan zijn op de verzoekster. U kunt nadenken over waarom dat specifieke verhaal bij u een reactie veroorzaakte. Op de lange termijn kunt u aan uw triggers werken, zodat u er in de toekomst beter mee om kunt gaan. U kunt er ook voor kiezen om in de toekomst geen opdrachten aan te nemen die negatieve reacties kunnen triggeren en de kwaliteit van uw vertolking zouden kunnen beïnvloeden.



### Situationele uitdaging: zich overdonderd voelen

Na een aantal zware opdrachten de afgelopen weken voelt u zich geestelijk vermoeid en ongeduldig tegenover de verzoekers.

#### **Wat u moet doen**

Het is belangrijk dat u deze gevoelens herkent en niet negeert. Denk na over de gevolgen hiervan voor de kwaliteit van uw werk en over de vraag of u in dit stadium nieuwe tolkopdrachten kunt blijven aannemen. Het kan nuttig zijn om met een deskundige op het gebied van geestelijke gezondheid, een ondersteunende collega, de hoornmedewerker of uw leidinggevende over uw gevoelens te praten. U kunt ook vragen of de autoriteit waarvoor u werkt, welzijnsdiensten aanbiedt. Het is belangrijk dat u uw gevoelens verwerkt door deze positieve copingstrategieën toe te passen.







Raadpleeg ook de  
**Essentiële regels  
voor tolken in de  
asielprocedure**



Raadpleeg ook de  
**Checklists voor tolken  
in de asielprocedure**



Bureau voor publicaties  
van de Europese Unie

**igc** intergovernmental consultations  
on migration, asylum and refugees



**euaa**  
EUROPEAN UNION  
AGENCY FOR ASYLUM